

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE,
GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea *Triennale* in
Scienze politiche, Relazioni internazionali
e Diritti umani



LAVORO E SALUTE MENTALE: LA
LINGUA STRANIERA COME FATTORE
DI VULNERABILITÀ

Relatore: Prof. ARRIGO OPOCHER

Laureanda: WIAM BOUSALHAM
Matricola n. 2018340

A.A. 2023-2024

INDICE

INTRODUZIONE.....	2
CAPITOLO I : SALUTE MENTALE E LAVORO	3
1.1 Definizioni.....	3
1.2 Salute mentale nel mondo	4
1.3 Ambiente lavorativo e implicazioni dello stress lavoro-correlato	8
1.4 Impatto del COVID-19 sulla salute mentale dei lavoratori	12
1.5 Categorie maggiormente esposte allo stress lavoro-correlato.....	14
1.5.1 Giovani.....	15
1.5.2 Donne	16
1.5.3 Stranieri	18
CAPITOLO II: LA VULNERABILITÀ DELLA LINGUA STRANIERA	21
2.1 Il ruolo della comunicazione sul luogo di lavoro.....	21
2.2 Le barriere della comunicazione	23
2.2.1 Barriera contestuale.....	24
2.2.2 Barriera personale	27
2.2.3 Barriera linguistica	28
2.3 Difficoltà di apprendimento per le principali comunità straniere in Italia.....	29
2.4 Implicazioni della lingua straniera sul benessere psico-fisico degli stranieri ...	34
2.5 L'integrazione linguistica non basta	35
CAPITOLO III: LE ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI PER LA PREVENZIONE DELLA SALUTE MENTALE DEI LAVORATORI.....	38
3.1 L'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU)	38
3.1.1 L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)	38
3.1.2 Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)	40
3.2 La Fondazione Europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (EU-OSHA).....	43
3.3 International Organization for Migration (IOM)	45
CONCLUSIONE.....	47
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	49

INTRODUZIONE

Nell'odierna società globalizzata, caratterizzata da una vasta gamma di diversità etnica e linguistica, l'interconnessione tra lavoro e salute mentale emerge come un tema cruciale. Secondo l'organizzazione mondiale della sanità (OMS), circa 970 milioni di individui convivono con disturbi mentali, di cui più della metà manifestano sintomi legati al lavoro come ansia e stress lavoro-correlato. Questo fenomeno sottolinea l'importanza di comprendere il rapporto intricato tra benessere mentale e ambiente lavorativo. Il lavoro rappresenta non solo un mezzo di sostentamento, ma anche un veicolo per la realizzazione personale e la crescita sociale. Tuttavia, il lavoro può comportare sfide significative per la salute mentale, soprattutto per coloro che si confrontano con una lingua straniera sul luogo di lavoro. Questo studio si propone di esplorare come la lingua straniera possa costituire un fattore di vulnerabilità per gli immigrati, influenzando il loro benessere mentale e l'integrazione sociale.

Nel primo capitolo, si affronta il panorama globale della salute mentale, analizzando le disparità legate all'età, al genere e alla regione geografica, con particolare attenzione agli impatti negativi derivanti dalla pandemia da COVID-19. Questa panoramica introduttiva fornisce il contesto necessario per comprendere la complessità delle sfide affrontate nel contesto della salute mentale contemporanea.

Il nucleo centrale di interesse di questa ricerca è il secondo capitolo, in cui si esamina come la salute mentale possa essere influenzata da fattori etnici nel contesto lavorativo. Si mette in luce il ruolo cruciale del bagaglio culturale individuale nella comunicazione interpersonale sul posto di lavoro, evidenziando le difficoltà legate alla comprensione verbale e non verbale, nonché alle sfide nel padroneggiare la lingua straniera a causa di dialetti e differenze grammaticali.

Infine, nel terzo capitolo, si esplora il ruolo delle organizzazioni internazionali nel promuovere la tutela dei diritti dei lavoratori e la salvaguardia della salute mentale sul luogo di lavoro. Questo capitolo si concentra sulle iniziative volte a garantire un ambiente lavorativo inclusivo e sostenibile per individui di diverse origini linguistiche ed etniche.

CAPITOLO I

SALUTE MENTALE E LAVORO

1.1 Definizioni

Nel corso del tempo, la tematica della salute mentale è stata oggetto di pregiudizi e discriminazioni, contribuendo così alla creazione di uno stigma che portava all'emarginazione degli individui all'interno della collettività. Basti pensare alle donne nel Medioevo che venivano additate come streghe oppure a inizi Novecento dove le pazienti sempre di genere femminile venivano designate come nevrotiche e isteriche o addirittura in tempi recenti dove un minimo sintomo costringeva le persone ad essere internate in strutture.

In effetti, la rappresentazione della malattia mentale è sempre stata contraddistinta per la sua accezione dispregiativa e denigratoria nei confronti degli infermi, etichettati come 'pazzi' o 'squilibrati', considerati un fardello e percepiti come incapaci di contribuire in maniera significativa alla società. Inoltre, tale rappresentazione si è sempre limitata esclusivamente alla natura mentale e psichica; si è sempre dato per scontato che la salute mentale coincidesse solo ed esclusivamente con il benessere mentale, inteso come assenza di disturbi mentali di un individuo ma tale presupposto non rispecchia la complessità della questione. Difatti, soffermandoci sulla definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la salute mentale viene considerata come uno dei diritti fondamentali dell'uomo e viene identificata come *'stato di completo benessere fisico, mentale e sociale'* del singolo, che favorisce lo sviluppo personale, comunitario e socioeconomico (Preambolo della Costituzione dell'OMS, 1948). Una definizione inedita e innovativa in quanto prima di allora nessuno aveva mai posto il benessere psicologico su un piano paritario a quello fisico e sociale. Al tempo stesso si rivela necessaria, dal momento in cui questo approccio getta le basi per una comprensione più esaustiva della salute, spingendo la società a riconsiderare la salute mentale, non solo come la negazione di patologie, bensì come un obiettivo positivo, capace di contribuire al progresso, individuale e collettivo che

sia, aprendo dunque la strada ad una maggiore consapevolezza e destigmatizzazione. Pensando al concetto di salute mentale, la prima associazione che viene in mente è la parola 'stress'. Dal punto di vista etimologico, il termine stress deriva dal latino 'strictus', che significa 'stretto' o 'compresso' (Treccani, Universo del Corpo, 2000). Originariamente, tale termine veniva impiegato specialmente nel campo dell'ingegneria, in riferimento alla teoria dell'elasticità di Hooke (1660). Quest'ultima sottolinea come un corpo elastico, inizialmente in stato di riposo, nel momento in cui viene sollecitato, quindi stressato mediante una particolare pressione, subisca una deformazione. Effettivamente, una similitudine tra un corpo elastico e l'organismo umano è presente: così come un oggetto presenta una data tolleranza, anche l'essere umano ha un limite di sopportazione circoscritto, oltre cui si hanno danni permanenti. Un primo studio a riguardo fu condotto dal medico Hans Selye. All'interno del suo libro intitolato 'The stress of life' (1956), egli esamina l'interazione tra le dinamiche interiori dell'individuo e l'ambiente esterno, sottolineando la capacità dell'organismo di affrontare e resistere lo stress. Tuttavia, in determinate circostanze, lo stress può prendere il sopravvento, portando ad una fase di esaurimento. Il medico, quindi, mette in luce come tale fenomeno rappresenti fondamentalmente un adattamento (o meno) ad agenti esterni, come ad esempio il contesto lavorativo. In effetti, nel momento in cui lavoro e salute mentale si trovano a convivere, possono avere origine condizioni e situazioni che comportano impatti negativi nel singolo.

1.2 Salute mentale nel mondo

Secondo uno studio recentemente condotto dall'OMS, i disturbi mentali vengono identificati come la principale causa di malattie nel mondo, in quanto da quanto stimato nel 2019, il numero di casi riguardanti le persone affette ammonta a 970 milioni, vale a dire che 1 individuo su 8 a livello globale convive con tale situazione. Di questi, a parità di età e sesso, 301 milioni sono colpiti da disturbi d'ansia (31%), seguiti da 280 milioni affetti da disturbi depressivi (28.9%) e 108 milioni da disturbi dello sviluppo idiopatico (11.1%) (IHME, 2019). Addirittura, tra le 10 cause globali principali di anni vissuti con disabilità, troviamo nel podio, precisamente al secondo posto i disturbi

depressivi, con una percentuale del 5.6%, mentre al sesto posto i disturbi di ansia che costituiscono il 3.4% (OMS, 2019).

Considerando invece i disturbi mentali nella loro totalità, ad esserne maggiormente colpite sono le donne col 52.4% contro il 47.6% degli uomini; in particolare disturbi depressivi e disturbi d'ansia sono particolarmente comuni rispetto agli uomini mentre quest'ultimi sono maggiormente colpiti da ADHD e disturbo dello spettro autistico (The Lancet Psychiatry, 2022). Invece riferendoci esclusivamente a disturbi depressivi e d'ansia, la differenza tra i generi si rivela più sottile, dato che le donne rappresentano una percentuale del 13.5% mentre gli uomini il 12.5%.

Come si desume dalla figura n. 1, la fascia d'età che va dai 15 ai 69 anni, corrispondente circa a quella occupazionale, risulta essere la categoria interessata in maggior misura, evidenziando dunque un significativo coinvolgimento e impatto dell'ambito lavorativo nella salute mentale. In effetti, il lavoro comporta uno sforzo aggiuntivo: oltre a quello fisico è presente anche quello mentale. Nel contesto lavorativo, bisogna mantenere un livello elevato di concentrazione, senza contare le responsabilità che un mestiere implica, le quali a loro volta portano inevitabilmente a fattori quali stress e disturbi d'ansia. A soffrirne in larga misura sono gli individui tra i 25 e i 49 anni, che costituiscono quasi il 15% della popolazione mondiale in età lavorativa.

Figura n. 1 – Prevalenza dei disturbi mentali per età e sesso (%)

	ALL AGES (MILLIONS)	ALL AGES (%)			AGE (%)								AGED 20+ YEARS (%)		
		ALL	MALE	FEMALE	< 5	5-9	10-14	15-19	20-24	25-49	50-69	70+	ALL	MALE	FEMALE
		Mental disorders	970	13.0	12.5	13.5	3.0	7.6	13.5	14.7	14.1	14.9	14.7	13.1	14.6
Anxiety disorders ^b	301	4.0	3.0	5.0	0.1	1.5	3.6	4.6	4.7	4.9	4.8	4.4	4.8	3.6	5.9
Depressive disorders ^a	280	3.8	3.0	4.5		0.1	1.1	2.8	4.0	4.8	5.8	5.4	5.0	4.0	6.0
Developmental disorder (idiopathic) ^d	108	1.5	1.5	1.4	2.2	2.3	2.2	2.0	1.8	1.3	0.7	0.4	1.1	1.1	1.1

Fonte: IHME, 2019

La figura n. 2, invece, presenta l'analisi dell'incidenza dei disturbi mentali nelle diverse regioni del mondo, classificate dall' OMS¹, con una distinzione per genere e riferita alla fascia d'età lavorativa. In un primo momento, emerge un andamento simile nei due grafici, sebbene le percentuali differiscano. Tuttavia, mettendoli a confronto, si evidenzia come gli uomini del Sud-Est Asiatico soffrano di più rispetto a quelli europei, mentre per le donne delle medesime regioni si verifica l'opposto. La questione della parità dei sessi ha progressivamente guadagnato terreno all'interno delle società occidentali, aprendo così la porta a numerose donne verso il mondo del lavoro. Eppure, questa evoluzione non tiene conto di una divisione equa delle mansioni di casa, facendo ricadere tutto sulla donna. Invece, in Asia sudorientale, si conta molto sul ruolo dell'uomo inteso come principale, se non unico, fautore del sostentamento della famiglia, generando così un carico di responsabilità ulteriore nei suoi riguardi.

In aggiunta, in entrambi i grafici, l'area del continente europeo e del Mediterraneo Orientale hanno mantenuto sostanzialmente la stessa incidenza. Tuttavia, nel contesto del Mediterraneo Orientale, bisogna tener conto della limitata disponibilità di dati attribuibile a guerre e conflitti. Questi, infatti, comportano uno spostamento del focus su altri centri di interesse, di conseguenza potrebbero non riflettere accuratamente la reale portata del fenomeno.

Addirittura, le regioni del Sud-Est Asiatico, dell'Africa, del Pacifico Occidentale hanno registrato una diminuzione del numero di casi, probabilmente dovuta ad una crescente apertura sociale e consapevolezza del benessere mentale. Senza dubbio, l'incremento dell'emancipazione femminile ha favorito una qualche diminuzione della tendenza, in quanto l'accesso all'istruzione e a opportunità lavorative, quindi al controllo delle decisioni personali, ha generato più sicurezza nelle proprie capacità e un accrescimento dell'autostima. Contrariamente alle altre due regioni, però, il Sud-Est Asiatico ha subito una crescita tra il 2000 e il 2005. Presumibilmente, tali aumenti sono dovuti alla pandemia SARS che ha preso piede nel continente asiatico nel 2003 e allo Tsunami

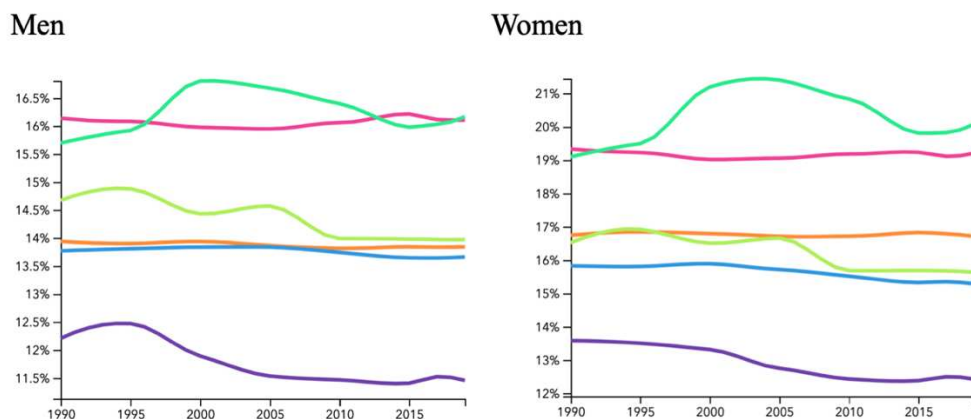
¹ Per regioni OMS si intendono quelle sei aree geografiche in cui è divisa, vale a dire Africa, Americhe, Europa, Mediterraneo Orientale, Pacifico Occidentale e Sud-Est Asiatico.

dell'Oceano Indiano del 2004, che ha causato migliaia di morti. Si tratta pur sempre di eventi che impattano la nostra salute mentale in maniera negativa.

Infine, a differenza delle altre, il continente americano risulta l'unica area geografica in continuo aumento, raggiungendo l'apice tra il 1995 e i primi anni del 2000. Questo improvviso accrescimento è attribuibile a diversi avvenimenti inaspettati quali gli attentati terroristici nelle diverse ambasciate americane in Africa nel 1998, l'attacco alle Torri Gemelle e l'inizio della guerra in Afghanistan nel 2001. Il diffondersi di sentimenti di paranoia, frustrazione, senso di smarrimento e impotenza nei confronti di tali eventi, ha spinto molte persone a chiudersi in se stesse. Probabilmente, nel secondo grafico la tendenza è persistita per ulteriori cinque anni, poiché ha influito notevolmente sulle donne, le quali sono risultate più sensibili e suscettibili.

In particolar modo, come emerge dal secondo grafico, sono le donne in età lavorativa ad esserne maggiormente coinvolte; soprattutto le lavoratrici delle regioni dell'America del Nord e del Sud rappresentano il 20.2% circa del genere femminile in età lavorativa affetto da malattie mentali, la cui metà solamente di disturbi d'ansia, seguite dal 19.3% circa provenienti dalla regione del Mediterraneo Orientale e dal 16.6% circa da quella europea.

Figura n. 2 - Prevalenza dei disturbi mentali nelle regioni OMS per sesso (%)



Legend

- Western Pacific Region, Males, 20-54 years, Mental disorders
- Eastern Mediterranean Region, Males, 20-54 years, Mental disorders
- European Region, Males, 20-54 years, Mental disorders
- South-East Asia Region, Males, 20-54 years, Mental disorders
- Region of the Americas, Males, 20-54 years, Mental disorders
- African Region, Males, 20-54 years, Mental disorders

Fonte: IHME, 2019

In ogni caso, il genere femminile tende generalmente ad essere più predisposto allo sviluppo di malattie mentali. Esso da sempre si trova a convivere con l'eredità della famiglia patriarcale, dove la donna viene vista come casalinga a tempo pieno, incaricata di provvedere al fabbisogno della casa e della famiglia e simultaneamente andare a lavorare, senza trascurare alcuna responsabilità. Questa ideologia però non tiene conto della volontà delle madri di ambire a carriere professionali migliori oppure della necessità di tempo libero volto allo svago o a coltivare delle passioni; così facendo invece viene a favorirsi la propagazione delle malattie mentali nella nostra società a discapito delle figure femminili.

1.3 Ambiente lavorativo e implicazioni dello stress lavoro-correlato

Contrariamente a quel che si pensi, l'ambiente lavorativo non solo indica quell'insieme di aspetti fisici dell'attività lavorativa come il luogo, la scrivania, i dispositivi elettronici, bensì un insieme di individui, unici tra di loro, che si trovano a cooperare con lo scopo di apportare un contributo, una crescita non solo personale ma anche per l'azienda.

La maggior parte delle ore di una giornata vengono consacrate al lavoro, quindi un ambiente lavorativo positivo, inclusivo, accogliente e dinamico si rivela essere necessario. Per ambiente di lavoro sano si intende *“un luogo in cui dipendenti e datori di lavoro collaborano ai fini di proteggere e promuovere la salute, la sicurezza e il benessere di tutti i lavoratori attraverso un processo di miglioramento continuo”*, ma non sempre si dimostra il caso (OMS, 2010).

Come fattori che minano alla realizzazione di un contesto positivo possiamo trovare:

- L'eccessivo carico di lavoro sommato a ritmi insostenibili causati da orari di lavoro ristretti per l'assolvimento di un compito, rispecchiano gli obiettivi irrealistici delle aziende;
- Scarse possibilità di crescita personale e sviluppo professionale, dovute rispettivamente all'assenza di programmi di formazione e una staticità delle gerarchie;
- Stipendi non equamente proporzionati alla mole di lavoro data, all'esperienza del lavoratore e al merito;
- Comunicazione inefficiente, che può dare origine a contrasti all'interno delle dinamiche professionali;
- Violenze fisiche e psicologiche ai danni dei dipendenti e assenza di un'adeguata rete di supporto per la tutela di questi;
- Cattiva leadership e gestione autoritaria, nel momento in cui nel contesto aziendale, la comunicazione è unidirezionale e si assecondano solo le richieste dei superiori, negando dunque un qualsiasi tipo di confronto;
- Mancanza di autonomia decisionale dovuta ad una scarsa fiducia verso i dipendenti, che non permette l'esercizio di un lavoro libero e svincolato;
- Ambiente fisico nocivo, malsano, caratterizzato da condizioni pericolose e scarsa igiene;
- I rapporti tra colleghi, che possono generare una malsana competizione qualora si presentasse una volontà di spiccare sugli altri, o addirittura si può arrivare ad una forma di discriminazione spinta da pregiudizi basati su etnia o religione che porterebbe in seguito all'isolamento del lavoratore.

Nel momento in cui vengono meno queste caratteristiche, si ha una *“reazione emotiva, cognitiva, comportamentale e fisiologica”*, contraddistinta da *“livelli elevati di eccitazione e ansia”* e denominata stress lavoro-correlato (Commissione Europea, 1999).

Nel corso degli ultimi anni, si è assistito ad un crescente numero di lavoratori, che hanno riscontrato lo stress lavoro-correlato. Secondo la ricerca intitolata *‘The Workforce View 2020’*, condotta da ADP Research Institute nel 2020, circa il 43% dei

lavoratori mondiali intervistati (Africa esclusa) ha dichiarato di soffrirne almeno una volta a settimana; addirittura, un quarto degli individui tra i 35 e i 45 anni ne risente quotidianamente.

Esso si manifesta attraverso sintomi cognitivi quali ansia e depressione, che a loro volta danno origine a conseguenze negative come:

- *Insomnia;*
- *Attacchi di panico;*
- *Vuoti di memoria;*
- *Difficoltà di concentrazione;*
- *Irritabilità.*

Nel caso in cui lo stress persistesse in maniera cronica, si verificherebbe l'insorgere di conseguenze ancora più gravi, una di queste l'esaurimento nervoso, noto anche come burnout. Questo si evidenzia attraverso una costante sensazione di inadeguatezza, frustrazione auto-indotta, incapacità di realizzarsi professionalmente, demoralizzazione, crescente pressione psicologica e diminuzione delle performance lavorative.

Al contempo, lo stress lavoro-correlato può condurre a:

- Abuso di sostanze e alcol, visti come una via di fuga dai problemi lavorativi, riguardano principalmente i lavoratori di genere maschile (OMS, 2019) e gli Stati Uniti si rivelano essere il paese con più casi al mondo, con 10 milioni di lavoratori (NCADD, 2015);
- Maggiore assenteismo, dato che le persone sono meno disposte ad interfacciarsi in un contesto lavorativo poco stimolante e per niente tutelato. Ogni anno nel mondo si stima una perdita di 12 miliardi di giorni di lavoro (OMS, 2022);
- Scarsa produttività dovuta all'assenteismo e si identifica in una perdita globale di produttività che ammonta a circa un trillione di dollari l'anno (OMS, 2022), di cui 48 miliardi negli Stati Uniti d'America (Gallup, 2022), 6 miliardi circa in Canada (Statista, 2019) e 240 miliardi in Unione Europea pre-Brexit (OECD, 2018) e che è destinata ad aumentare ad oltre 16 trilioni fino al 2030;

Il mancato raggiungimento di una condizione di benessere mentale nell'ambito professionale lo si deve anche alla cultura stacanovista, incentrata sul raggiungimento del successo solamente attraverso l'incessante lavoro.

Lo stacanovismo affonda le sue radici negli anni '30 del secolo scorso, quando un giovane minatore compì un'impresa straordinaria, estraendo 102 tonnellate di carbone in una sola notte, ovvero l'equivalente di all'incirca quattordici turni di lavoro. Alexei Stakhanov, l'operaio da cui prese nome il movimento, divenne così il simbolo delle politiche dell'Unione Sovietica stalinista volte all'aumento della produttività del paese. Non soltanto egli venne utilizzato come volto del movimento, bensì come simbolo dell'etica del lavoro, volta alla totale dedizione e consacrazione del lavoro. In effetti, egli vedeva nell'attività lavorativa una fonte di affermazione personale. Tale ideologia però trascurava le reali condizioni dei lavoratori, spingendoli al limite massimo delle loro capacità fisiche e compromettendo il loro benessere psicologico.

L'eredità della propaganda stacanovista è giunta fino ai nostri giorni però portando con sé un cambiamento: se prima veniva considerata sinonimo di ammirazione, ora viene riconosciuta come una vera e propria dipendenza (Città Nuova, 2013). L'uomo si rivela incapace di delineare un confine tra sfera domestica e professionale; la vita quotidiana si fonde sempre più con le esigenze professionali, alimentando la convinzione distorta che la ricerca continua di successo e la realizzazione personale siano raggiungibili unicamente attraverso un impegno costante ed ininterrotto nel lavoro. Un esempio tangibile di questa dinamica è rappresentato dai workaholic, ovvero individui il cui atteggiamento ossessivo e tossico nei confronti del lavoro si rivela come unico mezzo di soddisfazione personale e lavorativa.

Inoltre, questa mentalità malata ha contribuito a creare un ideale in cui il lavoro è diventato fine a se stesso, mentre il lavoratore viene ridotto ad *“un essere tanto spiritualmente che fisicamente disumanizzato”* (Marx, 1844, p.86). In questo modo, il risultato finale coincide con l'alienazione dell'individuo, il quale *“non si afferma, ma si nega, si sente non soddisfatto, ma infelice, non sviluppa una libera energia fisica e spirituale, ma sfinisce il suo corpo e distrugge il suo spirito”* (Marx, 1844, p.71),

trascurando spesso aspetti cruciali come la serenità mentale, le relazioni intrapersonali e il tempo libero.

1.4 Impatto del COVID-19 sulla salute mentale dei lavoratori

La pandemia ha messo a dura prova il nostro benessere mentale. Siamo stati colti alla sprovvista e ci siamo ritrovati da un giorno all'altro ad affrontare una realtà diversa dalla nostra vita quotidiana. La nostra routine è stata completamente stravolta e siamo stati costretti a rinunciare alla nostra libertà per la tutela della collettività. Di certo l'isolamento sociale non ci ha aiutati; sebbene ci fossero i programmi televisivi ad intrattenerci e i dispositivi elettronici a tenerci in contatto con le persone e le vicende esterne, la diminuzione di interazioni fisica col mondo esterno sommata alla ripetitività della routine, ci ha fatti sentire ancor più soli, annoiati e tristi. Senza dimenticare che il mondo della tecnologia rappresenta un'arma a doppio taglio: se da una parte permetteva una connessione tra gli individui per sentirsi tutti più vicini e compresi, dall'altra portava allo sviluppo di paure infondate e paranoie alimentate da fake news. In effetti, la paura del contagio diventava sempre più concreta e i continui aumenti degli infetti non aiutavano. Vedere i nostri cari o conoscenti soffrire fisicamente ha rappresentato un'ulteriore sfida per il nostro stato emotivo. Questo timore si esternava in panico attraverso dei comportamenti ossessivi da parte degli individui come il lavarsi ossessivamente le mani per più volte al giorno oppure con l'utilizzo di più mascherine, sovrapposte le une alle altre o addirittura il bisogno di assaltare supermercati per fare razione di scorte.

Con l'aggiunta delle conseguenze economiche della pandemia, migliaia di persone hanno vissuto in prima persona l'instabilità finanziaria che ha causato perdite di lavoro, assenza di uno stipendio per vivere, risparmi limitati e livelli di povertà imminenti. Secondo i dati raccolti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dalla Banca Mondiale, 114 milioni di persone sono diventate disoccupate nel corso del 2020 e 97 milioni hanno raggiunto la soglia di povertà estrema.

Infine, il telelavoro si è rivelato fatale in quanto ha introdotto l'elemento lavorativo all'interno delle proprie mura domestiche. L'incapacità di saper delimitare dove

l'attività professionale ha fine rispetto alla sfera privata ha comportato una perdita di ore lavorative globali dell'8.8%, pari a circa 255 milioni di occupazioni full-time (OIL, 2021).

La combinazione di questi fattori ha dato origine ad un carico di stress generale, diffuso tra la popolazione, che non ha risparmiato la salute mentale di nessuno. In particolare, i livelli di stress, ansia, paura e depressione sono aumentati, comportando possibili conseguenze a lungo termine sul benessere psicologico.

Ad esserne maggiormente colpiti sono stati i giovani tra i 15 e i 24 anni, le donne e in particolar modo gli individui con disturbi mentali preesistenti.

Difatti, secondo lo studio condotto da Covid-19 Mental Disorders Collaborators (2021), facendo riferimento ai dati del 2020, si è notato come i numeri di inizio anno (pre-pandemia) di persone già affette da disturbi mentali siano incrementati notevolmente a causa del Coronavirus: si è passati da 298 milioni di casi affetti da disturbi d'ansia e 193 milioni da depressione a rispettivamente 374 e 246 milioni, portando ad un incremento del 26% e 28% in solamente un anno (IHME, 2020). L'aumento è dovuto all'incapacità da parte dei governi di tenere in considerazione anche i soggetti che presentavano delle fragilità mentali antecedenti la crisi del Coronavirus.

Invece, per quanto riguarda i giovani, si registra una perdita occupazionale dell'8.7%, circa due volte e mezza in più rispetto agli adulti (OIL, 2021). Una riduzione derivata dalla combinazione di precarietà contrattuale e mestieri maggiormente intaccati, creando dunque una sfida aggiuntiva per quell'insieme di giovani non dipendono più finanziariamente dai loro genitori.

Inoltre, durante le fasi del distanziamento sociale, le disparità di genere si sono amplificate. Il numero di donne affette dalla pandemia è risultato essere superiore rispetto a quello degli uomini, con una percentuale mondiale di perdita lavoro nel 2020 del 5% rispetto al 3.9% (OIL, 2021). Si tratta di una disuguaglianza basata non solo sugli elementi precedentemente menzionati², bensì anche in virtù delle condizioni

² Vedi sotto capitolo 1.2

sfavorevoli che esse si sono trovate a far fronte durante questo periodo, in quanto insufficientemente tutelate. In primis, quelli che sono i lavori tradizionalmente assegnati alle donne sono stati tra i più intaccati dalla pandemia. Questo fenomeno ha coinvolto l'84% del genere femminile tra i 15 e i 64 anni, percentuale distribuita tra settori come turismo, vendita al dettaglio, ambiente scolastico e assistenza all'infanzia (Nazioni Unite, 2020). Parliamo di una grossa fetta di donne, costrette a rimanere a casa con la paura di perdere da un giorno all'altro il proprio posto di lavoro. Donne che hanno convissuto con l'insicurezza economica derivante da lavori precari, stipendi più bassi, di conseguenza minori possibilità di risparmio, contribuendo a condizioni di povertà imminenti. In effetti, le stime indicano che per ogni 125 donne tra i 25 e i 34 anni che vivono in condizioni di povertà estrema, ci siano 100 uomini che affrontano la medesima situazione economica (UN Women, 2020).

Dall'altra parte, tra le attività rimaste aperte durante la crisi del Coronavirus, troviamo quegli ambiti che si sono rivelati tra i più vulnerabili. Si tratta sempre di mestieri, che spaziano dal settore ospedaliero ai servizi, considerati stressanti, dove le responsabilità affidate sono alte e il rischio di contagio pure. Anche in questo caso, ad essere maggiormente impiegate in tali settori sono le donne. Per quanto riguarda l'Unione Europea, parliamo del 76% delle lavoratrici impiegate in campo sanitario, l'86% alla cura della persona in ambito medico e l'82% di cassiere (EPRS, 2020; EIGE, 2019).

Come se questo non fosse abbastanza, i casi di violenza domestica si sono intensificati in tutto il mondo. Sfortunatamente le donne si sono trovate intrappolate con il loro carnefice, senza alcuna possibilità di chiedere e ricevere aiuto. Nelle prime tre settimane dall'inizio dell'infezione, i casi sono rispettivamente aumentati del 30% in Francia e del 25% in Argentina. Addirittura, nel Regno Unito si sono registrate 16 morti nel solo mese di marzo 2020, un numero di femminicidi che il paese non registrava da oltre dieci anni (UN Women, 2020).

1.5 Categorie maggiormente esposte allo stress lavoro-correlato

L'impatto che il lavoro e le relative conseguenze hanno in particolari individui è talmente forte da spingerli verso un importante carico di stress. Queste categorie

includono giovani, donne e stranieri, che si trovano spesso ad affrontare discriminazioni e pregiudizi legati al loro status. Talvolta però possono sfociare in una serie di gravi conseguenze quali violenza fisica, sessuale e psicologica, generando dunque un ambiente lavorativo sfavorevole e un ulteriore danno per la salute mentale e fisica dei dipendenti.

1.5.1 Giovani

I giovani d'oggi sono una generazione che convive col senso di smarrimento costante. Nonostante ci sia una vasta scelta per quanto riguarda le offerte di lavoro, questa stessa rende difficile per i giovani selezionare la mansione più adeguata, portando allo sviluppo di sentimenti come frustrazione e abbattimento. Piuttosto che fare una scelta errata o accontentarsi di un lavoro qualsiasi, preferiscono rimanere disoccupati. Secondo i dati dell'Istat 2023, il tasso di disoccupazione giovanile in Italia ammonta al 24.7%, percentuale che ha subito un incremento dell'1.8% da inizio anno e che equivale a circa tre volte quella totale. Questo significa che 1 giovane su 4 si ritrova senza occupazione e le ragioni sono molteplici. In primo luogo, i lavoratori a detta delle imprese non avrebbero i requisiti necessari per ricoprire determinati ruoli quali una maturata esperienza, le competenze specifiche legate ad ambiti particolari, la flessibilità e l'adattabilità all'ultimo minuto; tutte qualità che portano l'aspettativa verso i giovani ad essere più alte che mai.

Successivamente, le proposte remunerative nei loro confronti non solo sono imbarazzanti ma non coincidono con le aspettative minime di guadagno. Contratti determinati, proposte di lavoro in nero e tirocini mal retribuiti delineano un'instabilità occupazionale e finanziaria che alimenta solamente i disturbi d'ansia, lo stress e le preoccupazioni inerenti al proprio mantenimento. Ad aggiungersi, troviamo la competizione malsana e scorretta all'intero del contesto lavorativo tra gli apprendisti stessi che non si rivela da meno. Essi, infatti, vedono nella prevaricazione sull'altro una possibilità di far emergere le proprie abilità e una speranza di avanzamento nella gerarchia.

In aggiunta, i giovani lavoratori non si accontentano di un lavoro qualsiasi. Infatti, sono più ambiziosi rispetto ai dipendenti del passato, sono alla ricerca dell'impiego che più li si addice e sono disposti a trasferirsi qualora il compenso fosse alto.

1.5.2 Donne

Il lavoro sembra gravare in maniera differenziata sulle donne, suggerendo quasi che lo stress lavoro-correlato sia una questione di genere.

Questa disparità è frutto della necessità del genere femminile di affrontare sfide continue che l'altro sesso ha la fortuna di non vivere sulla propria pelle. Essendo sempre stata ritenuta debole e non all'altezza, la donna ha dovuto dimostrare oltre le sue capacità e far valere il proprio valore, confrontandosi con aziende che privilegiano l'assunzione di uomini per le capacità fisiche superiori che questi dispongono oppure di giovani donne single, nel tentativo di evitare eventuali periodi di maternità. Nel caso in cui fosse inevitabile, le donne in gravidanza, sebbene godano di tutele legali, possono essere oggetto di licenziamento per giusta causa.

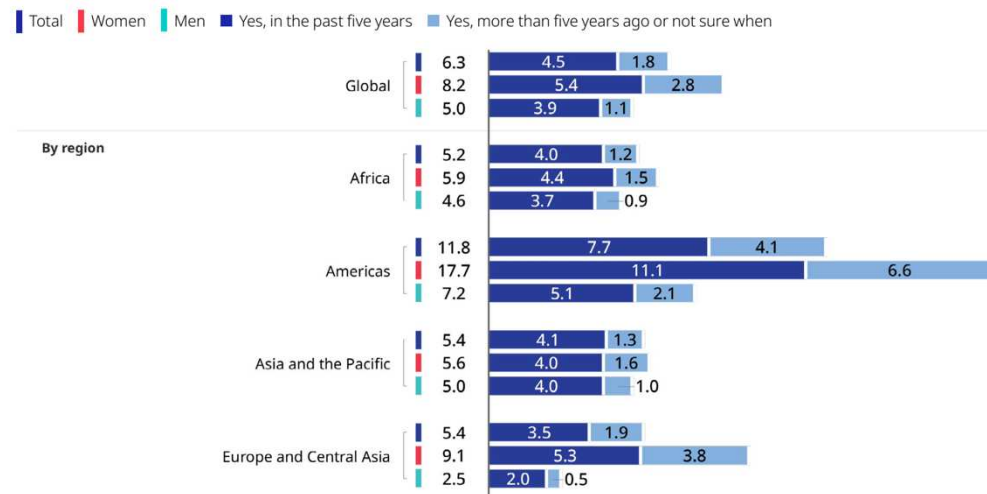
A parità di mansioni, le donne vengono pagate in misura inferiore rispetto agli uomini, uno squilibrio di trattamento che incide sia sulla serenità mentale che sul riconoscimento del valore professionale.

Inoltre, l'utilizzo del velo islamico può costituire un ostacolo nell'esercizio della professione nel momento in cui viene visto come simbolo religioso e l'azienda di interesse adotta una politica interna di neutralità religiosa. La libertà di culto diventa dunque un dilemma per le donne, le quali si trovano costrette a scegliere tra il benessere interiore che la fede apporta e il sostentamento che il lavoro garantisce.

Infine, il genere femminile è tendenzialmente più esposto ad inconvenienti sul luogo di lavoro che ledono non solo alla salute fisica, ma anche a quella mentale del singolo. Un esempio è la violenza sessuale. La ricerca condotta lo scorso anno dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro con lo scopo di indagare sulle molestie nell'ambiente lavorativo, ha fatto emergere dati importanti. Nel mondo, l'8.2% delle lavoratrici (dai 15 anni in su) ha subito una qualche forma di violenza fisica, di cui circa due terzi solamente negli ultimi cinque anni. Parliamo di commenti inopportuni,

foto senza consenso, richieste esplicite di rapporti sessuali e contatto fisico non consenziente che hanno creato situazioni scomode all'interno del contesto lavorativo. Come illustrato in Figura 3, in tutte le regioni del mondo, la percentuale rappresentante la fascia femminile predomina rispetto a quella maschile. In particolare, i dati più alti sono attribuibili alle regioni delle Americhe e di Europa e Asia Centrale, con quest'ultima che registra la disparità più significativa tra i due sessi.

Figura n. 3 – Percentuale di persone occupate che hanno subito violenza sessuale e molestie sul luogo di lavoro, per regione e sesso



Fonte: Lloyd's Register Foundation World Risk Poll, 2021

Ad ogni modo, tali risultati rispecchiano l'esistenza di una cultura maschilista radicata, che prende la forma di comportamenti tossici e percezione errata di superiorità dell'essere maschile ai danni del genere femminile, il quale viene oggettificato poiché percepito erroneamente come fragile. Basti pensare al caso più recente caso nel nostro paese inerente a tale argomento risale a inizi dicembre, quando una studentessa tirocinante presso l'ospedale di Padova è riuscita fortunatamente a sfuggire ad una molestia ai suoi danni da parte di un infermiere. Inevitabilmente però tali situazioni impattano sul benessere delle donne, generando traumi e ferite profonde.

1.5.3 Stranieri

Molto spesso gli extracomunitari si trovano costretti ad assumere determinate mansioni a causa del loro status. In quanto discriminati per la loro origine etnica e in alcuni casi privi di documenti validi, si adeguano alle possibilità economiche a loro disposizione che il più delle volte coincidono con contratti illeciti e lavoro irregolare. Come si desume dalle Figure n.4 e n. 5, in Italia il settore più colpito dal lavoro in nero coincide con quello domestico (26.1%), oltre ad essere uno dei settori con più occupazione femminile straniera con una percentuale del 42.7% (Istat, 2020). Riguarda principalmente donne di origini rumene, ucraine e filippine che si prendono cura degli anziani e assistono nelle mansioni di casa, il tutto a costi contenuti, sgravando sulle famiglie italiane.

Invece i campi con più occupazione maschile straniera sono l'agricoltura (8.6%) e l'industria (28.9%), entrambi tra i lavori che presentano un'alta percentuale di irregolarità e che vengono considerati come mestieri pericolosi (Istat, 2020). Si tratta di quegli stessi lavori che i dipendenti locali tendono ad evitare dato che richiedono uno sforzo fisico importante, che presentano condizioni di lavoro prive di tutele e adeguate protezioni e che comportano quindi un maggiore rischio di incidenti sul lavoro. Un esempio sono i braccianti incaricati della raccolta di pomodori, costretti a stare per ore sotto il sole cocente oppure l'industria conciaria che espone gli individui a prolungate ore a contatto con agenti chimici tossici, generando poi problemi respiratori e dermici.

Figura n. 4 – Occupazione irregolare in Italia, in percentuale, nel 2020

SETTORE	NUMERO DI IRREGOLARI	QUOTA SUL TOTALE IRREGOLARI (%)	TASSO DI IRREGOLARITÀ (%)
Lavoro domestico	781.900	26,1	52,3
Commercio	333.600	11,1	9,2
Attività immobiliari e professionali	261.500	8,7	7,8
Industria manifatturiera	241.400	8,1	6,2
Attività artistiche e divertimento	241.300	8,1	23,1
Costruzioni	230.900	7,7	14,8
Alloggio e ristorazione	229.700	7,7	15,3
Agricoltura	220.500	7,4	24,4
Sanità e assistenza sociale	146.500	4,9	7,3
Istruzione	121.200	4,0	7,5
Trasporti e magazzino	102.400	3,4	8,7
Informazione e comunicazione	42.000	1,4	6,6
Attività finanziarie e assicurative	28.200	0,9	4,5
Fornitura energia elettrica, gas, trattamento rifiuti, altro	10.900	0,4	3,5
Industria estrattiva	1.900	0,1	8,9
Totale	2.993.900	100,0	12,0

Fonte: Istat, 2020

Tra le condizioni precarie che comportano queste occupazioni troviamo una scarsa retribuzione in proporzione al carico di lavoro. In effetti, gli operai stranieri vengono sottopagati in quanto si trovano in una situazione di vulnerabilità. L'impossibilità di negoziare condizioni di lavoro migliori e l'incapacità di far valere i propri diritti li costringe ad accontentarsi di qualsiasi mestiere, seppur a discapito della loro dignità e del loro benessere psico-fisico.

Mentre, a parità di lavoro, vengono pagati in misura inferiore rispetto ai loro colleghi nativi e tale sottosviluppo salariale è una conseguenza della discriminazione basata sull'origine etnica. Essi sono consapevoli dell'ingiustizia che subiscono ma si trovano

costretti ad acconsentire per avere una speranza di guadagnare un pezzo di pane per sé e la propria famiglia. Inoltre, la retribuzione inadeguata contribuisce al senso di frustrazione ed emarginazione sottolineando la posizione periferica nella società ospitante. Sentirsi più stranieri di quanto lo si è già non è lo scopo del lavoro, che dovrebbe essere inteso come un ambiente coeso, frutto di un'interazione tra individui che favoriscono l'integrazione e la crescita personale.

Figura n. 5 - Presenza di lavoratori per settore economico e sesso in percentuale, nel 2020

	Uomini			Donne		
	Italiani	Immigrati	Differenza	Italiani	Immigrati	Differenza
Agricoltura, silvicoltura e pesca	4,3	8,6	4,2	2,4	2,8	0,5
Industria	27,0	28,9	1,9	13,2	10,3	-2,8
Costruzioni	10,0	20,3	10,2	1,2	0,5	-0,7
Commercio	14,7	10,9	-3,8	15,6	7,1	-8,5
Alberghi e ristoranti	4,3	8,2	3,9	6,6	13,5	6,9
Trasporto e magazzinaggio	6,1	7,9	1,8	2,4	1,3	-1,0
Servizi di informazione e comunicazione	3,2	0,5	-2,7	1,9	0,4	-1,5
Attività finanziarie e assicurative	2,9	0,2	-2,7	3,5	0,4	-3,2
Attività immobiliari, servizi alle imprese	10,1	5,7	-4,3	13,6	9,6	-4,0
Amministrazione pubblica e difesa	7,5	0,2	-7,3	5,0	0,4	-4,7
Istruzione, sanità ed altri servizi sociali	6,7	2,0	-4,7	27,6	11,1	-16,4
Altri servizi collettivi e personali	3,2	6,8	3,6	7,3	42,7	35,5

Fonte: Istat, 2009-2020

CAPITOLO II

LA VULNERABILITÀ DELLA LINGUA STRANIERA

2.1 Il ruolo della comunicazione sul luogo di lavoro

La comunicazione consiste in una serie di scambi reciproci di informazioni tra individui sottoforma di parole, allo scopo di comprendere determinati argomenti, risolvere contrasti o semplicemente esprimere opinioni e stati d'animo.

Secondo il modello del linguista americano Roman Jakobson, ogni interazione è caratterizzata da un mittente, ovvero l'autore del messaggio e un destinatario, colui che riceve il messaggio. In questa situazione, entrano in gioco ulteriori componenti come il messaggio stesso, il canale di ricezione delle informazioni, il contesto all'interno del quale avviene la comunicazione, il referente e il codice utilizzato. Più in dettaglio:

- *Il messaggio* si riferisce al contenuto e al significato dell'interazione;
- *Il canale*, invece, è il mezzo di transizione della comunicazione, attraverso il quale si ha l'interazione tra emittente e destinatario;
- Mentre *il referente* è la tematica di riferimento del messaggio;
- Infine, *il codice di utilizzo*, comune tra mittente e ricevente, che può essere verbale e non verbale³.

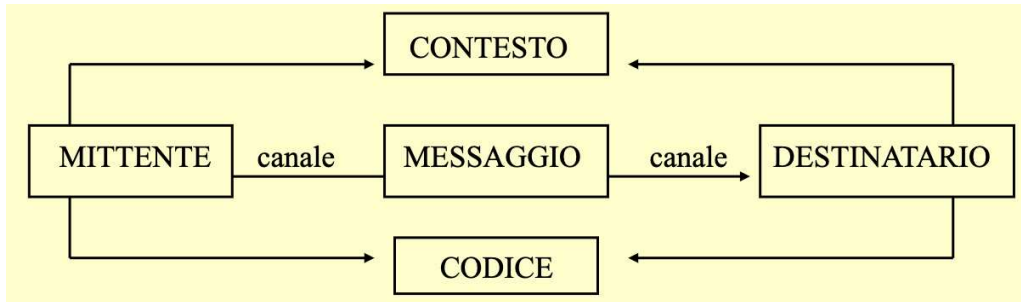
Ad ogni elemento del sistema della comunicazione corrisponde una funzione con compiti precisi:

- a) *Emotiva o espressiva*, legata all'emittente e alla sua soggettività e sfera personale;
- b) *Conativa o persuasiva*, relativa al destinatario e alla volontà di persuaderlo nella scelta finale;
- c) *Referenziale o cognitiva*, associata al contesto, quindi fornire informazioni in merito all'oggetto della comunicazione;
- d) *Poetica*, ovvero una consapevole volontà di modifica della disposizione dei termini all'interno del messaggio;

³ Vedi sotto capitolo 2.2.1

- e) *Fatica*, caratteristica del canale, consiste nell'assicurarsi che la comunicazione rimanga viva;
- f) *Metalinguistica*, riguardante il codice e la richiesta di delucidazioni in merito ad elementi di questo.

Figura n. 6 – Modello della comunicazione di Roman Jakobson



Fonte: Ada Giampetruzzi, 2014

Successivamente con Norbert Wiener abbiamo l'introduzione di un ulteriore elemento, fondamentale per la realizzazione di una corretta comprensione reciproca all'interno del sistema della comunicazione ovvero il feedback. Quest'ultimo consiste in una risposta da parte del destinatario in riferimento alla comprensione (o meno) del messaggio del mittente. Nel momento in cui il feedback acquisisce un'accezione positiva, quindi le informazioni di base coincidono con quelle finali, la trasmissione si rivela chiara ed efficace da ambo le parti. In effetti, solamente nel momento in cui gli obiettivi aziendali sono ben definiti dal datore, i lavoratori possono entrare in sintonia con la visione ed assolvere a pieno e in maniera efficiente i loro compiti. La ricezione di un messaggio, però, non implica necessariamente la sua comprensione. Difatti, quando le informazioni trasmesse dall'emittente assumono significato differente da parte del destinatario, la comunicazione fallisce favorendo dunque l'insorgere di malintesi.

Per quanto riguarda il contesto lavorativo, il ruolo che assume la comunicazione all'interno di esso è di particolare rilevanza. Non riguarda solamente il risultato di un'interazione, bensì costituisce uno strumento fondamentale per l'instaurazione di un

clima di serenità, rispetto, sana cooperazione e fiducia tra colleghi e superiori, favorendo l'integrazione di questi e la creazione di una squadra solida, in grado di assimilare la visione e gli obiettivi dell'azienda. In particolare, la leadership ha fin da subito l'incarico di ricorrere ad una comunicazione aperta e trasparente, ai fini di garantire a tutti un'accessibilità equa alle informazioni e risorse necessarie per la corretta esecuzione del lavoro, riducendo al minimo l'insorgere di errori e conflitti derivanti da fraintendimenti. Al contempo, deve rivelarsi persuasiva nel motivare e stimolare i dipendenti al perseguimento degli obiettivi, nonché costruttiva, nell'apportare miglioramenti che favoriscano la crescita personale e aziendale.

In aggiunta, il fulcro dell'interazione lavorativa risiede proprio nel contributo che porta con sé, vale a dire l'inclusione. Laddove è presente un ambiente professionale valorizzato e supportato, dove i lavoratori partecipano attivamente al processo decisionale, si genera un senso di sicurezza, integrazione ed ascolto reciproco. I dipendenti, dunque, si sentono a loro agio nell'esprimere le proprie idee, facilitando così uno scambio di opinioni proficuo. D'altronde, il successo aziendale consiste nel successo dell'insieme dei membri che lo compongono. Sentirsi liberi di potersi esprimere tramite i propri pensieri è fondamentale in quanto questi possono rivelarsi utili per lo sviluppo dell'azienda. Più in dettaglio, un gruppo di lavoro multiculturale accresce le possibilità di avere un maggiore successo aziendale in termini di produttività e crescita, quindi maggiore guadagno, successo e soddisfazione per entrambe le componenti aziendali.

2.2 Le barriere della comunicazione

Mentre per molti individui l'acquisizione di una nuova lingua può essere una sfida arricchente, motivata da una volontà e curiosità verso la lingua stessa, per altri questa esperienza viene vissuta con una spinta differente, come un ostacolo significativo, determinato da una necessità di adattamento in un nuovo paese per garantirsi un mezzo di sussistenza, vale a dire il lavoro.

Questo è il caso della maggior parte dei lavoratori stranieri presenti all'interno del nostro tessuto economico, che oltre a subire discriminazioni basate sul colore della

pelle, sul loro genere e sul loro status di stranieri devono far fronte ad un altro punto debole ovvero la loro incapacità di apprendere correttamente la lingua straniera. Tuttavia, vi sono anche extracomunitari che hanno già familiarità con la lingua che però pur conoscendola, possono incontrare determinate difficoltà durante il loro impiego in Italia.

In entrambi i casi, essi si trovano ad affrontare sfide significative all'interno dell'ambito lavorativo legate alla lingua straniera, lo shock culturale, la barriera linguistica e le incomprensioni che ne derivano, che costituiscono un ostacolo alla comunicazione e all'integrazione sociale del singolo, rappresentando una vulnerabilità e influenzando dunque sul loro benessere psicologico.

2.2.1 Barriera contestuale

In genere, la comunicazione non si limita all'utilizzo esclusivo di parole. In effetti, per avere una corretta ed esaustiva interpretazione, sarebbe opportuno tener conto di qualsiasi altra partecipazione, scritta o digitale che sia, dell'espressività del corpo e delle azioni che accompagnano i discorsi.

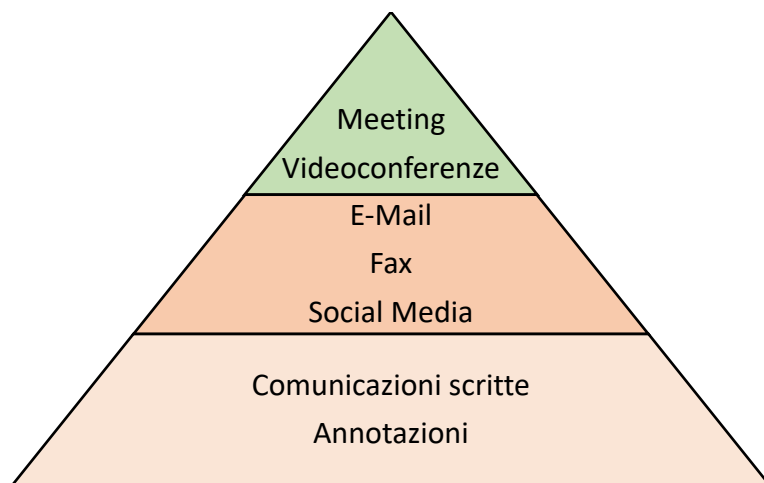
In particolare, riferendoci al contesto lavorativo, secondo i ricercatori iraniani Kheirandish, Avilagh e Nazemi, le barriere che si possono incontrare nell'ambiente sono principalmente a livello contestuale, vale a dire che coinvolgono la comunicazione a livello verbale e non verbale.

La comunicazione verbale può manifestarsi sia attraverso un linguaggio orale che scritto. In entrambi i casi, questi sono fondati sull'utilizzo di un codice comune per garantire una corretta interpretazione al mittente e al destinatario. Il mezzo principale attraverso cui viene esternata coincide col dialogo, strumento primario che consente ad entrambe le parti di parlare e potersi esprimere in merito ad una questione.

Nell'era digitale, la tecnologia assume un ruolo sempre più predominante tanto da entrare a far parte della nostra quotidianità. Difatti, con l'avvento dei mezzi digitali, la comunicazione si è evoluta di conseguenza, dando origine alla comunicazione digitale. Questo cambiamento non solo ha portato vantaggi come la nascita di piattaforme online in grado di mantenere una connessione tra persone a distanza e diffondere rapidamente

i messaggi, bensì ha dato vita ad un nuovo codice da decodificare. Infatti, come illustrato in figura n. 7, possiamo notare come i mezzi digitali stiano in mezzo alla piramide, in quanto garantiscono una trasmissione istantanea delle informazioni, ma al tempo stesso comportano anche delle incomprensioni, dato che si tratta pur sempre di interazione scritta. Invece, la presenza fisica dei partecipanti influisce significativamente sull'efficienza del messaggio trasmesso. Effettivamente, riunioni e video conferenze tra persone culturalmente differenti consentono un'interazione immediata, arricchita da segnali non verbali e risposte immediate. Al contrario, le comunicazioni interne scritte, per lo più formali, possono limitare la trasmissione di emozioni e toni, lasciando spazio a possibili fraintendimenti. Quindi, è essenziale comprendere che la comunicazione verbale acquisisce completezza solamente quando viene accompagnata da quella non verbale.

Figura n. 7 – Gerarchia dei canali di trasmissione



FONTE: Wiam Bousalham

Invece, per quanto riguarda la comunicazione non verbale, si intende un'interazione caratterizzata dall'assenza di parole, che si esterna per lo più in maniera inconscia, mediante il linguaggio corporeo, gestuale e la mimica facciale.

Attraverso un approccio di tipo biologico, Charles Darwin gettò le basi per quello che sarebbe in seguito stato lo studio del linguaggio del corpo, approfondito in tempi

moderni dallo psicologo Paul Ekman. Quest'ultimo condusse un'analisi nelle regioni remote della Papua Nuova Guinea, coinvolgendo delle tribù indigene nell'interpretazione delle espressioni del volto ai fini di comprendere se potessero esserci somiglianze con il mondo occidentale. Nonostante la diversità culturale potesse influenzare il sistema della gestualità, il risultato sorprendente fu la scoperta di gesti universali, il cui significato viene condiviso tra società differenti. Generalmente, quando un individuo è stressato tende a muovere continuamente le gambe e parlare velocemente mentre quando si trova in uno stato di tristezza, gli occhi tendono ad abbassarsi e compare il broncio sul viso come dimostrato nell'immagine D, in figura n. 8.

Figura n. 8 – Le espressioni facciali universali di Paul Ekman



A) Felicità

B) Tristezza

C) Rabbia

D) Disgusto

FONTE: Paul Ekman Group, 1972

Il fatto che alcuni stati d'animo vengano rappresentati da un particolare gesto è molto utile perché permette di completare il messaggio oppure decodificarlo quando non si è in grado di comprenderlo appieno. Ad esempio, nel momento in cui si lavora con persone di origine differente, diventa essenziale analizzare le loro espressioni per avere un ulteriore chiarimento e al tempo stesso gesticolare tramite il linguaggio corporeo per farsi capire meglio.

2.2.2 Barriera personale

La barriera personale coincide con l'insieme di credo, religioni, nazionalità, culture, pregiudizi e valori che costituiscono il bagaglio sociale ed economico, unico per ogni individuo. I nostri pensieri e le nostre decisioni vengono profondamente influenzati da questi elementi, che al tempo stesso plasmano i nostri approcci.

La diversità di ciascuna persona può essere sia un beneficio, sia un ostacolo, soprattutto in contesti lavorativi: da un lato, la cooperazione all'interno di un gruppo multiculturale può portare a risultati migliori, grazie alla varietà di prospettive, competenze e alla creatività che ne deriva; dall'altro lato, le differenze culturali possono compromettere il rendimento lavorativo, portando a difficoltà di comunicazione, tensioni ed incomprensioni.

In effetti, le difficoltà all'origine del fallimento di una comunicazione risiedono nell'incapacità di comprendere le informazioni del mittente. Basti pensare agli accenti marcati come quello indiano oppure africano, che tendono a distorcere la pronuncia delle parole rendendo quasi impossibile comprendere per chi non condivide le stesse culture o chi non ha un buon livello della lingua.

Ad ogni modo, il fattore culturale dà origine ad altri problemi come la comprensione dell'umorismo. In una comunicazione interculturale, è difficile cogliere l'umorismo perché ogni paese ha un approccio diverso verso di esso. Ad esempio, se una persona di origine italiana ascoltasse un inglese, potrebbe non riuscire a comprendere l'umorismo anglosassone perché la staticità corporea e gli sguardi impassibili uniti alla pesante autoironia, completamente discostati dalla cultura mediterranea, genererebbero confusione.

Anche la mancanza di sensibilità culturale può minare la produttività interna del lavoro. Ad esempio, nella cultura islamica si tende ad evitare un approccio diretto con il sesso opposto per questioni di rispetto. Lo scambio di informazioni, dunque, viene filtrato da terze parti che di conseguenza possono riportare errori e snaturare il messaggio finale. Oppure nella cultura asiatica dove risultare troppo schietti viene considerato offensivo, sconveniente e poco gradito, preferendo utilizzare un linguaggio

più velato che tuttavia può favorire l'insorgere di incomprensioni e ostacolare la comunicazione.

Tra gli altri problemi a livello soggettivo che fanno parte della barriera personale troviamo l'età di apprendimento di una lingua e il genere di una persona. Effettivamente, nel primo caso, più una persona è anziana, più avrà probabilità limitate di raggiungere una buona conoscenza linguistica rispetto ad una persona in giovane età. Nel secondo, invece, le donne in quanto principalmente impiegate in lavori inerenti alla cura della persona e della casa, dove le interazioni sul luogo di lavoro con altri immigrati sono ridotte oppure inesistenti, sono meno soggette a sviluppare e migliorare le loro capacità comunicative ().

2.2.3 Barriera linguistica

Le barriere linguistiche rappresentano una sfida significativa nel processo comunicativo, emergendo nel momento in cui il mittente ricorre ad un linguaggio che il destinatario non è in grado di interpretare appieno e in maniera corretta, in quanto si tratta di un codice differente da quello d'origine del ricevente stesso.

Infatti, la comunicazione diventa ancora più difficile nel momento in cui una barriera linguistica si interpone tra emittente e destinatario, creando ulteriori fraintendimenti e incomprensioni del messaggio trasmesso. Questo perché nel dizionario sono presenti termini dalla stessa grafia ma con più significati, che devono essere adattati ai vari contesti e risulta difficile per chi è alle prime armi con la lingua. Basti pensare alla parola 'nota' che può significare un appunto, una nota musicale o in ambiente scolastico un ammonimento, oppure i cosiddetti 'false friends', ovvero quei termini che assomigliano a parole della madre lingua ma che hanno un significato diverso nel codice straniero come il termine 'attualmente' che viene confuso con l'inglese 'actually', che significa 'in realtà'.

Sebbene comunemente associate allo scontro di culture differenti, è importante sottolineare come le barriere linguistiche possano insorgere anche tra individui che condividono culture e lingue simili. Infatti, quando due individui appartenenti a campi lavorativi differenti interagiscono, è possibile che si creino incomprensioni. Ad

esempio, in linguaggio giuridico ‘ovvero’ è utilizzato col significato di ‘oppure’, quindi se qualcuno non avesse familiarità con terminologia legale, potrebbe incorrere ad un’interpretazione discorde e cadere nell’errore.

2.3 Difficoltà di apprendimento per le principali comunità straniere in

Italia

Con l’entrata in vigore del trattato di Maastricht (1993), di conseguenza dell’Atto Unico Europeo, venne istituito il Mercato Interno alla Comunità Europea, contraddistinto dalla libera circolazione di merci, persone, capitali e servizi. Questo sanciva l’esercizio nella libertà totale di mestieri all’interno dei paesi coinvolti⁴.

Il senso di maggiore interconnessione tra individui originato dalla nascita dello status di cittadino europeo, nonché la progressiva globalizzazione e la parità tra lavoratori in termini di tutele, diritti, retribuzione ed impiego garantiti dal Mercato Interno favorì l’incremento dei flussi di immigrazione regolare all’interno del territorio europeo stesso, in particolare tra giovani e donne, ai fini di cercare migliori opportunità lavorative nei paesi circostanti. Parliamo di circa 10 milioni di extracomunitari in età lavorativa, cifra che ha subito un incremento dell’1.5% in poco più di un decennio. A questo dato, si sommano gli 1.7 milioni di frontalieri (Eurostat, 2021), senza contare l’immigrazione straniera illegale.

Oggi, gli stranieri costituiscono l’8.7% della popolazione italiana, pari a circa 5 milioni di persone. La Romania è il primo paese per ingressi di immigrati in Italia, con rispettivamente una percentuale del 21%, mentre Marocco e Albania si contendono il podio a pari merito, con un terzo della percentuale rumena, vale a dire l’8.1% (Istat, 2022-2023).

In dettaglio, secondo i dati dell’Istat, tra il 2007 e il 2008 si è registrato quasi un raddoppio del numero di persone in ingresso provenienti dalla Romania, presumibilmente in relazione all’adesione del paese all’Unione Europea. Questo dimostra come la libera circolazione di persone, di conseguenza di lavoratori sancita

⁴ I paesi che facevano parte dell’Unione Europea nel 1993 furono: Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo e Spagna.

dal Mercato Unico abbia favorito l'ingresso della popolazione rumena e aumentato i numeri in termini di forza lavoro. Principalmente parliamo di donne impiegate come badanti e casalinghe, che in quanto categoria fragile ha preferito la vicinanza territoriale e culturale, nonché una qualità di vita migliore.

Al contrario, l'Albania, dall'entrata in Unione Europea (2014), registra una costante diminuzione, questo perché il ventaglio di scelte a disposizione della comunità albanese si è ampliato e il nostro paese non gode più dello stesso status e della stessa ricchezza dei decenni precedenti. Quella italiana, però, rimane pur sempre la comunità più grande in Europa.

Invece, per quanto riguarda il Marocco, il flusso migratorio ebbe inizio negli anni '50 ma vede il suo apice negli anni '80, a seguito di una grave crisi economica dovuta alla siccità improvvisa, evento che segnò particolarmente l'animo dei giovani marocchini tanto da spingerli ad emigrare verso un altro continente.

Sebbene Spagna e Italia fossero territorialmente le più vicine, le politiche di immigrazioni della prima non si rivelarono altrettanto favorevoli quanto quelle della seconda, nonché i settori di lavoro risultavano più attraenti rispetto ad altri paesi. Nel corso degli ultimi anni, però, il numero di immigrati calò: per i marocchini l'Italia è vista più come punto di appoggio, dove sostare solamente per ottenere più facilmente i documenti, in modo tale da ambire a migliori opportunità lavorative in paesi europei economicamente superiori.

Tuttavia, queste tre comunità hanno dovuto far fronte a sfide comuni nell'accesso al mercato del lavoro oltre alle barriere sopracitate, inerenti alla mancanza di competenze a livello linguistico. Prima fra tutte, la pluralità dialettale ha messo a dura prova gli stranieri, che si sono trovati costretti a dover apprendere non solo la lingua italiana, bensì anche i dialetti locali, in maniera tale da poter comunicare efficacemente. In realtà, anche se non costituisce una lingua secondaria nel paese, l'uso del dialetto è predominante soprattutto in ambito lavorativo, in seguito alla coesistenza di una moltitudine di forme dialettali. Difatti, l'Italia vanta una vasta gamma di forme dialettali particolarmente differenziate che variano significativamente da una regione all'altra e persino da un piccolo villaggio all'altro, rendendo ancora più arduo lo studio

e l'apprendimento di tali varianti. Di conseguenza, gli individui appartenenti a queste comunità risultano carenti nella lingua italiana, essendo più propensi a commettere errori dovuti alla conoscenza limitata di questa e alla familiarità con i dialetti locali.

La seconda difficoltà che hanno dovuto affrontare riguarda la grammatica italiana, conosciuta per essere tra le più complesse al mondo e caratterizzata principalmente per la sua ricchezza dei tempi verbali. In effetti, la comprensione e la padronanza corretta dei verbi nella lingua italiana richiedono tempo, dedizione, molta pratica e volontà di apprendimento, in quanto anche una piccola variazione può distorcere il significato di una frase. Per ovviare a questo problema, non coniugano i verbi e li lasciano all'infinito.

Al tempo stesso, sempre dal punto di vista grammaticale/linguistico, hanno vissuto sfide differenti, dovute alla differenza di alfabeti. L'alfabeto più analogo al nostro è quello rumeno: tra le similitudini più comuni si trovano le pronunce particolari della lingua italiana come GH-CH-GI-GE-CI-CE, che sono le medesime. Invece, come si può notare da figura n. 9, l'unica differenza è la presenza di alcune lettere che vanno a sommarsi alle stesse lettere presenti nell'alfabeto italiano.

Figura n.9 – Lettere particolari dell'alfabeto rumeno

Lettera	Pronuncia
ă	e
â/î	incrocio tra i e u
ș	sci-sce
ț	ts

FONTE: YouTube, 2019

Nonostante la vicinanza linguistica, i rumeni fanno fatica a dire la lettera 'Z' perché la pronuncia italiana non esiste nella loro fonetica, mentre tendono a non pronunciare la lettera 'I' alla fine delle parole poiché in romeno è una muta.

Viceversa, l'alfabeto albanese presenta in totale 36 lettere, di cui dieci completamente inedite nell'alfabeto italiano come si deduce da figura n. 10.

Figura n.10 – Lettere particolari dell’alfabeto albanese

Lettera	Pronuncia
ç	ci-ce
dh/th	th inglese
ë	e francese (muta)
gj	ghi-ghe
nj	gn
rr	/
sh	sci-sce
xh	gi-ge
zh	j

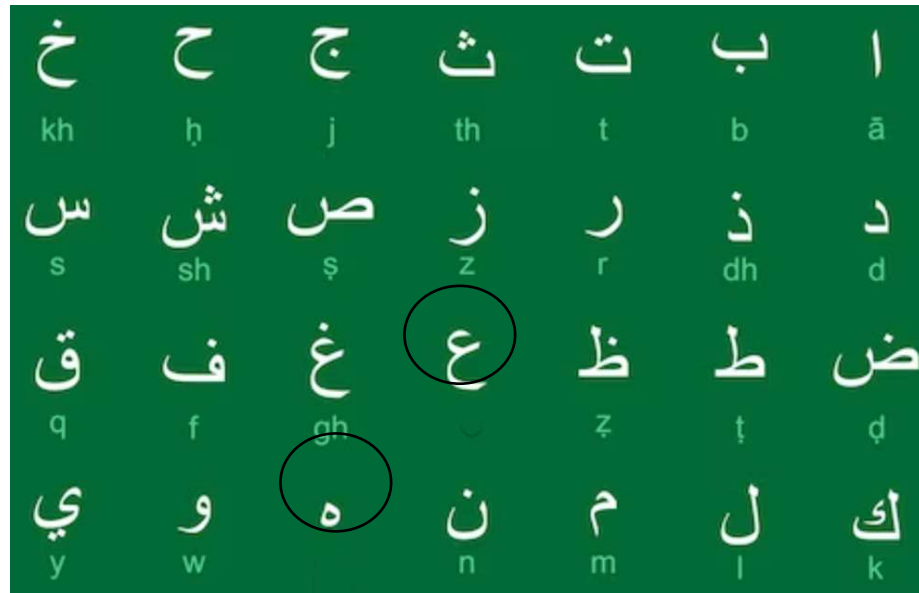
FONTE: YouTube, 2014

Invece, delle lettere presenti anche nel nostro alfabeto, alcune hanno pronunce completamente diverse, che rendono ancor più difficile per gli albanesi l’apprendimento corretto della pronuncia delle parole italiane come la ‘Q’ che coincide con ‘CHI-CHE’ oppure che si legge la ‘K’ ‘CA-CO-CU’ o la ‘C’ e ‘X’ con ‘Z’.

In effetti, la fonetica gioca un ruolo di importanza rilevante. Nel caso degli albanesi, questi incontrano delle difficoltà, in particolar modo con la lettera ‘R’, che nell’alfabeto della madrelingua ha un suono più rollato. Questa caratteristica fonetica viene trasposta nella lingua italiana, influenzando significativamente la loro pronuncia e contribuendo a definire l’accento tipico albanese.

Infine, nel caso dell’alfabeto arabo, parliamo di una scrittura completamente differente dal mondo occidentale, caratterizzata da segni che partono da destra verso sinistra. Ci sono suoni molto simili all’alfabeto italiano e altri completamente inediti, che solamente la popolazione araba è in grado di pronunciare come le lettere cerchiato in figura n.11 che non hanno una corrispondenza nella lingua italiana.

Figura n.11 – L’alfabeto arabo



FONTE: Freepik

La ‘P’ e la ‘V’ sono le uniche due lettere inesistenti nell’alfabeto, perché non sono presenti parole con queste, mentre la lettera ‘X’ viene formata dall’unione di più lettere (كس). Inoltre, le vocali esistono, sono delle piccole linee che vanno poste sopra o sotto le lettere ma non si usano quasi mai all’interno delle frasi, invece le doppie si rappresentano tramite il simbolo “‘.

Ad ogni modo, quello che viene parlato in Marocco è una sorta di dialetto dell’arabo, che ha la particolarità di essere compreso da poche popolazioni nord-africane e viceversa capire i dialetti vicini. Tuttavia, per via del colonialismo, nel paese si parla francese come seconda lingua e questo fattore è di grande aiuto per chi si vuole avvicinare all’italiano, in quanto le grammatiche nonché alcune terminologie delle due lingue sono molto simili tra di loro. Sebbene possa essere considerata una marcia in più, ci sono parole che alcuni marocchini fanno fatica a leggere, evidenziando una correlazione tra alfabeto di partenza e processo di apprendimento. Principalmente si tratta di quei termini che presentano le consonanti ‘D’ e ‘T’, che in arabo tendono ad

essere più nasali oppure ‘Z’ che riproduce il suono del ronzio come nell’alfabeto romeno.

2.4 Implicazioni della lingua straniera sul benessere psico-fisico degli stranieri

L’apprendimento di una lingua straniera comporta un ulteriore sforzo per l’extracomunitario. Si tratta pur sempre di una categoria fragile, che ha dovuto far fronte a cambiamenti drastici: abbandonare il proprio paese, i propri affetti e affrontare viaggi estenuanti nella sola speranza di trovare opportunità di vita e lavoro migliori non è semplice, soprattutto a livello mentale.

A tutto ciò, si sommano quelle che sono le difficoltà che si possono incontrare una volta arrivati nel paese ospitante come l’adattamento ad una realtà inedita e l’apprendimento di una nuova lingua, magari completamente differente da quella di partenza. Quest’ultima in particolare, si rivela essere impegnativa, in quanto gli stranieri in generale hanno accesso limitato a risorse di apprendimento della lingua italiana di alta qualità, come corsi di lingua, tutor privati o materiali didattici, rendendo ancor più difficile per loro acquisire una comprensione approfondita della grammatica italiana e applicarla correttamente nella comunicazione quotidiana. La stessa mancanza di competenze linguistiche limita lo straniero in termini di opportunità lavorative, poiché l’incapacità di comunicare non gli permetterebbe di ambire all’impiego desiderato, dovendo ripiegare su mestieri marginali che nessuno vuole fare, dove non sono richieste particolari competenze linguistiche. Si tratta di lavori prevalentemente precari, senza adeguate tutele e diritti per i dipendenti stranieri, dove questi vengono sfruttati e svalorizzati.

Però, nel momento in cui questa mancanza viene colmata, ci si aspetta non solo che sia avvenuta nel minor tempo possibile, bensì che l’idioma sia perfetto e comprensibile tanto quanto quello di una persona madrelingua, ma questa aspettativa irrealistica non fa altro che aumentare la pressione nei loro confronti.

Ad ogni modo, possono sempre insorgere errori sull’utilizzo della lingua perché non sempre la comunicazione è efficace, soprattutto per la pluralità che riserva il mondo

lavorativo. In effetti, quando la comunicazione fallisce, si generano un insieme di sensazioni negative come rabbia e mancanza di fiducia in se stessi, che impattano in maniera particolare il singolo. Come conseguenza questo si riflette non solo sul benessere mentale del lavoratore straniero ma anche sulla collettività, provocando una minore efficienza lavorativa in termini di produttività, intaccando dunque le aziende stesse. Difatti, l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE), considera come una delle principali cause dei risultati deludenti degli immigrati sul mercato del lavoro dei paesi di accoglienza (Stirling, 2015).

L'insieme di tutte queste sfide, che i lavoratori extracomunitari devono vivere, influiscono sulla capacità di svolgere efficacemente il proprio lavoro e al tempo stesso, rappresentano una vulnerabilità che colpisce il loro benessere psicologico. La frustrazione causata dalla difficoltà o impossibilità di comunicare, l'incapacità di instaurare dei rapporti con i colleghi e di sentirsi parte di un gruppo soprattutto in un momento così tanto fragile, essendo lontano da tutto e tutti, possono contribuire ulteriormente allo sviluppo di sentimenti quali stress, ansia e depressione, compromettendo così il loro equilibrio mentale, il loro livello di soddisfazione lavorativa e i progressi raggiunti. Per questo è vitale tenere in considerazione un supporto psicologico in concomitanza con il processo di integrazione di tipo linguistico e sociale.

2.5 L'integrazione linguistica non basta

L'integrazione linguistica viene definita come processo attraverso il quale lo straniero acquisisce delle competenze di carattere linguistico ai fini di poter comunicare efficacemente e adattare alle varie situazioni.

Tuttavia, gli sviluppi di integrazione possono variare tra loro, a seconda delle volontà dei migranti nei confronti dell'apprendimento della lingua oppure dei loro repertori linguistici. Effettivamente, la Divisione Linguistica del Consiglio d'Europa identifica quattro tipologie di integrazione linguistica, ovvero:

a) Integrazione di tipo passivo, dove la seconda lingua è insufficiente per condurre discorsi e necessita di terze parti che fungano da tramite. In tal modo, lo straniero si

sente escluso socialmente in quanto incapace di interagire in attività impegnative dal punto di vista linguistico. Tuttavia, ciò non gli impedisce di essere impiegato in ruoli pratici, dove la conoscenza della lingua del paese ospitante non è necessaria;

b) Integrazione di tipo funzionale, quando le risorse linguistiche dello straniero sono sufficienti per comunicare con successo in qualsiasi contesto nonostante non siano eccellenti dal punto di vista grammaticale. Infatti, egli si sofferma più sull'efficacia del messaggio che sulla correttezza della forma;

c) Integrazione di tipo proattivo, dove i migranti sono consapevoli degli errori linguistici e si dimostrano disponibili ad apprendere, al fine di sviluppare più relazioni sociali e ambire ad attività lavorative migliori;

d) Integrazione totale, dove la lingua madre e la lingua straniera si trovano in una situazione di parità e vengono utilizzate in eguale misura e adattate a seconda del contesto in cui lo straniero si trova.

I programmi di accoglienza, però, vedono nell'apprendimento della lingua il fulcro dell'inclusione sociale del migrante, non tenendo in considerazione che l'integrazione riguarda essenzialmente l'interazione dello straniero con l'autoctono, tramite l'instaurazione di un dialogo interculturale. In effetti, con il termine integrazione si intende *“un processo a doppio senso”*, nonché *“la capacità degli individui di vivere assieme nel pieno rispetto della dignità individuale, del bene comune, del pluralismo e della diversità, della non violenza, della solidarietà e di partecipare alla vita sociale, culturale, economica e politica”* (Consiglio d'Europa, 2008). Solo attraverso *“un processo di scambio di vedute aperto e rispettoso fra persone e gruppi di origini e tradizioni differenti, in uno spirito di comprensione e rispetto reciproci”* vengono riconosciute e rispettate quelle che sono le diversità etniche, culturali, sessuali, religiose e linguistiche delle persone (Consiglio d'Europa, 2008). In questo caso, il ruolo della lingua, più nello specifico del dialogo interculturale, è quello di avvicinare gli individui della società, in modo tale da favorire l'inserimento dello straniero dal punto di vista sociale, culturale e linguistico e al tempo stesso combattere ogni forma di discriminazione, educando la società al rispetto del diverso e promuovendo una convivenza pacifica.

Con la nascita del Mercato Unico e la dissoluzione delle barriere, si è verificato un aumento dei flussi migratori verso i paesi economicamente più stabili che ha generato in seguito l'insorgere di episodi di razzismo e xenofobia. L'Unione Europea fin da subito ha sottolineato l'importanza di elementi come stima reciproca, rispetto, pace, parità e tolleranza, anche nel contesto lavorativo. La direttiva 2000/78/CE del Consiglio, infatti, promuove l'uguaglianza di trattamento in materia di condizioni di lavoro, vietando qualsiasi forma di discriminazione fondata su convinzioni, disabilità, età e orientamento sessuale.

CAPITOLO III

LE ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI PER LA PREVENZIONE DELLA SALUTE MENTALE DEI LAVORATORI

3.1 L'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU)

L'Organizzazione delle Nazioni Unite è stata istituita nel 1945 dalla volontà di mantenere una pace duratura e proteggere la sicurezza internazionale, a seguito delle due Guerre Mondiali. Nel corso degli anni, l'ONU ampliato il suo campo d'azione, includendo tematiche cruciali come la salute mentale e il lavoro. In questo contesto, agenzie specializzate come l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), hanno assunto un ruolo fondamentale. Da una parte, l'ILO si impegna promuovendo il lavoro dignitoso e la sicurezza occupazionale, comprese le condizioni di lavoro che influenzano direttamente le situazioni mentali dei lavoratori. Dall'altra, l'OMS si focalizza sulla salute pubblica a livello mondiale, senza trascurare il benessere psicofisico.

Attraverso queste agenzie, l'ONU ha contribuito all'accrescimento di una maggiore consapevolezza riguardo a temi spesso sottovalutati, promuovendone la sensibilizzazione.

3.1.1 L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)

Fondata nel 1919, l'ILO ha l'incarico di sviluppare una legislazione globale in materia di lavoro condiviso, con l'obiettivo di proteggere e promuovere i diritti nei contesti lavorativi. Attualmente, conta 187 Stati membri, evidenziando il suo vasto raggio d'azione e la sua significativa influenza a livello globale.

Solamente nel 1944 con la Dichiarazione di Filadelfia verranno definiti quelli che sono gli obiettivi e i valori fondamentali che l'organizzazione intende promuovere. Tra questi, vi sono:

- a) *La lotta alla povertà*, considerata una minaccia per la progressione e lo sviluppo sostenibile;
- b) *La difesa delle libertà di espressione e associazione*, fondamentali per l'avanzamento costante e una società equa;
- c) *Il lavoro*, sottolineando che non deve essere inteso come una mera merce di scambio, bensì *come un diritto fondamentale e una fonte di dignità umana*;
- d) *La promozione di un ambiente lavorativo inclusivo e non discriminatorio*, in cui non vi sia alcuna distinzione basata su religione, razza o genere, garantendo così a tutti gli individui il diritto di perseguire il loro benessere materiale e lo sviluppo spirituale in condizioni libere, degne e sicure.

Questi principi hanno consentito l'istituzione della Convenzione n. 97 sulle Migrazioni per l'impiego, a tutela della protezione dei diritti e delle condizioni di parità di trattamento e di lavoro dei migranti (1949), della Convenzione n. 143 sui lavoratori migranti (1975), a promuovere i diritti umani tra gli stranieri e combattere gli abusi e della Convenzione n. 181 sulla tutela dei diritti dei lavoratori migranti e delle loro famiglie (1990), in qualsiasi fase del processo di migrazione, indipendentemente dal loro status. Però, questi valori hanno fornito il fondamento per l'adozione di un primo Piano d'Azione solamente nel 2004. Questo presenta una durata quinquennale ed è finalizzato a garantire la protezione degli 86 milioni di lavoratori migranti, uno dei gruppi più vulnerabili nel contesto lavorativo. Inoltre, il Piano si basa su:

- 1) La tutela del lavoro dignitoso;
- 2) L'implementazione di accordi bilaterali tra paesi di partenza e arrivo in maniera tale da favorire una maggiore migrazione regolare e ulteriori politiche di integrazione sociale, un miglioramento nell'accesso alla sicurezza sociale e possibili investimenti delle rimesse;
- 3) La presenza di contratti di lavoro chiari e in linea con le Raccomandazioni e le Convenzioni dell'ILO;
- 4) La prevenzione dei diritti umani e la lotta contro l'immigrazione irregolare per contrastare eventuali abusi o traffici di persone;
- 5) Combattere i rischi specifici legati ai lavori tipicamente svolti dei migranti;

- 6) Dar voce ai migranti tramite canali di espressione sicuri e liberi;
- 7) L'implementazione di misure di tutela del lavoro straniero che difendano le norme nazionali e internazionali;
- 8) Le politiche che incoraggiano il ritorno nei paesi d'origine e finanzino questi.

Tale iniziativa riflette l'impegno continuo dell'ILO nel promuovere una visione equa e inclusiva del lavoro, in linea con i valori e gli obiettivi enunciati fin dalla fondazione. Tuttavia, l'attenzione dell'organizzazione si è concentrata principalmente sulla protezione dei diritti dei lavoratori, trascurando in gran parte l'impatto che il lavoro ha sulla salute mentale degli stranieri. È soltanto negli ultimi anni che l'ILO assieme all'OMS ha iniziato a prendere in seria considerazione il benessere psicofisico legato all'ambiente lavorativo, come conseguenza dell'avvento della pandemia da Coronavirus, condividendo con i governi delle raccomandazioni per affrontare, prevenire e proteggere le condizioni mentali dei lavoratori da eventuali crisi successive. Parliamo principalmente di tre linee guida, allo scopo di creare un ambiente sano ovvero:

- a) Prevenzione della malattia mentale legata al contesto lavorativo attraverso interventi per rimodellare le condizioni, la cultura, le relazioni e i luoghi lavorativi;
- b) Protezione e promozione la salute mentale attraverso interventi volti a sollevare la consapevolezza, intervenire e riconoscere i pericoli per la salute mentale e sostegno;
- c) Reintegrazione i lavoratori affetti da disturbi mentali nel contesto lavorativo tramite programmi e iniziative volti a tutelarli.

3.1.2 Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)

Fondata nel 1948, l'Organizzazione Mondiale della Sanità si pone l'obiettivo di promuovere il benessere fisico e mentale a livello globale in maniera equa per tutti gli individui. In particolare, con l'adozione del "Piano d'azione globale per la salute mentale 2013-2020" durante la sessantaseiesima Assemblea Mondiale della Sanità da parte dei 194 Stati Membri, l'organizzazione delinea una tabella di marcia per affrontare le sfide della salute mentale nel mondo. Tale documento sottolinea l'importanza della salute mentale e del benessere affinché gli individui possano

condurre una vita appagante e partecipare in modo produttivo alle loro comunità. Sottolinea la necessità di servizi di salute mentale e di assistenza sociale completi e integrati in contesti comunitari e l'attuazione di strategie per la promozione e la prevenzione della salute mentale. La strategia si concentra anche sul rafforzamento di una leadership e di una governance efficaci per la salute mentale e sul miglioramento dei sistemi di informazione, delle prove e della ricerca sul campo.

Il Piano d'azione globale è stato progettato per essere attuato dal 2013 al 2020, con particolare attenzione alla promozione della salute mentale e dei diritti umani, alla prevenzione dei disturbi mentali, alla fornitura di assistenza, alla riduzione della mortalità e disabilità per le persone con disturbi mentali, appoggiandosi su sei approcci trasversali:

- 1) *Copertura sanitaria universale*, imprescindibile da età, sesso, credenze, etnie e orientamento sessuale;
- 2) *Diritti umani*, dove ogni strategia inerente deve essere conforme alla Convenzione sui diritti Umani e delle Persone con Disabilità;
- 3) *Adozione di azioni sulla base di evidenza scientifica*, che assicurano l'efficacia e la veridicità delle informazioni;
- 4) *Approccio multisettoriale*, dove la cooperazione tra i vari settori come sanità, istruzione e lavoro consentono una risoluzione globale;
- 5) *Approccio globale*, dove le strategie devono svilupparsi continuamente seguendo e incorporando tutte le fasi della vita, dalla prima infanzia alla vecchiaia;
- 6) *Empowerment delle persone affette da disturbi mentali*, ovvero coinvolgendole attivamente nel processo decisionale, favorendo dunque una maggiore inclusione.

Incentrandosi principalmente sulla realizzazione di quattro obiettivi entro il 2020:

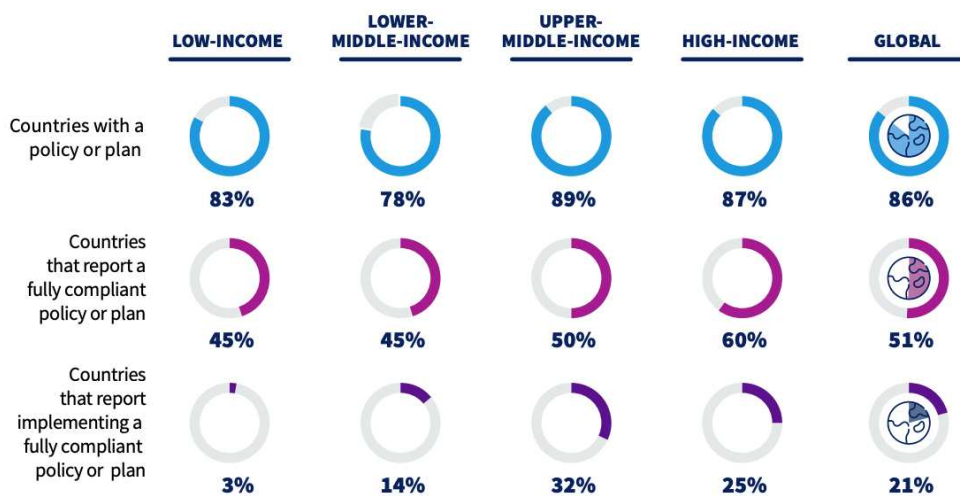
- 1) Leadership e governance efficaci per la salute mentale;
- 2) Servizi di salute mentale e assistenza sociale completi e reattivi;
- 3) Strategie di promozione e prevenzione del benessere mentale;
- 4) Rafforzamento dei sistemi di informazione e ricerca per la salute mentale.

Ai fini di ridurre il tasso di suicidio del 10% e aumentare del 20% l'assistenza sociale e garantire che l'80% dei paesi adotti minimo due programmi nazionali di prevenzione, contribuisca alla ricerca fornendo ogni due anni i dati aggiornati a riguardo e aggiorni o sviluppi delle politiche in materia di diritti umani mentre il 50% modifichi la legislazione vigente.

L'estensione del Piano d'Azione fino al 2030 in risposta alla pandemia da Coronavirus, si è dimostrata necessaria per continuare a perseguire gli obiettivi prefissati, poiché la pandemia ha rivelato carenze nella preparazione degli Stati nel gestire una crisi di tale portata, nonché ha esacerbato le sfide esistenti, rendendo ancora più pressante e urgente la necessità di concentrarsi sul miglioramento della salute mentale.

Dalla figura n.12, emerge chiaramente come nonostante la maggior parte dei paesi a livello globale (86%) abbia sviluppato un piano d'azione per la prevenzione della salute mentale, solamente il 51% di essi ha adottato una strategia pienamente conforme con gli standard dei diritti umani, mentre il 21% ha implementato tali politiche. In particolare, i paesi sviluppati mostrano una percentuale più alta di adozione di politiche pienamente conformi ai diritti umani rispetto ai paesi in via di sviluppo suggerendo una disparità significativa nel contesto della salute mentale.

Figura n. 12 – Politiche e piani d'azione sulla salute mentale, per regioni economiche e nel mondo



FONTE: OMS, 2021

Invece, per misurare i progressi, il piano di intervento prevede indicatori specifici volti a valutare lo stato di attuazione e l'allineamento con gli standard sui diritti umani all'interno delle politiche e delle leggi sulla salute mentale a livello nazionale. Un esempio concreto è l'esistenza di una politica o di un piano nazionale per la salute mentale in linea con gli standard internazionali sui diritti umani.

Inoltre, il programma sottolinea l'importanza di obiettivi globali, per espandere l'accesso ai servizi di salute mentale, in particolare in contesti comunitari e per integrare la salute mentale nei servizi sanitari generali e di assistenza sociale, come l'aumento della copertura dei servizi per le condizioni di salute mentale, il raddoppio del numero di strutture di salute mentale basate sulla comunità e l'integrazione della salute mentale nell'assistenza sanitaria di base.

Infine, lo schema d'azione sottolinea la necessità di rafforzare gli sforzi di promozione e prevenzione della salute mentale, compreso lo sviluppo e l'attuazione di strategie nazionali globali per la prevenzione del suicidio, evidenziando come l'importanza di migliorare la capacità di ricerca e la collaborazione accademica sulle priorità nazionali per la ricerca sulla salute mentale per garantire strategie culturalmente appropriate ed economicamente vantaggiose per affrontare i bisogni e le priorità della salute mentale. In sintesi, il "Piano d'azione globale per la salute mentale 2013-2030" fornisce un quadro completo per affrontare le sfide della salute mentale a livello globale, sottolineando l'importanza di una leadership e di una governance efficaci, di servizi integrati di salute mentale e di assistenza sociale, di strategie di promozione e prevenzione della salute mentale e di rafforzamento dei sistemi di informazione e di ricerca per affrontare i bisogni di salute mentale e favorire il benessere di tutti gli individui, senza alcuna distinzione.

3.2 La Fondazione Europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (EU-OSHA)

Nata nel 1994, la Fondazione Europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro si è posta come obiettivi la lotta ai rischi psicologici legati al contesto

lavorativo, che influiscono in maniera negativa e significativa sulla salute mentale dei lavoratori, ai fini di promuovere la salute e sicurezza sul lavoro in Europa.

In risposta alla continua evoluzione del mondo lavorativo e dei rischi che comporta, l'EU-OSHA si è mossa di conseguenza adottando un ruolo decisivo nell'attuazione del 'Quadro strategico dell'Unione Europea in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro 2021-2027' promosso dalla Commissione Europea. In particolare, il nuovo piano dalla durata di sei anni prevede un periodo di implementazione degli obiettivi a seguito dei mutamenti causati dal COVID-19, incentrato su tre fattori:

- a) Gestione e prevenzione di mutamenti nel mondo lavorativo originati dalla transizione verde, digitale e demografica;*
- b) Ottimizzazione delle misure preventive in caso di infortuni e malattie professionali;*
- c) Miglioramento delle risposte a possibili crisi sanitarie future.*

Solamente tramite il ricorso a strumenti come il dialogo sociale, i finanziamenti, la sensibilizzazione e il rafforzamento delle misure di esecuzione e delle conoscenze comprovate, questi punti possono concretizzarsi.

Ai fini di avere un'idea più chiara sulle categorie lavorative maggiormente suscettibili ai pericoli legati al benessere mentale e fornendo nel contempo un solido appoggio per la gestione delle future emergenze sanitarie, la Commissione Europea attraverso la promozione del progetto 'RESPOND 2020-2023' ha invitato gli Stati membri ad agire secondo un modello innovativo sulla base di sette pacchetti di lavoro denominati 'Work Packages' (WP). Ciascun gruppo di lavoro, rappresenta le diverse aree di attività e gli obiettivi specifici che il progetto si propone di raggiungere. In particolare, il primo WP riguarda la gestione dei dati del progetto ai fini di raggiungere gli obiettivi prefissati e fungere da base per i gruppi di lavoro successivi. Il secondo, mira alla ricerca dei gruppi vulnerabili e indaga l'impatto che il COVID-19 ha nel breve e lungo tempo. Il terzo, invece, riguarda il sistema sanitario e la volontà di sviluppare politiche di intervento e contenimento psicosociale innovativi, mentre il quarto riguarda l'implementazione e valutazione dei modelli di intervento tenendo conto delle parti interessate. Il quinto si rifà ai gruppi vulnerabili, in particolare all'implementazione dei programmi indirizzati

a loro sulla base di elementi come la resilienza, il benessere, i risultati di salute mentale, le disuguaglianze sanitarie e i costi per i sistemi sanitari. Il sesto ha l'intento di mettere a disposizione i materiali di formazione in maniera tale da coinvolgere altre organizzazioni e condividere i risultati dei programmi alla comunità scientifica e ai governi nazionali ed internazionali ed infine l'ultimo è incentrato sulla governance etica, legale e sociale, garantendo il rispetto di tali requisiti durante tutte le fasi di implementazione.

3.3 International Organization for Migration (IOM)

L'International Organization for Migration, nata nel 1951, è un'organizzazione intergovernativa volta a promuovere la salute mentale dei lavoratori migranti in tutto il mondo attraverso programmi di sensibilizzazione, supporto psicosociale e servizi di assistenza sanitaria. Più in dettaglio, questa si occupa dell'assistenza dei migranti garantendo la protezione dei diritti umani nel momento di transito, accompagnandoli per tutta la durata del soggiorno, integrandoli nelle società di accoglienza e combattendo contro lo sfruttamento e la tratta di migranti.

All'interno dei programmi che adotta, l'OIM introduce il 'Mental Health and Psychosocial Support' (MHPSS), un sistema di servizi e interventi, implementato in oltre 83 paesi, volti alla promozione del benessere psicologico e sociale dei migranti, differenziandosi per la flessibilità nell'adattare gli interventi alle specifiche culture, popolazioni e religioni, ponendo al centro gli approcci comunitari, percepiti come mediatori del benessere psicosociale (individuale e collettivo), al fine di rafforzare le connessioni di sostegno sociale esistenti e agendo su una vasta gamma di contesti tra cui l'ambito economico, sociale, umanitario, dell'educazione e della cultura.

Il programma a cui fa riferimento l'IOM che prende il nome di 'Programma di Assistenza e Protezione per i Migranti Vulnerabili', è stato introdotto nel 2014 ai fini di assistere i migranti, indipendentemente dal loro status e dalla provenienza, a seguito di traumi legati alla salute mentale non solamente durante i viaggi per raggiungere il paese ospitante ma anche e soprattutto durante il loro soggiorno. Questo include principalmente servizi quali:

- *Mediazione culturale*, per agevolare gli scambi tra migranti e istituzioni sanitari o sociali, riducendo le barriere linguistiche e culturali che possono ostacolare l'accesso ai servizi;
- *Formazione e sensibilizzazione*, per renderli consapevoli dei loro diritti e promuovere il benessere fisico e mentale, educandoli su tematiche quali la gestione e la prevenzione dello stress;
- *Consulenza psicologica individuale e di gruppo*, per supportarli nelle difficoltà emotive inerenti al contesto dell'immigrazione, fornendo un ambiente sicuro per esprimere i propri sentimenti, sentirsi compresi e ricevere supporto;
- *Sostegno psicologico*, per aiutare i migranti in situazioni di crisi, offrendo un supporto immediato e mirato durante momenti di particolare difficoltà o emergenza.

Nel corso del 2022, grazie al costante impegno di questo programma, l'Organizzazione è riuscita a fornire assistenza ad oltre 10.000 migranti in Italia. Di questi, il 60% circa ha richiesto supporto psicosociale, ad indicare ancora una volta l'importanza cruciale di mitigare l'impatto che l'immigrazione ha sulla salute mentale dei migranti.

In effetti, la coesione sociale promossa dall'IOM tramite attività ricreative e sociali contribuisce a contrastare l'impatto negativo che si crea sulla salute mentale. La partecipazione ad eventi comunitari, gruppi di sostegno e attività culturali non solo fornisce un senso di appartenenza e di supporto sociale, ma può anche aiutare i migranti a stabilire nuove reti di relazioni e adattarsi meglio al loro nuovo ambiente.

CONCLUSIONE

In questa tesi di laurea, viene esaminato il complesso legame tra lavoro, salute mentale e lingua straniera, concentrandosi sulle sfide e le opportunità che emergono per gli individui immigrati. Attraverso un'analisi approfondita dei diversi capitoli, è possibile trarre alcune conclusioni significative.

In primo luogo, viene constatato come la salute mentale costituisca una preoccupazione di rilievo all'interno della società contemporanea: secondo le stime dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, quasi 600 milioni di persone sviluppano sintomi negativi legati al contesto lavorativo quali ansia, depressione e stress lavoro-correlato e a soffrirne in larga misura sono le donne, gli stranieri e i giovani. La pandemia da Coronavirus ha amplificato queste difficoltà, alimentando le paure, soprattutto tra stranieri, a causa delle loro condizioni precarie e della maggiore esposizione ai rischi legati alla sicurezza sul lavoro.

In secondo luogo, si è rilevato che la salute mentale sul luogo di lavoro per gli stranieri è influenzata da diversi fattori, tra cui la conoscenza limitata della lingua. Il bagaglio culturale di ciascun individuo può ostacolare una comunicazione efficace, generando dunque sentimenti di rabbia, sconforto e isolamento che influenzano il benessere mentale dei migranti. Per le comunità straniere in Italia, le sfide legate alla grammatica, all'alfabeto e alla differenza culturali rendono necessaria un'integrazione linguistica mirata. Questa può risultare sufficiente solamente se unita al dialogo interculturale tra gli individui che compongono la società, al fine di creare un senso di appartenenza ed inclusione, contribuendo così alla realizzazione professionale e personale degli immigrati. Il dialogo viene promosso da organizzazioni internazionali come OMS oppure IOM, tramite politiche e programmi di sensibilizzazione, aventi l'obiettivo di salvaguardare la salute mentale dei lavoratori stranieri.

In conclusione, diventa essenziale adottare approcci inclusivi e sostenibili per affrontare le sfide presenti sul luogo di lavoro, in maniera tale da garantire un ambiente lavorativo rispettoso della diversità e la sua efficienza. Dal seguente studio, infatti, è emerso che l'impatto che ha un gruppo multietnico sull'economia è nettamente

superiore in termini di produttività rispetto ad una squadra monoculturale, quindi si rivela necessario tutelare e supportare gli stranieri anche tramite l'incremento di sostegni e la promozione di opportunità di formazione linguistica e culturale. Investire nelle competenze linguistiche non solo favorisce la loro integrazione ma può anche potenziare la produttività e l'innovazione all'interno delle organizzazioni. Infine, adattare le politiche aziendali per promuovere l'inclusione e il rispetto della diversità favorisce la nascita di un ambiente lavorativo in cui ogni individuo si sente valorizzato.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

ADP, *Workforce View 2020: Volume due, dopo COVID-19*, 2020, https://images.adpinfo.com/Web/ADPEmployerServices/%7B600864a2-0fad-478d-8a22-c15eecb13233%7D_ESI_FY20_IT_WorkForceView_WhitePaperEurope2020_v2.pdf?utm_medium=email&utm_source=eloqua&utm_campaign=ESI_FY20_IT_WorkForceView&utm_content=AREM-Download-Volume2&cid=elq_sales_enablement_32338&campaignid=32338&ecid=37136811

CBS News, *Poor worker mental health costs the U.S. \$48 billion per year, survey suggests*, 2022, <https://www.cbsnews.com/news/poor-worker-mental-health-costs-economy-48-billion-annually/>

Consiglio d'Europa, *Libro bianco sul dialogo interculturale*, 2008, https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf

Economics & Law, *The influence of communication barriers on the work performance*, 2022, <https://el.swu.bg/ikonomika/volume-4-issue-1-2022/1510-2/>

H. Selye, *The stress of life*, New York, McGraw-Hill, 1956 (trad. it. Torino, Einaudi, 1957).

International Journal of Epidemiology and Health Sciences, *Work-related mental problems: a narrative review*, 2023, https://www.researchgate.net/publication/373977315_Work-related_mental_health_problems_a_narrative_review#fullTextFileContent

ILO, *Experiences of violence and harassment at work: A global first survey*, 2022, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_863095.pdf

ILO, *Stime e analisi aggiornate sull'impatto del COVID-19 sul mondo del lavoro*, 2021, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-rome/documents/publication/wcms_767283.pdf

ILO, *Tendenze del lavoro dei migranti in Italia*, 2023, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-rome/documents/publication/wcms_881550.pdf

IOM, *Mental Health, Psychosocial Response and Intercultural Communication*, 2022, https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/2023-06/infosheet_mhps_2023_v4.pdf

Istat, *Occupati e disoccupati ottobre 2023*, 2023, <https://www.istat.it/it/files//2023/11/Occupati-e-disoccupati-provv-ottobre-2023.pdf>

Karl Marx, *Manoscritti economico-filosofici del 1844*, Einaudi, 2004, <https://www.bollettinoadapt.it/percorsi-di-lettura-sul-lavoro-9-manoscritti-economico-filosofici-del-1844-di-karl-marx/#:~:text=%C2%ABL'alienazione%20dell'operaio,ha%20dato%20all'oggetto%2C%20gli>

OECD, *Health at a Glance: Europe 2018*, 2018, <https://www.oecd.org/health/health-systems/OECD-Factsheet-Mental-Health-at-a-Glance-Europe-2018.pdf>

OMS, *Healthy workplaces: a model for action*, 2010, https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44307/9789241599313_eng.pdf?sequence=1

OMS, *Mental Health*, 2022, <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

OMS, *Mental health at work*, 2022, <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work#:~:text=Globally%2C%20an%20estimated%2012%20billion,workers%20with%20mental%20health%20conditions>

OMS, *Piano d'azione per la salute mentale 2013-2020*, 2013, https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2448_allegato.pdf

OMS, *Preambolo della Costituzione dell'Organizzazione mondiale della Sanità*, 1948, https://fedlex.data.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/1948/1015_1002_976/20200706/it/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-1948-1015_1002_976-20200706-it-pdf-a.pdf

OMS, *World Mental Health Report*, 2022, <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/356119/9789240049338-eng.pdf?sequence=1>

Parlamento Europeo, *L'impatto della pandemia COVID-19 sulle donne*, 2021, <https://www.europarl.europa.eu/news/it/headlines/society/20210225STO98702/1-impatto-della-pandemia-covid-19-sulle-donne-infografica>

Paul Ekman Group, Universal Facial Expressions,
<https://www.paulekman.com/resources/universal-facial-expressions/>

Statista, *Estimated cost of poor mental health in the workplace in Canada*, 2019,
<https://www.statista.com/statistics/1221719/poor-workplace-mental-health-impact-canada/>

The Conversation, *How a Soviet miner from the 1930s helped create today's intense corporate workplace culture*, 2021, <https://theconversation.com/how-a-soviet-miner-from-the-1930s-helped-create-todays-intense-corporate-workplace-culture-155814>

The Lancet Psychiatry, *Global prevalence and burden of depressive and anxiety disorders in 204 countries and territories in 2020 due to the COVID-19 pandemic*, 2021, <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2821%2902143-7>

The Lancet Psychiatry, *Global, regional, and national burden of 12 mental disorders in 204 countries and territories, 1990-2019: a systematic analysis from the Global Burden of Disease Study in 2019*, 2022,
[https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(21\)00395-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(21)00395-3/fulltext)

UN Women, *From insight to action: Gender equality in the wake of COVID-19*, 2020,
<https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2020/Gender-equality-in-the-wake-of-COVID-19-en.pdf>

UN Women, *Measuring the shadow pandemic: Violence against women during COVID-19*, 2021,
<https://data.unwomen.org/sites/default/files/documents/Publications/Measuring-shadow-pandemic.pdf>

UN, *Policy Brief: The impact of COVID-19 on Women*, 2020,
<https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2020/Policy-brief-The-impact-of-COVID-19-on-women-en.pdf>
Pronuncia rumeno
<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=D21hJENjLPk>