



# **SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO IN OTTICA DI GENERE**



## ENTE BILATERALE NAZIONALE TERZIARIO

Via Cristoforo Colombo, 137 - 00147 Roma - Tel. 06/57305405 - Fax 06/57135472

info@ebinter.it - ebinter@ebinter.it - www.ebinter.it

### I SOCI



### COME NASCE

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario è un organismo paritetico costituito nel 1995 dalle Organizzazioni Nazionali Confcommercio e Filcams - Cgil, Fisascat - Cisl e Uiltucs - Uil sulla base di quanto stabilito dal CCNL del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. L'Ente ha natura giuridica di associazione non riconosciuta e non persegue finalità di lucro.

### GLI SCOPI

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario ha tra i suoi scopi di incentivare e promuovere studi e ricerche nel settore Terziario, con riguardo alle analisi dei fabbisogni formativi, di promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con Istituti nazionali, europei, internazionali e di fornire e attuare procedure per accedere ai programmi comunitari finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo. Le azioni individuate dalle parti sociali vengono avviate dall'Ente sia sulla base delle proprie risorse sia ricorrendo all'apporto di professionalità esterne di Enti di formazione, Centri di Ricerca, Centri Studi.

### LE ATTIVITÀ

Ricerche, Formazione/Progetti, Osservatorio Nazionale sul settore Terziario, Statistiche, Archivio della contrattazione decentrata. L'Ente è posto al centro di una rete capillare che comprende oltre 100 Enti Bilaterali territoriali costituiti su tutto il territorio nazionale. Nel corso di questi anni l'attività istituzionale di Ebinter è stata caratterizzata dalla partecipazione anche a progetti formativi finanziati dal FSE. L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario, avvalendosi della collaborazione di istituti di ricerca, ha realizzato e continua a realizzare, nel rispetto dei propri obiettivi istituzionali, una serie di pubblicazioni su temi di estrema attualità e di forte valenza per il sistema, in grado di valorizzare le esigenze e le specificità del settore terziario. Sono state editate nel corso di questi anni una serie di ricerche che hanno suscitato l'interesse di tutte le componenti sociali del sistema associativo. Altre iniziative sono state realizzate nel formato cd-rom nell'ottica di un sempre maggior sviluppo della formazione a distanza.



Via Nizza 128 - 00198 Roma

Tel. 0684242247 – fax 0685354779

Sito: [www.agsg.it](http://www.agsg.it) - e-mail [agsg@agsg.it](mailto:agsg@agsg.it) info@agsg.it

L'Agenzia Generale Studi e Gestioni è una società di assistenza e consulenza in materia di studi e ricerche nel settore della distribuzione commerciale, del turismo e dei servizi, attività editoriale, stampa periodica e non, riviste, produzione di supporti informatici e televisivi, formazione professionale (dall'ideazione e progettazione alla gestione operativa di progetti pilota finanziati dall'UE, azioni di sistema FSE/Ministero del Lavoro, programmi regionali di formazione e corsi tematici).

In particolare, per quanto attiene alle attività di formazione per gli adulti, svolge iniziative formative per lavoratori dipendenti, quadri e lavoratori autonomi, e apprendistato per i settori turismo, commercio, terziario, terziario avanzato e servizi, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro per le figure indicate dal decreto legislativo 81 del 2008, antincendio e primo soccorso, comunicazione, negoziazione e contrattazione. Per queste attività si avvale della collaborazione sia in fase di progettazione che di realizzazione dei corsi, di professionisti con esperienza pluriennale, quali medici di lavoro, ingegneri, architetti, docenti di diritto del lavoro, psicologi del lavoro ed esperti in comunicazione.

Tra le iniziative istituzionali ha promosso la realizzazione della presente ricerca, basata su una indagine effettuata vicino alle lavoratrici interessate che, contribuisce in termini informativi alla conoscenza delle norme in tema di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (distribuzione organizzata) in ottica di genere e risulta utile per la formazione delle lavoratrici stesse in quanto portatrici di specifiche e significative problematiche e rappresentanti, in termini maggioritari, tra gli addetti operativi del settore.

La ricerca è stata coordinata da Parmenio Stroppa e realizzata dal dr. Stefano Poeta e dalla dott.ssa Laila Bauleo.

L'editing è stato curato da Sara Vasta.



**SALUTE E SICUREZZA  
NEI LUOGHI  
DI LAVORO  
IN OTTICA DI GENERE**

## SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO IN OTTICA DI GENERE



### **Direttore Responsabile**

Pierangelo Raineri

### **Redazione, Direzione, Amministrazione**

EBINTER

Via Cristoforo Colombo, 137

00147 Roma

Tel.06.57305405, Fax 06.57135472

[www.ebinter.it](http://www.ebinter.it)

[ebinter@ebinter.it](mailto:ebinter@ebinter.it)

Registrazione del Tribunale di Roma  
n. 218/2011 del 06/07/2011

ROC 21627

### **Stampa**

Tipografia C.S.R. S.r.l.

Via di Pietralata, 157

00158 Roma

Finito di stampare nel mese di Febbraio 2015.

<b>SOMMARIO</b>	Pag
<b>INTRODUZIONE</b>	3
<b>La sicurezza sul lavoro: la necessità dello sviluppo di una cultura sociale</b>	5
<b>1. Il campione intervistato: caratteristiche</b>	11
1.1 Le aziende e il territorio di riferimento	13
1.2 L'anzianità di servizio delle lavoratrici del campione	13
1.3 Il campione aziendale	16
1.4 Le mansioni svolte dalle addette della Distribuzione Organizzata nei centri commerciali	18
1.5 La flessibilità di lavoro richiesta alle addette nelle imprese della Distribuzione Organizzata nei centri commerciali	21
<b>2. L'ambiente di lavoro</b>	25
2.1 La postazione di lavoro	27
2.2 L'organizzazione degli spazi di lavoro e i fattori di rischio	32
2.3 I ritmi di lavoro e le dotazioni delle addette alle casse	35
2.4 I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	43
2.5 La sorveglianza sanitaria	47
<b>3. Le precauzioni adottate</b>	51
3.1 I dispositivi per la protezione individuale	53
3.2 Gli strumenti di lavoro	57
3.2.1. La sicurezza nell'uso delle attrezzature di lavoro nelle aree operative macelleria, pescheria, panetteria, gastronomia	64
<b>4. I rischi per la salute</b>	69
4.1 Le malattie professionali	71
4.2 Gli infortuni professionali	80
4.3 Il mobbing e le pressioni psicologiche	88
4.4 Lo stress e l'ansia da prestazione lavorativa	91
<b>5. I rischi di genere e la prevenzione</b>	101
5.1 Relazione tra genere e rischi professionali	103

5.2 Ambiti di miglioramento, azioni e comportamenti corretti	109
<b>6. Conclusioni</b>	<b>113</b>
6.1 Gli spazi e le strutture	116
6.2 Le attrezzature e i macchinari utilizzati	117
6.3 L'organizzazione del lavoro	117
6.4 La formazione e l'informazione	118

# Introduzione



## **La sicurezza sul lavoro: la necessità dello sviluppo di una cultura sociale**

*“Non c’è speranza sociale senza un lavoro dignitoso per tutti”.* Così Papa Francesco, uno dei Papi più amati e incisivi degli ultimi anni, in poche parole, pone con forza la centralità del lavoro nella vita degli uomini e delle donne e approfondisce il concetto di “lavoro dignitoso” e lo inquadra come necessità in un contesto di vita in cui il lavoro non è predominante ed egemone sull’uomo e sulle sue relazioni, ma lo vede come attività che ne completa la personalità e lo metta in grado di poter esprimere le proprie potenzialità, creatività e spontaneità per comprendere meglio noi stessi e il mondo che ci circonda.

In questa visione ha pieno titolo di essere il tema della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro che costituisce da sempre un argomento tra i più sviluppati nell’ambito della politica sociale dell’Unione Europea.

Ogni anno in Europa muoiono 5.500 persone a causa di infortuni sul lavoro, ma ben più alto è il numero di persone che si ammalano a seguito delle cattive condizioni di lavoro e che ogni anno perdono la vita a seguito di malattie professionali. Le statistiche, per vari motivi, non riescono a dare un valore esatto ma la stima fatta dall’Agenzia Europea per la Sicurezza sul Lavoro riporta i dati impressionanti di 159 milioni di decessi all’anno con 143 milioni di giornate di lavoro perse con un costo

di circa 490 miliardi di euro. La situazione in Italia è particolarmente grave anche se nel corso di questi ultimi anni la tendenza sta cambiando profondamente. Un articolo sul quotidiano La Stampa<sup>1</sup> riporta i risultati di recenti ricerche sul tema della sicurezza sul lavoro: secondo l'Inail al 2012, ultimi dati disponibili, sono state esposte 1.296 denunce per infortuni mortali con una media di 3,5 morti al giorno; di questi, riconosciuti sul luogo di lavoro sono 790 e la notizia "confortante" è che c'è stata una diminuzione del 6% rispetto all'anno precedente. I costi della non sicurezza però restano alti. Gli infortuni sul lavoro hanno causato più di 12 milioni di giornate di inabilità (con i relativi costi a carico dell'Inail): in media 80 giorni per infortuni che hanno provocato menomazione, 19 giorni in assenza di menomazione.

Relativamente alle aree di rischio, in Italia, c'è una particolare attenzione verso quelle che derivano da agenti fisici come rumori, radiazioni o vibrazioni mentre le cause ergonomiche e di ripetitività delle operazioni, con conseguente perdita di attenzione e quindi aumento dei rischi di infortunio, vengono considerate in secondo ordine rispetto agli agenti fisici. I risultati di una ricerca specifica indicano che le aziende italiane, piuttosto che focalizzare l'attenzione su strategie di prevenzione, ritengono più importanti interventi diretti sulla manutenzione degli impianti e sulla validità delle misure di emergenza, mentre le azioni che tendono a limitare in via preventiva i rischi da perdita di attenzione sono considerate meno efficaci rispetto all'intervento operativo sulle possibili cause fisiche.

Di fronte a una situazione internazionale e nazionale di questo tipo la produzione legislativa europea in merito si è notevolmente ampliata e arricchita, sia con il contributo delle singole nazioni che in forma di raccomandazioni da parte della Comunità. Il risultato è che ora è possibile una strategia comune nei Paesi dell'Unione verso la sicurezza sui luoghi di lavoro che da fattore conseguente diviene un fattore incidente. Incidente prima di tutto sul luogo di lavoro e sulla sicurezza oggettiva degli operatori e delle operatrici, ma incidente anche e soprattutto sulle modalità organizzative del lavoro. È giusto quindi che da ora in poi si parli di "cultura della sicurezza" come presupposto a qualsiasi attività produttiva e che non ha conseguenze soltanto sulle modalità "tecniche

<sup>1</sup> Cfr. W. Passerini, La Stampa "Ogni giorno 3,5 decessi sul lavoro" 18/04/2014

operative”, a dire sulle condizioni oggettive del lavoro, ma anche sul clima del posto di lavoro che è giusto divenga anche un luogo di realizzazione delle persone e di relazione sociale. È di tutta evidenza che l’elemento fondante di questa strategia è la nascita e lo sviluppo di una cultura della sicurezza sul lavoro, risultato in primo luogo della combinazione di diversi strumenti: legislazione, dialogo sociale, innovazione tecnologica, individuazione di “buone pratiche”, responsabilità sociale delle imprese e incentivi economici. A tutto questo deve essere aggiunta la partecipazione attiva dei vari soggetti che operano nel campo della salute e della sicurezza<sup>2</sup>. Ma il cammino iniziato è lontano dall’essere compiuto. La cultura della sicurezza ancora viene vissuta in molte aziende come un obbligo imposto dalla legislazione e dagli organi di controllo. È il risultato di un approccio “burocratico” al tema, mentre un approccio etico e la trasposizione della cultura della sicurezza nel capitale immateriale delle aziende e nelle modalità produttive, comportano un cambiamento radicale nel comportamento organizzativo e hanno l’effetto di contribuire alla costruzione di un clima di lavoro partecipativo e motivante.

In questa ottica la sicurezza diviene un tema trasversale a tutte le aziende e a tutti i settori economici. Non esiste infatti un “lavoro” che sia oggettivamente sicuro, in cui non siano presenti rischi connessi alle attività svolte. Il settore della distribuzione organizzata nei centri commerciali è un esempio tipico di ambito lavorativo in cui si ha la percezione di un contesto in cui le lavoratrici, che costituiscono la maggioranza degli addetti che operano nei punti vendita, non corrano particolari pericoli nello svolgimento delle attività e dei compiti professionali. Ma se si interpreta la sicurezza come fenomeno culturale e capitale aziendale ecco che questa cambia la sua natura e significato e diviene “valore”. Affrontando la questione della salute e della sicurezza si ha l’opportunità di migliorare l’efficienza aziendale e di salvaguardare i lavoratori e le lavoratrici.

Tra i vantaggi sono compresi:

- riduzione dei costi e dei rischi: diminuzione dei tassi di assenza e di ricambio dei lavoratori, del numero di infortuni e della minaccia di azioni legali;

---

<sup>2</sup> Cfr Ispesl, Indagine sulle modalità di gestione di salute e sicurezza nelle aziende italiane.

- garanzia di una migliore continuità operativa, con un aumento della produttività: evitando infortuni, incidenti, guasti e interruzioni dei processi;
- miglioramento dell'immagine e della reputazione tra i fornitori, i clienti e altri partner.

Questi vantaggi non sono però ancora del tutto evidenti. Le aziende dovrebbero rendersi conto che è necessario entrare nella logica delle buone prassi a prescindere dagli adempimenti legislativi ed inserire il tema della salute e sicurezza nella gestione complessiva aziendale, né più né meno di altri temi, come la qualità, la produttività e la cura dell'ambiente.

In ogni caso, l'obiettivo di lungo termine è che tutte le aziende, anche (e soprattutto) quelle in cui non è possibile adottare dei veri sistemi di gestione formalizzati (ed è spesso il caso delle microimprese), abbiano un'adeguata cultura della sicurezza. Ma non è neanche giusto assegnare l'intero fardello sulle spalle alle aziende; la cultura della sicurezza deve essere partecipata e vissuta in azienda come una forma di democrazia in cui anche i destinatari hanno, oltre che diritti, anche dei doveri. Doveri di vigilanza, di partecipazione attiva, di suggerimento e di richiesta di informazione e formazione. La presente Ricerca ha lo scopo di valutare qual è il livello di attuazione delle misure di sicurezza per le lavoratrici del settore della distribuzione organizzata commerciale e il loro livello di consapevolezza della applicazione delle norme sulla sicurezza negli ambienti in cui prestano la loro attività lavorativa.

Nel 2013 in Italia, nel settore della distribuzione organizzata, si sono verificati 12.763<sup>3</sup> incidenti sul lavoro di cui 6.685, pari al 53% circa del totale, hanno riguardato le lavoratrici. Una percentuale nettamente superiore a quella di altri settori che si caratterizzano per la presenza di lavori particolarmente pesanti e che è dovuta proprio alla maggiore presenza di donne nel commercio. Dai dati Inail risulta infatti che le donne lavorano prevalentemente nei servizi – nella Pubblica Amministrazione, nella sanità, nei servizi alle famiglie – e cioè in settori tradizionalmente meno pericolosi dell'industria e dell'agricoltura, che presentano comparti interni in cui è massima la presenza maschile. Peraltro, anche quando sono impiegate nell'industria, alle donne vengono ancora per lo più af-

<sup>3</sup> INAIL anni 2009 – 2013 settori codici ATECO 4711 – 4719 (Ipermercati, supermercati, discount alimentari, grandi magazzini).

fidati compiti amministrativi e raramente si trovano a diretto contatto con le attività più pericolose.

Dai dati pubblicati dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni sul Lavoro si evidenzia inoltre come il numero degli infortuni sia in costante calo sia per le lavoratrici che per i lavoratori ma anche come quelli che interessano le lavoratrici siano sempre superiori a quelli che hanno interessato i colleghi maschi.

La nostra legislazione ha recepito dal 2008 le linee guida indicate dall'Europa nel Testo Unico di Salute e Sicurezza sul Lavoro introducendo un espresso riferimento alle differenze di genere che legittima il riconoscimento di nuovi rischi e consente di porre attenzione sull'esistenza di fenomeni discriminatori all'interno delle organizzazioni del lavoro e sull'impatto discriminatorio che alcune scelte organizzative possono avere. Ma la filosofia alla base delle norme è di grande portata sociale. È il lavoro che si deve adattare alle caratteristiche delle persone che lo debbono svolgere e non viceversa. Non conta più soltanto il risultato ma le condizioni in cui quel risultato può essere raggiunto e impone alle aziende di dover riconsiderare l'intera organizzazione del lavoro come un contesto di vita sociale in cui le donne possano trovare un ambito anche di realizzazione personale in cui non esistano discriminazioni di sorta.

Conoscere le attuali condizioni per poter intervenire efficacemente e senza penalizzare gli interessi di tutte le parti in causa è il punto di partenza per un'affermazione della cultura della sicurezza come "valore". Questo è lo scopo di questa Ricerca che presenta i risultati di un'indagine svolta sul territorio e che raccoglie le indicazioni emerse dalla elaborazione di questionari compilati in autonomia da un campione di 600 lavoratrici della Distribuzione Organizzata. Al termine del periodo di osservazione sono stati raccolti 556 questionari validi e questo elevato numero di risposte ottenute già permette una prima riflessione riguardo la sensibilità e la consapevolezza che le lavoratrici hanno espresso nei confronti dell'argomento trattato.

La ricerca "Siamo ...sicure?" vuole infatti valutare anche questo aspetto della sicurezza, cioè quanto, fra le addette, sia sentito il problema e, di conseguenza, quanta potrebbe essere l'attenzione delle operatrici della distribuzione organizzata nei confronti di iniziative indirizzate a migliorare i livelli di sicurezza durante le attività lavorative e, in questo caso, i numeri parlano da soli.



## Capitolo 1

### Il campione intervistato: caratteristiche



### **1.1 Le aziende e il territorio di riferimento**

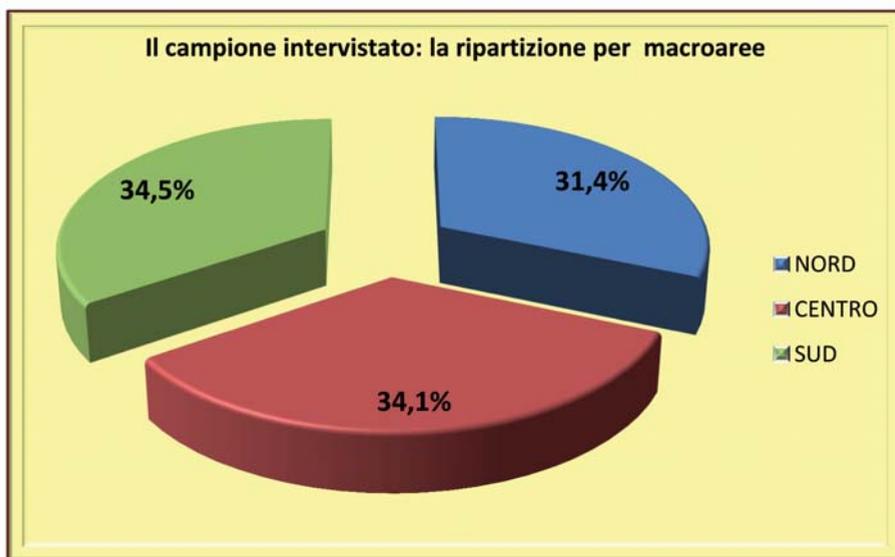
L'analisi della ripartizione territoriale delle risposte evidenzia che il campione si è quasi equamente distribuito sul territorio nazionale. Il grafico che segue mostra infatti come nelle tre macroaree, Nord, Centro e Sud (Isole comprese), il numero delle interviste si divida in maniera molto omogenea con una leggera distanza fra il Nord e le altre aree.

### **1.2 L'anzianità di servizio delle lavoratrici del campione**

Il campione intervistato è composto per la maggior parte da lavoratrici che hanno un'anzianità di servizio relativamente elevata. Quasi il 50% delle addette infatti lavora in queste aziende da più di 10 anni. Si tratta perciò di persone che hanno maturato una notevole esperienza e conoscenza delle modalità operative nelle aziende di settore e che quindi possono fornire un contributo di elevata qualità nella conoscenza delle condizioni operative e per evidenziare le relazioni fra genere e organizzazione.

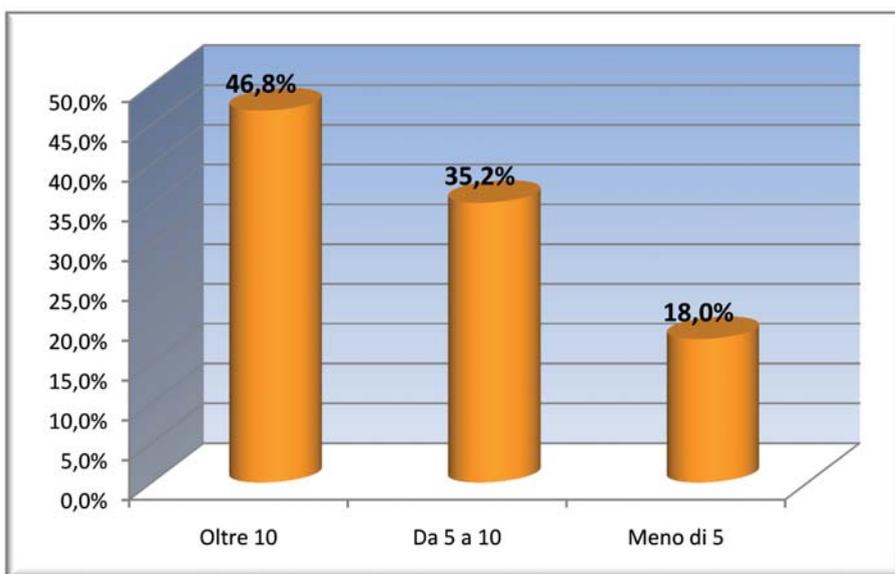
## 1. Il campione intervistato: caratteristiche

**Graf. 1.1 - Il campione intervistato**



14

**Graf. 1.2 - Anzianità di servizio delle lavoratrici - Totale campione**

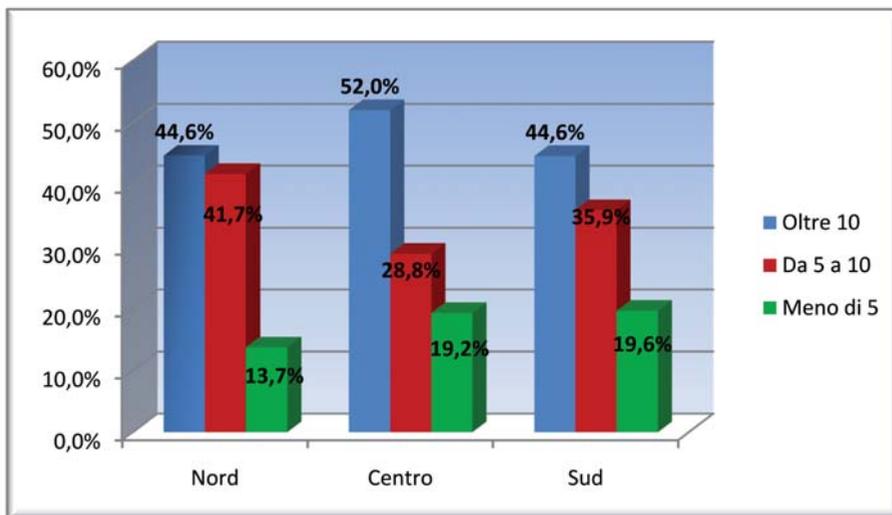


Il 35,2% del totale del campione ha poi un'anzianità di servizio che va dai 5 ai 10 anni di lavoro e soltanto il rimanente 18% ha un'anzianità di meno di 5 anni di lavoro.

Questa composizione può certamente garantire una corretta visione delle situazioni lavorative grazie al capitale di conoscenze ed esperienze che le lavoratrici hanno accumulato nelle varie aree operative dei negozi della distribuzione organizzata nei centri commerciali. I risultati ottenuti possono perciò godere di una buona "expertise" e fornire uno spaccato, quanto più vicino possibile, alle reali condizioni di lavoro.

Come si può notare dal grafico 1.3, per ciò che riguarda le anzianità di servizio delle lavoratrici intervistate, il campione presenta delle diversità limitate rispetto alla sua composizione nelle tre macro aree territoriali. Nel Nord Italia il 44,6% supera la media dei 10 anni di anzianità, il 41,7% è compreso fra i 5 e 10 anni di presenza lavorativa nel settore e soltanto il 13,7% ha un'anzianità di servizio inferiore ai 5 anni. Nel Centro Italia si ha la punta massima di addette che superano i 10 anni di anzianità, che rappresentano il 52% ca. del campione intervistato nella macroarea. Il resto delle intervistate è raccolto per il 28% ca. nella distribuzione di frequenza da 5 a 10 anni e il 19,2% sono le addette del Centro con un'anzianità di lavoro inferiore ai 5 anni.

**Graf. 1.3 - Anzianità di servizio del campione per macroaree territoriali**



Nel meridione si presenta invece una situazione in cui le distanze fra le classi di frequenza sono più ridotte rispetto alle altre macroaree. Rispettivamente infatti abbiamo una distribuzione delle intervistate pari al 44,6% (anzianità superiore ai 10 anni), del 35,9%, fra i 5 e 10 anni e del 19,6% delle intervistate con anzianità inferiore ai 5 anni.

### 1.3 Il campione aziendale

Oggetto della ricerca sono le condizioni lavorative di sicurezza (e la loro percezione) da parte delle addette impiegate nella distribuzione organizzata nei centri commerciali. Tradizionalmente questo settore è diviso in quattro grandi sottogruppi che rappresentano il contesto aziendale in cui sono state svolte le ricerche territoriali. L'ambito aziendale di ricerca è quindi definito da:

- supermercati;
- distribuzione organizzata nei centri commerciali;
- superette;
- discount.

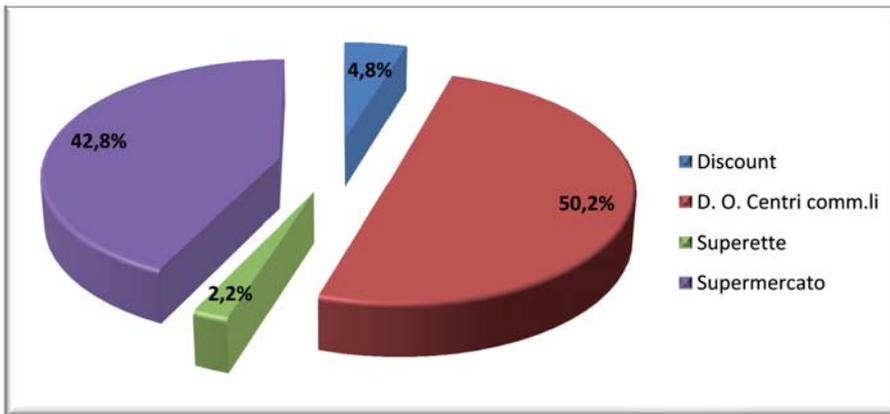
Il mondo della distribuzione commerciale si è profondamente trasformato nel corso degli ultimi dieci anni. Il processo che ha sostituito il commercio di prossimità, esercitato da piccolissime aziende spesso di natura e carattere familiare ed estremamente diffuse sul territorio, con il supermercato di impostazione e derivazione estera si è concluso ormai da parecchio tempo ma la ulteriore trasformazione del supermercato con nuovi modelli distributivi non si è certamente conclusa.

Al supermercato di prima impostazione, in cui fondamentalmente si trovano alimentari e articoli casalinghi, si sono aggiunti i centri commerciali intesi in senso classico, in cui agli alimentari si aggiunge una grande quantità di articoli; dall'abbigliamento al giardinaggio, dagli articoli sportivi alla vendita di articoli elettronici. L'evoluzione dell'ipermercato è costituita dai raggruppamenti di supermercati e di negozi specializzati in vari articoli fino a definire il termine di "Centro commerciale" in cui esiste un'offerta estremamente vasta e variegata di beni e servizi.

L'altra grande tipologia di distribuzione commerciale è data dal *discount*. Anche in questo caso abbiamo due tipologie definite dalle dimensioni e dal numero di esercizi. Il negozio classico di medie/piccole

dimensioni in cui vengono raccolte e vendute a prezzo scontato le rimanenze di magazzino o gli articoli che, a prezzo pieno, non hanno incontrato il favore del pubblico e il “village”, fenomeno sempre più diffuso in cui si riuniscono, in spazi appositamente studiati e organizzati, numerosi negozi, spesso espressione diretta delle ditte di produzione e non soltanto dei distributori commerciali.

Graf. 1.4 - Le aziende



La *superette* è un punto vendita alimentare al dettaglio di prodotti di largo consumo principalmente a libero servizio, vale a dire non vincolato da accordi di esclusività con produttori o marche. Le *superette* hanno la caratteristica di avvicinarsi, per tipologia di servizio e per dimensioni, agli antichi negozi di vicinato in cui era massima la familiarità e la conoscenza fra i gestori e i clienti. La dimensione attuale è comunque intermedia, si collocano infatti tra il negozio di vicinato (anche affiliato a catena) e il piccolo supermercato di prossimità.

Per ciò che riguarda quindi le aziende in cui sono occupate le addette intervistate il quadro di riferimento è composto in larga parte da supermercati (42,8%) e da distribuzione in centri commerciali (50,2%), mentre le *superette* e i *discount* rappresentano rispettivamente il 2,2% e il 4,8% del campione.

### 1.4 Le mansioni svolte dalle addette della Distribuzione Organizzata nei centri commerciali

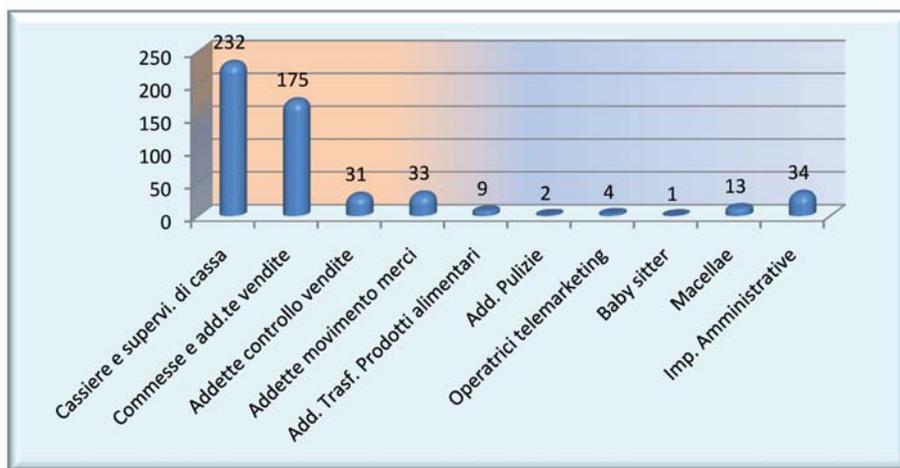
Nel questionario di rilevazione l'indicazione delle mansioni svolte dalle addette è stata lasciata in modalità "libera" e quindi le intervistate hanno potuto utilizzare la denominazione con cui, normalmente, sono identificati i ruoli professionali, anche secondo le definizioni locali o tradizionali.

**Tab. 1.1 - Le figure professionali delle addette secondo la classificazione Istat**

Denominazione figure	Nord	Centro	Sud	ND	Totale
Addetta registratore di cassa	1	8	8	1	18
Addetta vendita di prodotti di pasticceria	1		3		4
Addetta vendita di prodotti ittici	3	4	2		9
Cassiera bar ristorante			1		1
Cassiera di esercizi commerciali	69	47	90	3	209
Commessa di banco	17	26	14	1	58
Commessa di vendita	19	27	17		63
Macellaia, abbattitrice di animali	5	4	4		13
Addetta ai controlli delle vendite	3	3	8	1	15
Addetta al controllo dei prodotti in entrata ed uscita	11	8	5		24
Cuoca gastronomo		1			1
Impiegata amministrativa	9	20	5		34
Assistente alla vendita	1	1	3	1	6
Supervisore di reparto vendite	2	5	9		16
Supervisore alle casse		1	3		4
Operatrice di telemarketing		4			4
Commessa di negozio	5		4		9
Commessa specializzata	11	7	3	5	26
Panificatrice	1	5			6
Baby sitter			1		1
Cuoca pizziola		2			2
Addetta alle pulizie nei supermercati	1	1			2
Addetta controllo movimento merci		1			1
Addetta al controllo degli stock di merci	3	5			8
ND	8	5	7	3	23
<b>Totale complessivo</b>	<b>170</b>	<b>185</b>	<b>187</b>	<b>15</b>	<b>557</b>

Questa scelta ha portato, da un lato, alla possibilità di recuperare molte informazioni che probabilmente non si sarebbero potute avere, dall'altro, ad una elevata numerosità di definizioni di ruoli professionali che impediscono una corretta visione dell'universo intervistato. Si è proceduto quindi ad una loro ridefinizione utilizzando la nomenclatura Istat che ha portato alla costruzione del quadro di riferimento indicato in tabella. Come si può notare, nel campione intervistato appare una grande quantità di figure professionali e, ancora dopo l'operazione di revisione effettuata sulle denominazioni, appaiono figure "contigue" che di fatto sottintendono attività similari. La colonna "ND" sta ad indicare che nel questionario non è stata indicata la provincia di lavoro e quindi non è stato possibile collocare la risposta nelle macroaree in cui è stato diviso il territorio nazionale.

**Graf. 1.5 - L'accorpamento delle figure professionali per contiguità di compito**



Nel grafico 1.5, allegato alla tabella, sono state riportate le figure professionali di inquadramento delle addette raggruppando i vari ruoli dichiarati in "famiglie professionali" più ampie, seguendo una logica di aggregazione per compiti omogenei e similari.

Questo raggruppamento consente prima di tutto di svolgere la considerazione che la grande maggioranza delle addette svolge compiti

professionali che implicano il contatto con il pubblico (cassiere e commesse) mentre sono relativamente poche quelle che operano nella back line. Le attività più di magazzinaggio e collocazione merci, anche se assistite da appositi macchinari, richiedono certamente un buon impegno fisico per cui, questi compiti, probabilmente, vengono assolti con più frequenza dai colleghi di sesso maschile. L'amministrazione rappresenta il terzo grande raggruppamento di addette ed il primo delle collaboratrici che non operano a contatto del pubblico.

Tra gli altri dati assume rilevanza l'inquadramento di un'addetta come baby sitter, anche se si tratta, com'è evidente, di una posizione del tutto marginale. È un dato che però appare interessante perché sempre più negli ipermercati, nei villaggi commerciali e nelle imprese di grandi dimensioni si svolge una vita sociale che può anche esulare dalla necessità di fare acquisti e che si può, ancora nel piccolo, paragonare alla stessa vita sociale che caratterizzava i centri città. Il supermercato (e le sue declinazioni) come "piazza" in cui le persone si frequentano, si tengono concerti e rappresentazioni teatrali, si può fare il "passeggio", con il vantaggio di un clima che è sempre stabile e ottimale, si avvicina sempre più alla evoluzione moderna del punto sociale di ritrovo. Ritorna alla memoria l'indicazione data negli anni passati da un Ministro della Sanità che consigliava gli anziani, durante un'estate particolarmente torrida, di andare nei centri commerciali per godere della frescura dell'aria condizionata offerta dai gestori dei negozi.

Al di là delle annotazioni di colore, però, il fenomeno è certamente sotto gli occhi di tutti; i gestori dei negozi hanno tutto l'interesse che vi sia un'alta frequentazione di persone negli spazi comuni e quindi si organizzano le stesse attività di intrattenimento che vengono messe a disposizione dei cittadini negli spazi comuni o all'aperto.

La figura della baby sitter è l'espressione di una evoluzione in questo senso che sarà sempre più accentuata nel prossimo futuro, soprattutto in determinati periodi dell'anno come le vacanze estive, il carnevale, le feste e i ponti festivi. Mettere inoltre a disposizione dei potenziali clienti dei servizi che consentano loro di concentrarsi sulle attività di acquisto è poi una precisa strategia che viene messa in pratica con evidenti vantaggi per i gestori, ma anche per i clienti che possono godere di tempo libero da dedicare interamente allo shopping e concentrarsi quindi sulle loro necessità.

Un'altra classe di inquadramento che esprime un'evoluzione dei servizi prestati alla clientela sono le addette (e gli addetti) inquadrati come cuoche, pizzaioli ecc. che, nel grafico, sono stati accomunati nella famiglia delle addette alla trasformazione alimentare. Si tratta di un'offerta che sta sempre più prendendo piede nei negozi in cui c'è la distribuzione di alimentare e che include la messa a disposizione e vendita di cibi precotti, quindi consumabili immediatamente senza altre operazioni, o semplicemente "preparati", o meglio "pronti a cuocere" per la cottura in famiglia. Sono generalmente molto più graditi dei surgelati da parte delle famiglie per due ordini di motivi. Il primo è la possibilità di personalizzare e aggiustare i cibi secondo il gusto personale o a casa o chiedendo l'intervento di una specialista addetta al banco della trasformazione alimentare; il secondo motivo è da ricercare nel rapporto di fiducia e reciproca conoscenza che si instaura fra gli acquirenti e la commessa per cui si ha la certezza della qualità delle materie prime impiegate, spesso utilizzate "a vista" del cliente che può fornire ulteriori indicazioni o, eventualmente, interagire con l'addetta in caso di insoddisfazione. Non ultima, la possibilità di arricchire il proprio ricettario personale grazie ai consigli di coloro che lavorano alla distribuzione.

Un'altra figura su cui ci pare necessario appuntare la nostra attenzione per le possibili evoluzioni nelle offerte e nella gestione dei rapporti con il pubblico è l'addetta al telemarketing. Questa presenza sta a significare come queste aziende si stiano indirizzando anche verso l'offerta di servizi via web. Servizi che prevedono la possibilità di acquisti e di pagamenti via internet, la consegna dei beni comperati direttamente all'abitazione dell'acquirente e, in genere, tutto ciò che può permettere la gestione del "carrello della spesa" da casa. L'uso della rete per iniziative di marketing e di assistenza alla clientela richiederebbe, però, anche la presenza in organigramma di specialisti che siano in grado di comunicare e dialogare con il pubblico via web.

### **1.5 La flessibilità di lavoro richiesta alle addette nelle imprese della Distribuzione Organizzata nei centri commerciali**

In tutte le organizzazioni è richiesta ai collaboratori una certa flessibilità operativa per coprire momenti particolari in cui gli addetti sono

## 1. Il campione intervistato: caratteristiche

chiamati a svolgere mansioni diverse da quelle che abitualmente svolgono e che sono tipiche, spesso, di altri ruoli professionali. È una pratica che naturalmente trova maggiore applicazione nelle piccole imprese piuttosto che nelle imprese di grandi dimensioni ed è dovuta alla necessità di assicurare i processi produttivi in momenti in cui c'è grande affluenza su alcuni reparti, oppure a causa della assenza di colleghi o, molto più semplicemente, dovuta alla assegnazione di ruoli non precisamente definiti cosicché la pratica di svolgere più attività è funzionale e del tutto naturale ed accettata nella pratica operativa.

Molto spesso queste mansioni sono simili a quelle tipiche del ruolo di inquadramento; in alcuni casi però si tratta di attività completamente diverse da quelle normalmente praticate, così abbiamo cassiere che si occupano di cucina "ai pronti a cuocere" o che si occupano anche di gestione dei magazzini e movimentazione delle merci.

Nelle tabelle che seguono presentiamo quindi un approfondimento di indagine in cui, figura per figura, sono riportate, rispetto alla loro collocazione normale, le percentuali delle addette che svolgono altre mansioni. In pratica le percentuali indicate nelle tabelle indicano quante sono le addette che svolgono compiti diversi da quelli che sono naturalmente collegati alla figura professionale di inquadramento. Nelle tabelle sono poi indicate anche le tipologie di mansioni "diverse" svolte dalle operatrici. Questi compiti sono stati indicati in modalità aperta nei questionari di indagine e quindi ogni addetta ha potuto descrivere con proprie parole i compiti aggiuntivi svolti. Per una migliore leggibilità però tali attività "aggiunte" sono state raccolte per contiguità e sono riportate nelle tabelle con indicato il numero delle addette corrispondente.

<b>Addetta ai controlli delle vendite</b>	<b>% flessibilità</b>
	47,7%

### Tipologia mansioni

Cassiera rifornimento	1
Centralinista e operatrice telemarketing	1
Cassa-rifornimento-produzione panini	1
Altro	4

<b>Addetta al controllo degli stock di merci</b>	<b>% flessibilità</b>
	75,0%

### Tipologia mansioni aggiuntive

Cassa	1
Ordini - rifornimento	2
Vendite	1

## 1. Il campione intervistato: caratteristiche

<b>Addetta al controllo dei prodotti in entrata ed uscita</b>	<b>% flessibilità</b>
	54,2%

Tipologia mansioni aggiuntive	
A VOLTE UFFICIO	1
Cassa-pulizie-carico e scarico camion	1
Cassa	4
Magazzino e rifornimento scaffali	2
Responsabile di filiale	1
Altro	2

<b>Addetta al registratore di cassa</b>	<b>% flessibilità</b>
	66,7%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Cassa-rifornimenti-frutta-latticini	5
Cassa, pulizie, sbancamento	
Merce, uso muletti, carico e scarico merci	1
Pescheria e macelleria	2
Addetta panetteria, addetta pescheria/cassiera	1
Cassa-reparto	1
Altro	2

<b>Addetta alle pulizie nei supermercati</b>	<b>% flessibilità</b>
	50,00%

Altro	1
-------	---

<b>Addetta vendita di prodotti di pasticceria</b>	<b>% flessibilità</b>
	75,00%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Pizzeria	2
Cassa	1

<b>Addetta vendita di prodotti ittici</b>	<b>% flessibilità</b>
	33,3%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Gastronomia - panetteria - pescheria	2
Ortofrutta	1

<b>Assistente alla vendita</b>	<b>% flessibilità</b>
	100,00%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Cassiera e gastronomia	2
Mansioni di rappresentanza e operative	1
Movimentazione carrelli e bancali	1
Altro	2

<b>Commessa di banco</b>	<b>% flessibilità</b>
	58,6%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Allestimento rifornimento cassa	5
Movimentazione merci	4
Cassa	5
Addetta vendita, banconista	7
Pulizie	2
Capo reparto	2
Pasticceria Pizzeria Cucina	3
Altro	6

<b>Commessa di negozio</b>	<b>% flessibilità</b>
	66,7%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Cassa commessa	5
Pulizie	1

## 1. Il campione intervistato: caratteristiche

Commessa di vendita	% flessibilità	Commessa specializzata	% flessibilità
	55,6%		61,5%

Tipologia mansioni aggiuntive		Tipologia mansioni aggiuntive	
Cassa	9	Cassa	2
Gastronomia	2	Altri reparti	7
Magazzino e rifornimento banco	12	Rifornimento merci	3
Accoglienza clienti	2	Altro	4
Uffici	1		
Banchi pescheria panetteria	3		
Altro	6		

Impiegata amministrativa	% flessibilità
	32,4%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Cassa	4
Inserimento dati e altre attività amm.ve	2
Banco e vendite	2
Movimentazione merci	1
Altro	2

Supervisore alle casse	% flessibilità
	75%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Casse	3

Supervisore di reparto vendite in un supermercato	% flessibilità
	81,3%

Tipologia mansioni aggiuntive	
Casse	5
Movimentazione merci e rifornimento banchi	2
Amministrazione	1
Altro	5

## Capitolo 2 L'ambiente di lavoro



## 2.1 La postazione di lavoro

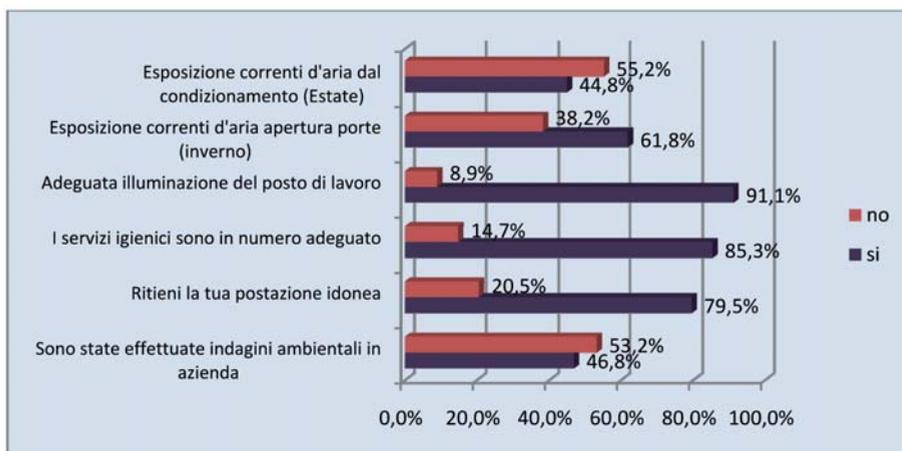
È del tutto evidente che la postazione lavorativa e la postura che le lavoratrici assumono durante la loro attività, influiscono fortemente e condizionano in maniera positiva o negativa la qualità della prestazione erogata. Sarebbe quindi che chi progetta gli spazi lavorativi dovrebbe avere tutto l'interesse che le addette possano svolgere la loro attività in una postazione comoda, ergonomicamente progettata in maniera da rendere minimo l'impatto sul fisico delle addette, che permetta un uso minimo di forza fisica e che sia, in fondo, anche per le addette, gradevole e apprezzabile come linea di *design* e qualità visiva.

Il poter svolgere il proprio lavoro in una postazione confortevole è uno degli elementi di base per poter contare su risorse umane motivate, spinte alla prestazione "eccellente", in grado di creare un buon rapporto con la clientela e quindi anche la semplice postazione fisica va a incidere, in forma diretta, sulla qualità generale percepita dalla clientela con evidenti possibili riscontri anche sullo "scontrino medio" battuto nelle casse.

Nel nostro campione non è stata posta direttamente la domanda sulla qualità della propria posizione lavorativa, ma una serie di quesiti che descrivono nei particolari la qualità percepita da parte delle addette del posto di lavoro.

Nel grafico 2.1 sono illustrati sinteticamente i risultati di questa parte di indagine. Come si può notare, non in tutte le aziende esaminate sono state fatte delle specifiche indagini ambientali tese a valutare il livello di adeguatezza delle postazioni di lavoro. In pratica, la realizzazione delle postazioni lavorative non segue una progettazione specifica che prenda come riferimento gli spazi disponibili.

**Graf. 2.1 - La percezione della qualità dell'ambiente di lavoro**



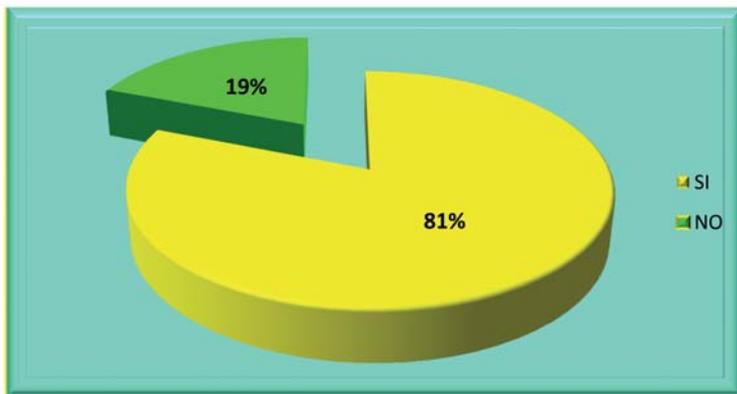
Le indagini ambientali sono state infatti svolte nel 46,8% delle aziende mentre nel rimanente 53,2% questa analisi non è stata effettuata. Probabilmente questi valori non stanno a significare che gli aspetti relativi alla salute dei lavoratori vengano trascurati; esistono infatti dei precisi obblighi di legge e una attenta vigilanza sul loro rispetto da parte delle ASL, che non consentono facili deroghe rispetto alle norme.

È invece più probabile che, rispetto alla qualità ergonomica dei posti di lavoro, la progettazione venga spesso lasciata alle ditte che forniscono gli arredi e i macchinari e che, naturalmente, dispongono di profes-

sionisti esperti in questo tipo di progettazioni. È anche però del tutto evidente come non sempre questo approccio al problema riesca a fornire soluzioni ottimali e quindi, anche dalla rilevazione sul campo, emerge qualche risultato controcorrente rispetto al fatto che, mediamente, le postazioni delle lavoratrici vengano giudicate di buona qualità. L'81% delle rispondenti ha infatti dichiarato di ritenere la propria postazione di lavoro idonea; valore che si ritiene essere di tutto rispetto ma che certamente lascia aperte molte possibilità di miglioramento. In positivo, la percezione delle lavoratrici è che, soprattutto, ad essere di buona qualità siano l'illuminazione (91,1%) e la disponibilità di servizi igienici puliti e ben mantenuti.

Contrario invece, è il giudizio qualitativo sulla protezione climatica. L'esposizione a correnti d'aria generate d'inverno dalla apertura delle porte automatiche d'accesso ai negozi è infatti giudicata elevata dal 61,8% delle rispondenti. Valore elevato che è probabilmente determinato dal fatto che la maggioranza delle appartenenti al campione ha, come propria postazione lavorativa, la cassa finale che tradizionalmente nei supermercati è posta vicino agli accessi per il pubblico. La situazione migliora nettamente in estate, quando si avverte con minore impatto la vicinanza ai varchi di accesso e il condizionamento rende più confortevole il lavoro. In merito a questo ultimo punto le postazioni lavorative non sono soggette alla esposizione diretta di correnti d'aria generate dagli impianti di condizionamento nel 55% ca. dei casi.

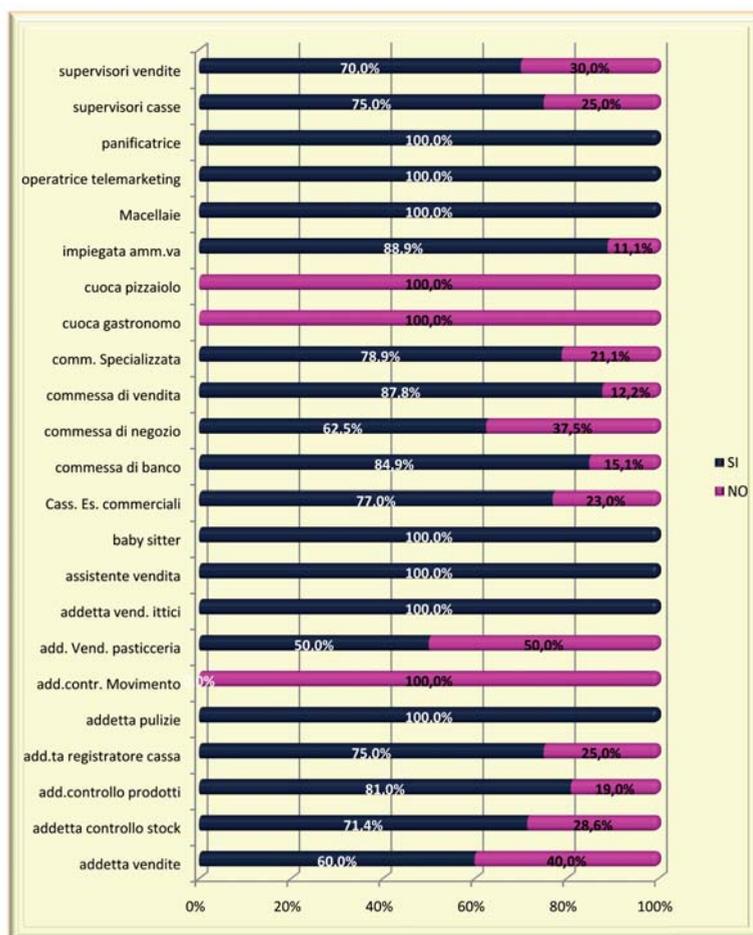
**Graf. 2.2 - Il giudizio complessivo delle addette sulla idoneità del posto di lavoro**



## 2. L'ambiente di lavoro

L'analisi della idoneità delle singole postazioni di lavoro è riportata nel grafico 2.3 in cui sono evidenziate le risposte ottenute per singola figura professionale. Com'è evidente, le postazioni di lavoro sono percepite idonee, o con lievi carenze, nella maggior parte dei casi. In questo senso, le carenze più gravi sono relative alle aree operative delle addette e delle commesse di vendita in cui non vi è una totale visione positiva della disposizione dei posti di lavoro. Vi sono poi altre tre figure la cui postazione viene giudicata del tutto insufficiente. Questo giudizio negativo viene espresso dalle cuoche e dalle addette al controllo movimentazione merci.

**Graf. 2.3 Il giudizio delle singole addette sulla idoneità della postazione di lavoro**



Mentre per le addette al movimento merci è pensabile che il giudizio venga espresso in termini di posizionamento rispetto alla collocazione ottimale per effettuare le mansioni tipiche di chi deve controllare i flussi di merci, per le cuoche una posizione non ottimale può anche essere vista e giudicata in maniera diversa; non soltanto quindi come situazione in cui dalla disposizione delle macchine e degli attrezzi sia impedita una prestazione di elevata qualità, ma anche come possibile premessa e condizione favorevole per il verificarsi di incidenti.

La situazione della idoneità del posto di lavoro percepita dalle singole addette nelle macroaree geografiche della Ricerca è illustrata nella tabella seguente.

**Tab. 2.1 - L'idoneità del posto di lavoro percepita dalle addette – Elaborazione per macroarea**

	NORD		CENTRO		SUD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Addetta vendite	100,0%		50,0%	50,0%		100,0%
Addetta controllo stock	66,7%		75,0%	25,0%	-	-
Addetta controllo prodotti	90,9%		66,7%	33,3%	75,0%	25,0%
Addetta registratore cassa	-	-	71,4%	28,6%	80,0%	20,0%
Addetta alle pulizie nei supermercati	100,0%		100,0%		-	-
Addetta controllo movimento	-	-		100,0%	-	-
Addetta vendita di prodotti di pasticceria			-	-	100,0%	
Addetta vendita di prodotti ittici	100,0%		100,0%		100,0%	
Assistente vendita	100,0%		100,0%		100,0%	
Baby sitter	-	-	-	-	100,0%	
Cassiera bar ristorante	-	-	-	-	-	-
Cassiera es. commerciali	83,9%		78,4%	21,6%	67,9%	32,1%
Commessa di banco	95,5%		78,3%	21,7%	75,0%	25,0%
Commessa di negozio	40,0%		-	-	100,0%	
Commessa di vendita	89,5%		91,3%	8,7%	71,4%	28,6%
Commessa specializzata	70,0%		85,7%	14,3%	100,0%	
Cuoca gastronomo	-	-		100,0%	-	-
Cuoca pizzaiolo	-	-		100,0%	-	-
Impiegata amm.va	88,9%		88,2%	11,8%	100,0%	
Macellaia, abbattitrice di animali	100,0%		100,0%		100,0%	
Operatrice telemarketing	-	-	100,0%		-	-
Panificatrice	100,0%		100,0%		-	-
Supervisore casse	-	-		100,0%	100,0%	
Supervisore vendite	100,0%		66,7%	33,3%	50,0%	50,0%

## 2.2 L'organizzazione degli spazi di lavoro e i fattori di rischio

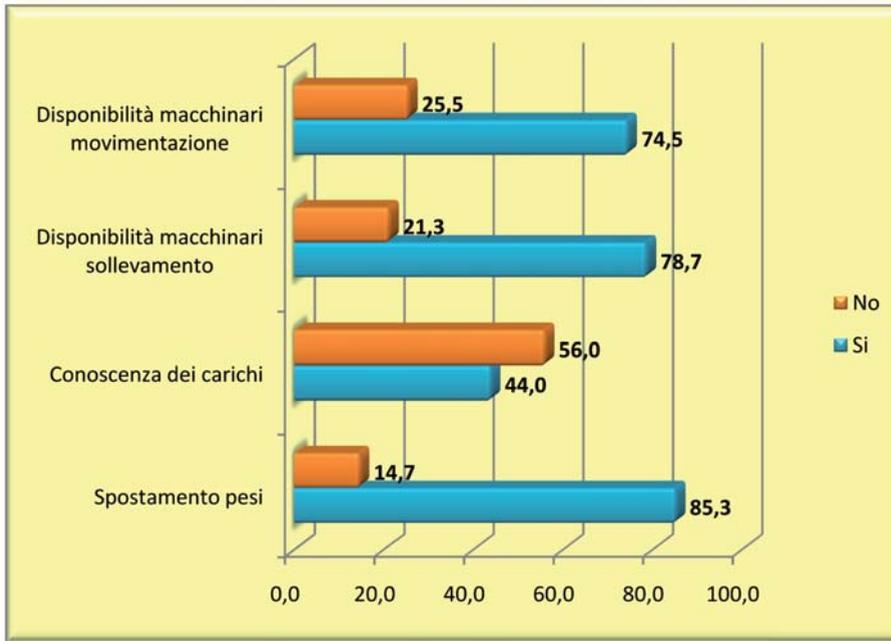
In tutte le attività lavorative sono presenti dei fattori di rischio che possono favorire il verificarsi di incidenti e l'insorgere di malattie professionali. Naturalmente la legislazione del lavoro individua e analizza, settore per settore, questi fattori e cerca, attraverso la creazione di norme e regolamenti specifici, di rendere minimi questi rischi.

Per quanto accurate e precise, però, le norme non possono certamente eliminare del tutto le possibilità di incidenti e malattie e per questo, nella conservazione della salute personale, gioca un ruolo importante la concentrazione, l'attenzione e la conoscenza delle possibili sorgenti di rischio da parte delle lavoratrici. È ovvio che nelle varie aree operative dei supermercati si trovino situazioni estremamente differenti. Ci sono quindi lavoratrici che operano principalmente alle casse o in reparti in cui non sono utilizzati strumenti e macchinari potenzialmente pericolosi, e altre lavoratrici che si trovano costantemente a contatto con attrezzi da taglio come quelli utilizzati ai banchi del fresco e in macelleria, oppure forni e altre macchine per la lavorazione degli impasti presenti nei reparti pizzeria e "arti bianche".

Una delle componenti di rischio meno evidenti ad una percezione immediata, ma che presenta insidie soprattutto per le conseguenze nel lungo periodo, è l'attività di spostamento di pesi che ha anche la caratteristica di essere mediamente presente in quasi tutte le attività lavorative all'interno delle imprese della distribuzione organizzata nei centri commerciali. Infatti, secondo i dati riportati nel grafico 2.4, nell'85% dei casi il lavoro delle addette comporta il trasferimento di pesi.

Come detto, la conoscenza del tipo di merce che si va a sollevare, la capacità di calcolare esattamente la forza necessaria e, soprattutto, la postura più corretta per eseguire il compito, rappresentano già una forma di prevenzione di incidenti e malattie professionali. In questo caso sembrerebbe necessaria una formazione più attenta nei confronti delle addette, perché il 56% di esse dichiara di non essere in grado di calcolare la quantità di pesi e di carichi che devono sollevare e movimentare nel corso dell'orario di lavoro.

Graf. 2.4 - Movimentazione dei carichi e pesi spostati nel corso del lavoro

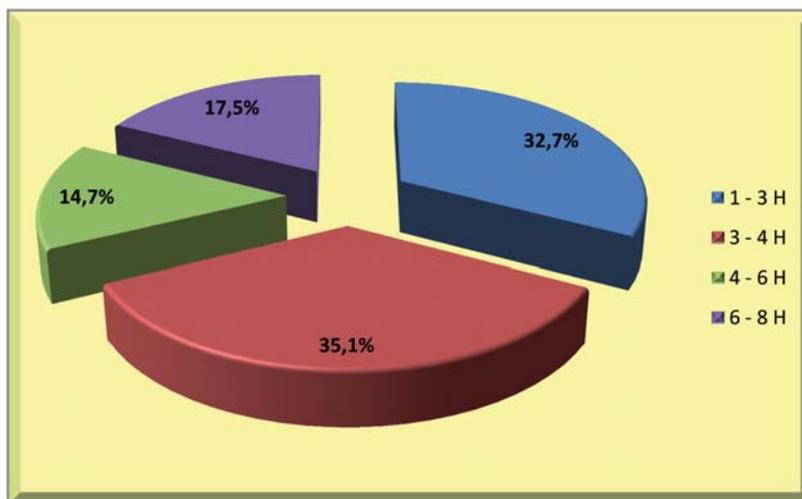


È altrettanto vero però che le organizzazioni mettono a disposizione delle addette i necessari macchinari per la movimentazione dei carichi. Il 78,7% dispone infatti delle attrezzature per il loro sollevamento e il 74% ha la possibilità di utilizzare le macchine per la movimentazione (muletti).

Il grafico 2.5 riporta la quantità di tempo che le intervistate dichiarano impegnato in attività che comportano il sollevamento di pesi. Come si nota, il 32,7% del campione sposta pesi in maniera quasi occasionale in quanto le attività fisicamente impegnative occupano un tempo massimo di due ore. Si tratta probabilmente di attività di supporto e trasversali che si effettuano in caso di necessità di rinforzo momentaneo presso alcune postazioni lavorative. Al contrario, si ha una percentuale di addette pari al 17,5% che svolge occupazioni fisicamente impegnative perché spostano pesi praticamente per l'intera durata dell'orario lavorativo.

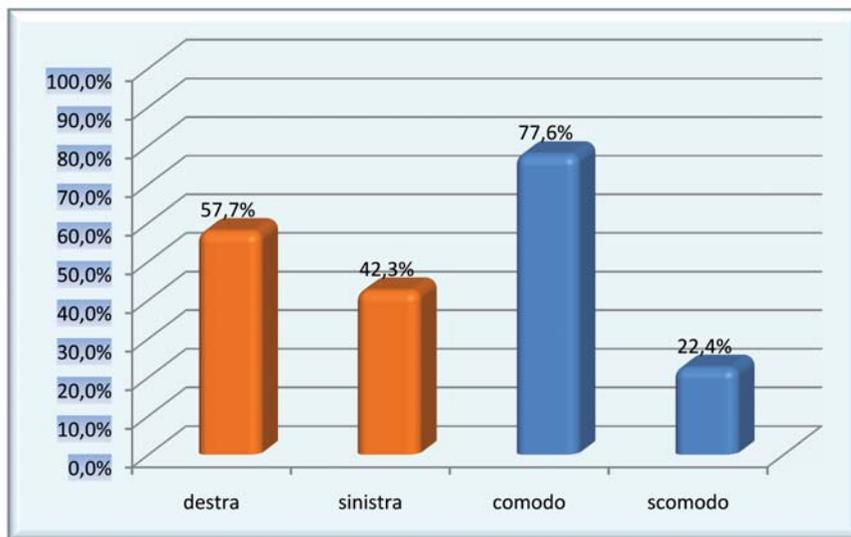
Nella valutazione dei carichi fisici di lavoro conta naturalmente anche la postura delle addette nel corso delle attività e l'uso degli arti superiori secondo la naturale propensione.

**Graf. 2.5 - Ore di esecuzione di attività che comportano il sollevamento di pesi**



Nel grafico 2.6 è illustrata come la postazione di lavoro delle addette alle casse dia origine alla percezione di comodità. Una sistemazione

**Graf. 2.6 - Lato di provenienza della merce e percezione di comodità delle addette alle casse**



scomoda potrebbe dare origine a fenomeni di stanchezza e quindi di minore attenzione con un aumento dei rischi di incidente. Mediamente il lato di provenienza della merce è quasi equamente diviso fra destra e sinistra ma quello che conta maggiormente è la percezione di comodità che raggiunge il 77,6% delle risposte ottenute.

È una percentuale che si potrebbe anche considerare elevata ma, visto che probabilmente gli adattamenti necessari per aumentare questo valore potrebbero essere di lieve entità, sarebbe bene cercare di migliorare questa *performance* anche perché è comunque da rilevare che le risposte ottenute riguardano soltanto il 30,5 % del totale dei questionari distribuiti. C'è quindi una percentuale di “non votanti” che va in parte ad annullare i valori positivi raggiunti.

### 2.3 I ritmi di lavoro e le dotazioni delle addette alle casse

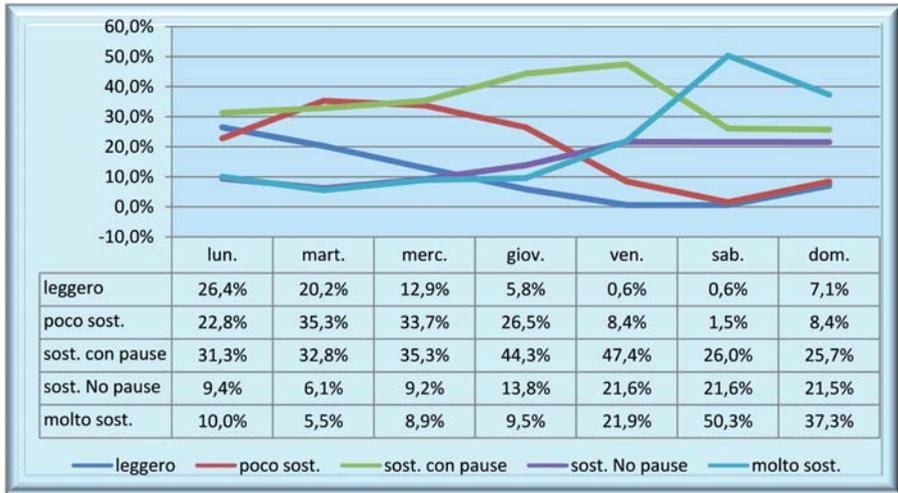
Il lavoro alle casse può apparire forse come il meno impegnativo da un punto di vista fisico. In realtà, come si è visto nel paragrafo precedente, anche qui è presente un impegno fisico soprattutto per “passare” sui lettori alcuni tipi di merce (in particolare le confezioni di acqua e alcuni tipi di frutta). In primo luogo le casse sono una postazione in cui le addette generalmente sono sedute e questa potrebbe essere considerata una posizione di tutta comodità. In realtà, naturalmente, vanno fatte anche in questo caso delle opportune considerazioni. Prima di tutto il non potersi muovere per periodi prolungati genera comunque un affaticamento fisico generale e in secondo luogo è necessario valutare se il seggiolino che completa le postazioni delle casse è ragionevolmente comodo.

Nel valutare i livelli di sicurezza dobbiamo quindi considerare due elementi:

- L'intensità del lavoro in termini di andamento dei flussi di clienti alla cassa
- L'ergonomia della postazione delle cassiere.

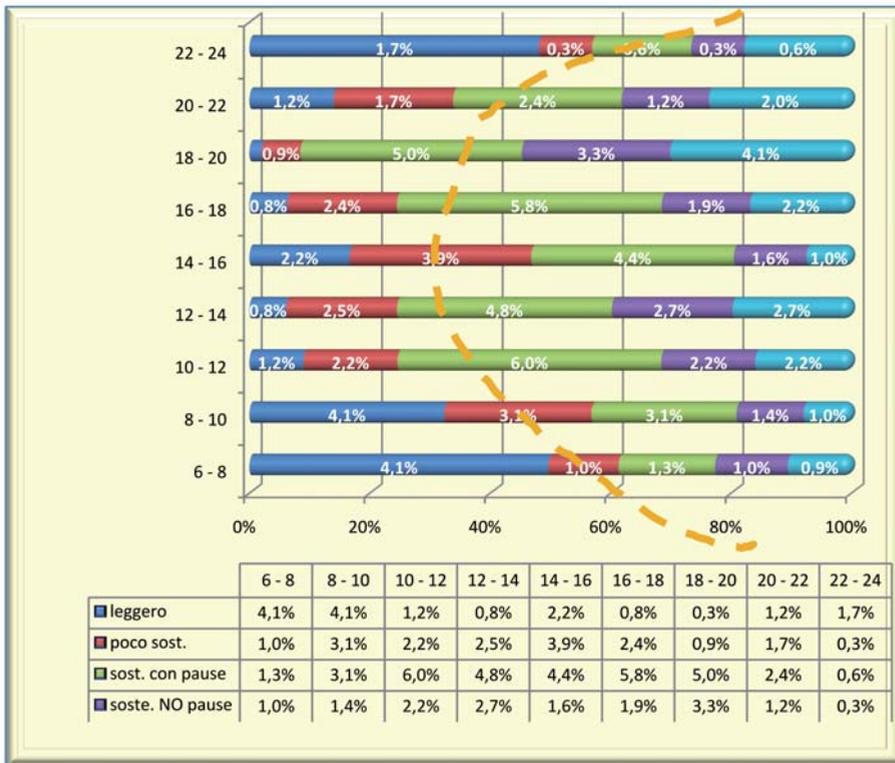
Riguardo al primo punto l'intensità del lavoro segue dei ritmi settimanali, orari giornalieri e mensili.

**Graf. 2.7 - L'intensità del lavoro alle casse nei giorni della settimana**



Nel grafico 2.7 si può notare come il lavoro alle casse rispetti le attese prevedibili del flusso di clientela. Dal lunedì, in cui hanno prevalenza le percezioni di un carico di lavoro relativamente leggero o, in caso di lavoro sostenuto con la possibilità di fare pause di riposo, l'intensità dell'attività aumenta mano a mano verso le percentuali che indicano un impegno maggiore verso il fine settimana. In particolare il sabato e la domenica sono i giorni in cui si hanno i valori massimi di presenza di clientela alle casse. Ora, se per il sabato il dato può apparire assolutamente normale e in linea con le generalizzate abitudini e necessità consolidate di coordinare gli impegni familiari con gli orari di lavoro, per la domenica il dato appare molto importante e testimonia, anche in parte, il probabile cambiamento di abitudini che sta avvenendo nelle famiglie, sostenuto anche dal fatto che questi centri, specie quelli di grandi dimensioni come gli ipermercati, organizzano veri e propri momenti di intrattenimento con la partecipazione, spesso di grandi artisti o di vere e proprie "icone" del mondo dello spettacolo. L'effetto pubblicitario è, naturalmente, di grande portata e parte del pubblico ne approfitta anche per fare gli acquisti che in altre occasioni avrebbe fatto negli altri giorni della settimana.

**Graf. 2.8 - L'intensità del lavoro alle casse durante l'orario giornaliero**



Per ciò che riguarda la distribuzione giornaliera del lavoro alle casse, il grafico 2.8 riporta la percezione delle addette rispetto all'intensità dei flussi di lavoro. Le barre del grafico indicano, rispetto alle singole fasce orarie, qual è l'impegno lavorativo cui è necessario far fronte nel corso della giornata.

I due massimi (massimo impegno – minimo impegno) si registrano nella fascia dalle 18 alle 20 per la massima intensità e dalle 8 alle 10 per la minima intensità, escludendo le fasce dalle 22 alle 24 e dalle 6 alle 8 di mattina. È però altrettanto evidente che anche in queste fasce, diremmo certamente disagiati per la maggioranza delle persone, esiste un movimento di clienti che in alcuni esercizi dà origine anche a flussi molto intensi.

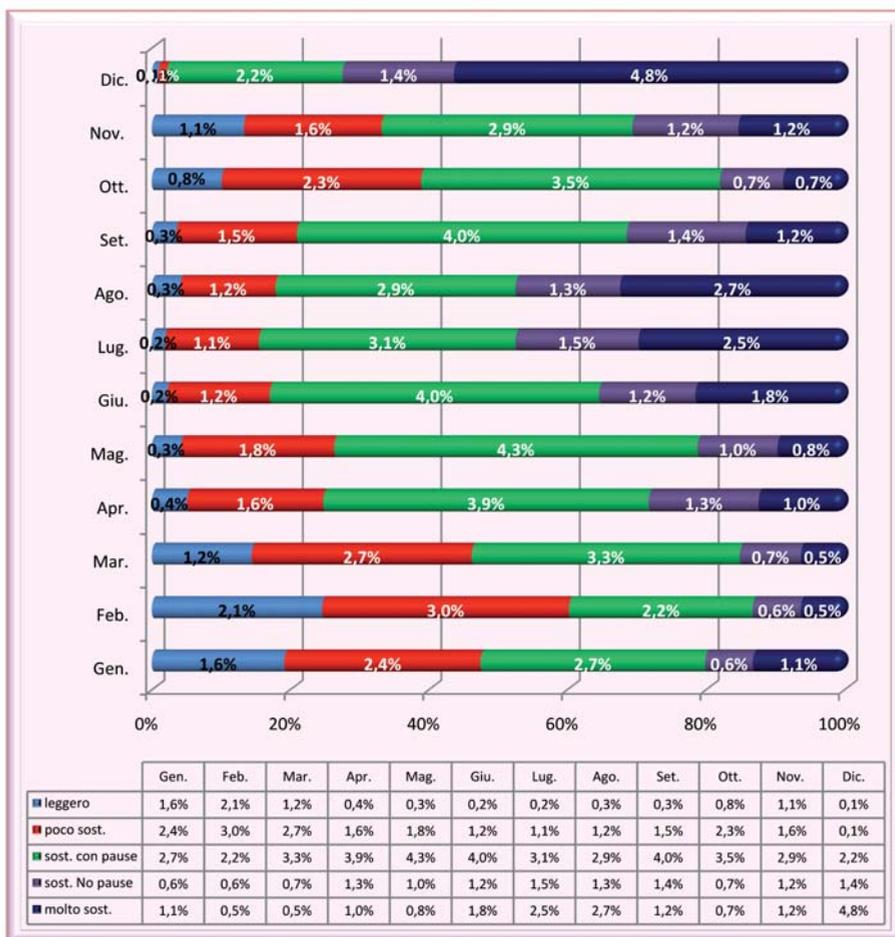
Il grafico quindi va letto tenendo conto anche delle particolari localizzazioni degli esercizi commerciali (vicino a snodi di comunicazione, a

## 2. L'ambiente di lavoro

grandi inurbamenti con movimento di pendolari, ecc.) che danno la possibilità di acquisti a “pubblici” con diverse esigenze.

Unendo con un'ipotetica linea i punti di massimo impegno si evidenzia, anche visivamente, come l'intensità del lavoro alle casse cresca con l'avanzare dell'orario verso le ore centrali della giornata e come tenda poi a decrescere. Esistono tuttavia due situazioni spurie: il forte calo dalle 14 alle 16 e il forte aumento invece dalle 18 alle 20 che però, a ben vedere, sono gli orari in cui mediamente le persone sono più impegnate o più libere dalle proprie attività lavorative.

**Graf. 2.9 - L'intensità del lavoro alle casse nei mesi dell'anno**



Rispetto alla stagionalità, il lavoro alle casse presenta delle differenze nella sua attuazione determinate, probabilmente, da alcuni fenomeni che vanno direttamente a condizionare la propensione agli acquisti da parte delle famiglie. Assumendo che la crisi economica abbia un effetto di fondo che può essere considerato equamente distribuito rispetto ai mesi dell'anno, sono evidenti differenze sensibili di comportamento della domanda. Questi fenomeni possono essere determinati, al minimo, da:

- Periodi di festività e, in alcuni casi, maggiore disponibilità di denaro (tredicesime);
- Saldi invernali e saldi estivi;
- Periodo di ferie estive e, in alcuni casi, maggiore disponibilità di denaro (quattordicesime).

Il verificarsi di queste condizioni comporta l'aumento della intensità del lavoro a scapito, naturalmente, del periodo di minore intensità nell'arco del mese. Appare così che il mese di dicembre è l'intervallo temporale in cui è più intenso il lavoro e, come naturale conseguenza, aumentano la possibilità di incidenti e il verificarsi di malattie professionali. In mancanza però di una chiara corrispondenza sostenuta dai dati, questa è soltanto una considerazione dettata dal buon senso che è pronta ad essere smentita dai fatti.

Gli altri periodi di forte intensità lavorativa sono il mese di gennaio (saldi invernali) e i mesi di luglio e di agosto in cui si manifestano insieme le condizioni di saldi (luglio) e inizio del periodo di ferie e disponibilità, per alcune categorie di lavoratori, della quattordicesima mensilità.

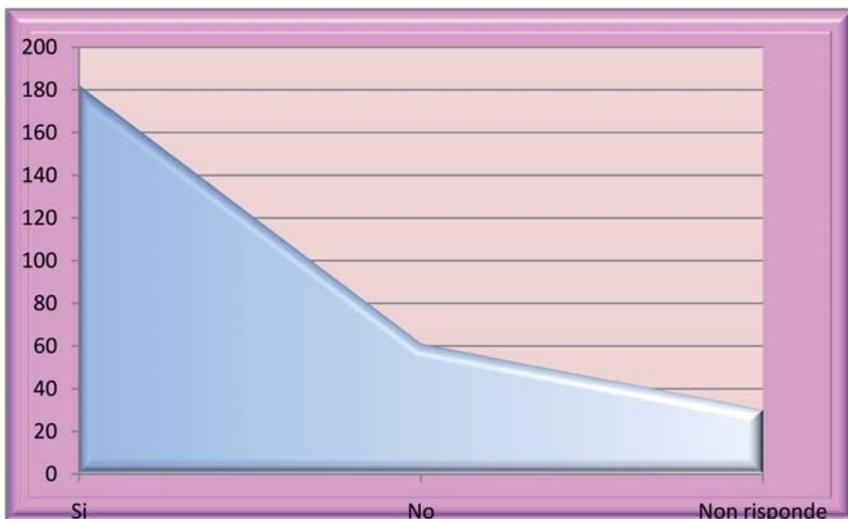
Per ciò che riguarda l'ergonomia del posto di lavoro, rispetto alle risposte ottenute nel questionario, si rileva che la totalità delle addette che lavorano in cassa, stabilmente o in via occasionale come rinforzi momentanei, dichiara di avere a disposizione una postazione con la seduta. Circa nel 10% dei casi si tratta di uno sgabello fisso mentre il rimanente 90% delle addette dispone di una seduta regolabile e quindi maggiormente adattabile alle caratteristiche fisiche personali cosicché le operatrici possono trovare la migliore posizione in cui è minimo l'affaticamento. Come messo in evidenza anche in altre parti della presente Ricerca, la comodità del posto di lavoro non è un "favore" che viene fatto alle addette, ma è la base indispensabile per una migliore concentrazione durante il lavoro e, di conseguenza, di una minore probabilità di

## 2. L'ambiente di lavoro

incidenti e una migliore produttività e mancanza di errori nella gestione della cassa.

Rispetto infatti al quesito posto, ovvero la comodità della seduta e della posizione di lavoro, la maggioranza delle addette alla cassa si ritiene soddisfatta della postazione di lavoro. Il grafico ad area che segue dà visivamente l'immagine di questa situazione. In effetti 182 addette alla cassa, che corrispondono al 66% ca. delle addette che lavorano in cassa (stabilmente o come ausili), ritiene comoda la posizione lavorativa al contrario del 22% che si esprime in senso negativo. Esiste poi una parte di addette che non ha espresso la propria opinione e corrisponde a circa il 12%.

**Graf. 2.10 - La percezione di comodità nelle postazioni di lavoro delle cas-**

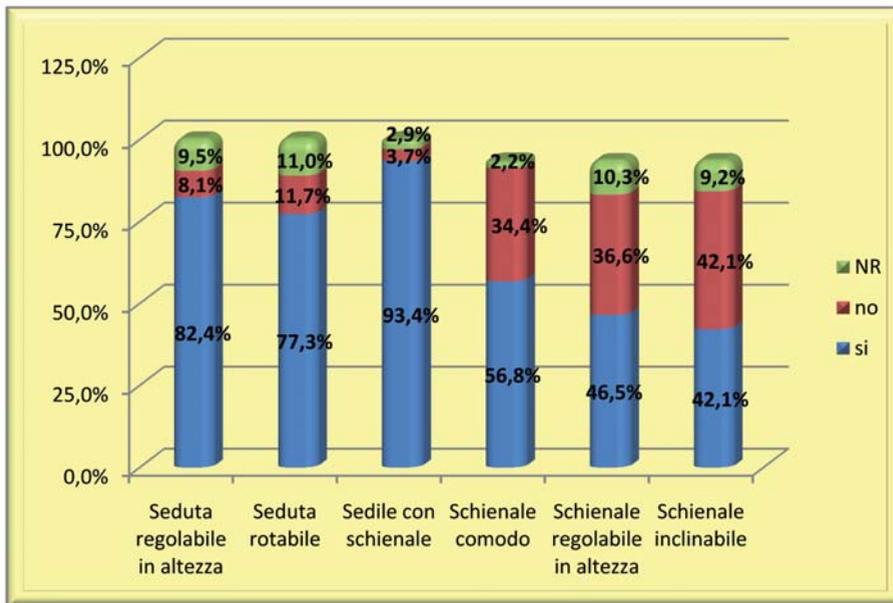


Le caratteristiche della seduta sono indicate nel graf. 2.11 e da una breve analisi dei dati raccolti appare immediatamente evidente che le seggiole, date in dotazione alle addette, sono state progettate per la specifica utilizzazione. Le caratteristiche qualitativamente positive sono infatti indicate con il colore azzurro nelle prime tre colonne mentre le cose si complicano leggermente nel caso dello schienale che, oltre che scomodo nel 52% dei casi, non fornisce neanche la possibilità di regolazione in base alla connotazione fisica delle addette.

Nel caso della cassa è ragionevole presumere che, pur con cali nella attenzione sul lavoro, difficilmente si potranno generare incidenti di un certo rilievo. È più facile che la disattenzione determinata dalla scomodità della postazione lavorativa si trasformi in errori nelle battute per registrare i valori acquistati dai clienti. Errori che hanno come conseguenza la necessità da parte delle addette di “ripianare” le deficienze. In questo caso però è anche vero che le tecnologie vanno incontro alle organizzazioni e gli scanner che leggono i codici a barre rendono minimi anche questi rischi.

Naturalmente la seduta non è il solo fattore qualitativo della postazione lavorativa e quindi nel grafico 2.11 sono indicate le caratteristiche della postazione e la loro percezione in termini di adeguatezza all'uso da parte delle addette.

**Graf. 2.11 - La percezione di comodità della postazione di lavoro delle addette alle casse**



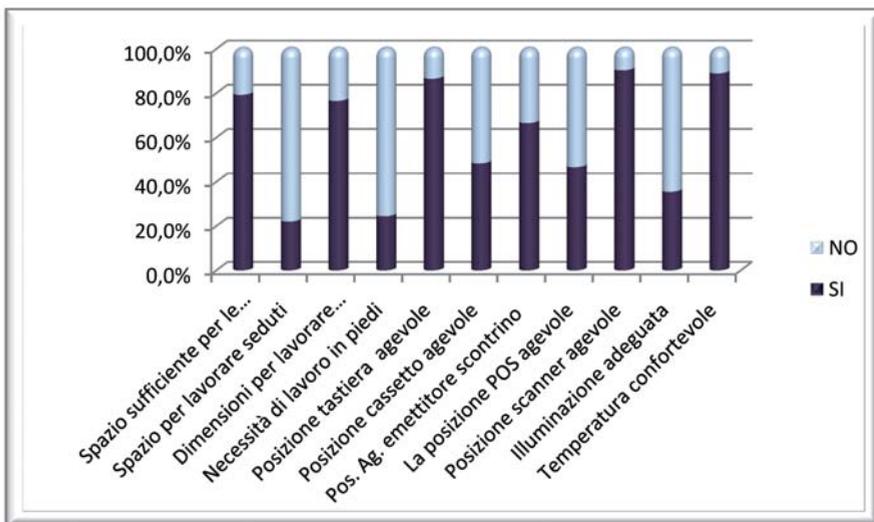
Il questionario di indagine ha approfondito attentamente tutti gli aspetti legati alla progettazione ergonomica del posto di lavoro delle addette alle casse.

## 2. L'ambiente di lavoro

A questo proposito le lavoratrici hanno espresso dei giudizi che si possono definire in parte inattesi. Partendo dai requisiti percepiti in termini positivi si può notare che soltanto tre di essi superano un gradimento dell'80% rispetto ai giudizi emessi.

Si tratta del posizionamento della tastiera, della posizione dello scanner e della temperatura confortevole che è possibile godere presso il posto di lavoro.

**Graf. 2.12 - L'ergonomia del posto di lavoro**



Sono invece fortemente carenti la possibilità di poter lavorare sedute, soprattutto se questa condizione è letta in abbinamento con il fatto che non esistono molte situazioni in cui è necessario lavorare in piedi. Esse riguardano infatti soltanto il 20% delle attività che vengono svolte alle casse. Molto elevati, anche se non ottimali, sono i valori indicati per lo spazio a disposizione per le gambe, e la posizione del terminale per l'emissione dello scontrino. Tutti gli altri indicatori si collocano in misure percentuali tra il 20% e il 60% come livelli di gradimento e quindi, in conclusione, si pensa che sia possibile affermare che, nonostante la delicatezza del compito affidato alle addette alle casse, non vi sia sufficiente attenzione alla creazione di postazioni ergonomicamente corrette.

## 2.4 I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Il tema della sicurezza sul lavoro è un argomento che in Italia trova un interesse particolare soprattutto per il numero totale degli incidenti e degli incidenti con conseguenze gravi che pongono la nostra nazione ai vertici europei in questa classifica. La politica quindi ha cercato in varie riprese di arginare questo fenomeno e ha prodotto un impianto di norme che, teoricamente e se ben adottate, potrebbero portare a una diminuzione significativa di questi numeri. Ma oltre l'impianto preventivo in termini oggettivi, cioè tesi a rimuovere le cause "tecniche" degli incidenti, la legge italiana cerca di far crescere anche una vera e propria "cultura" della sicurezza, espressa non tanto dalla osservanza delle norme da parte dei datori di lavoro, quanto nei termini di una chiamata alla responsabilità soggettiva e di gruppo da parte degli stessi lavoratori che sono coinvolti come terminali di un processo di sensibilizzazione verso il lavoro in sicurezza.

I lavoratori quindi per primi hanno l'obbligo di vigilare sulla adozione delle norme da parte delle aziende ma, allo stesso tempo per primi, devono rispettare e richiamare l'osservanza delle regole di sicurezza da parte dei propri colleghi. In questo senso quindi le norme prevedono l'elezione di un rappresentante dei lavoratori (RLS - Art 2, comma 1, lettera i del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81) che ha le seguenti responsabilità<sup>4</sup>:

- Effettuare una consultazione preventiva in ordine alla valutazione dei rischi.
- Accedere ai luoghi di lavoro in cui sono presenti dei rischi.
- Dare un parere sulla scelta degli addetti al servizio di prevenzione, all'attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei lavoratori.
- Effettuare una consultazione in merito all'organizzazione della formazione e sulla designazione del RSPP e degli addetti in materie di lotta antincendio e primo soccorso.
- Provvedere alla ricezione delle informazioni e dei documenti aziendali inerenti la valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative.
- Promuovere, elaborare, individuare e attuare le misure di prevenzione idonee a tutelare la salute fisica e l'integrità fisica dei lavoratori.

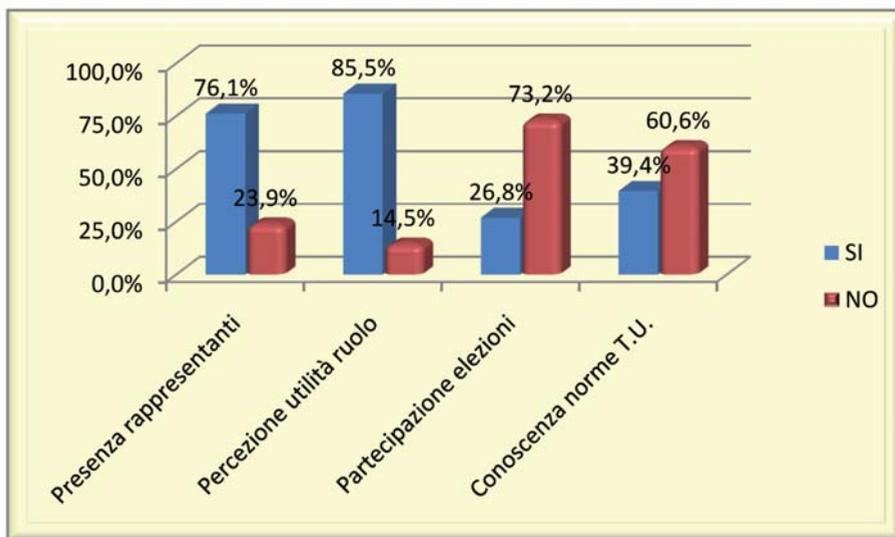
<sup>4</sup> Art. 50 del D. Lgs. 81/2008

## 2. L'ambiente di lavoro

- Fare ricorso alle autorità competenti (ASL, Direzione provinciale del lavoro, autorità giudiziaria) se ritiene che le misure di protezione e prevenzione dai rischi adottate dal datore di lavoro non siano idonee.

Rispetto al nostro campione, le lavoratrici occupate dichiarano che soltanto nel 76,1% dei casi sono a conoscenza della presenza del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza in azienda. Siccome siamo di fronte a un preciso obbligo di legge si crede che la percentuale si riferisca appunto alla conoscenza del fatto che in azienda esista questa figura professionale e non tanto della mancanza della sua effettiva presenza. Ben più incoraggiante e di significato è invece la valutazione sulla utilità percepita dell'attività svolta da parte del RLS (Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza). L'85% ca. delle rispondenti valuta positivamente la presenza e l'attività svolta dai RLS (la percentuale totale delle risposte ottenute valide sul totale campione è pari al 73,2%).

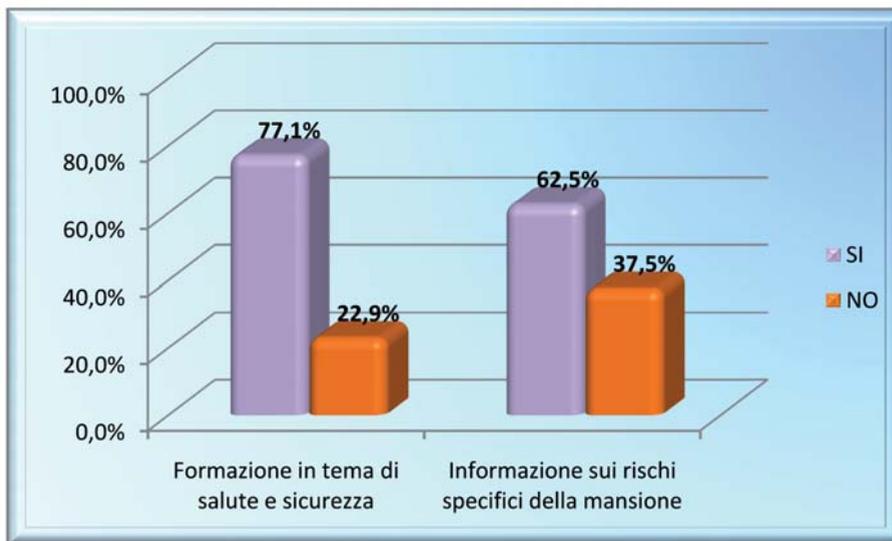
**Graf. 2.13 - I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza**



Il Responsabile della Sicurezza sul Lavoro è un ruolo elettivo le cui modalità di nomina sono disciplinate dalla legge che ha istituito la figura. Pur comprendendo le ragioni della sua presenza in azienda e, come si è visto, anche nel caso di una valutazione più che positiva della utilità della sua presenza in azienda, la percentuale di partecipazione alle elezioni ri-

sulta molto bassa; soltanto il 26,8% infatti risponde positivamente al quesito posto in questo senso e viene da chiedersi per quale motivo non ci sia una partecipazione più ampia all'elezione di una figura che deve rappresentare i lavoratori e operare per la loro sicurezza. Questa percentuale non può essere che commentata in maniera negativa ma ben più preoccupante appare, invece, la percentuale delle lavoratrici che sono a conoscenza delle norme indicate nel Testo Unico sulla Sicurezza. Rispetto a questa parte dell'indagine soltanto il 39,4% delle operatrici, per giunta con una percentuale di rispondenti che è pari a quasi l'83% del totale del campione, dichiara di conoscere quelle norme che dovrebbero garantire la loro sicurezza. Il fatto appare ancor più preoccupante se consideriamo che la formazione, obbligatoria per norma di legge, è stata effettuata nei confronti del 77,1% delle lavoratrici che hanno risposto al quesito (percentuale rispondenti pari al 94%) e il 62% ca. è stata informata sui rischi connessi allo svolgimento delle specifiche mansioni di inserimento.

**Graf. 2.14 - L'informazione e la formazione delle addette**



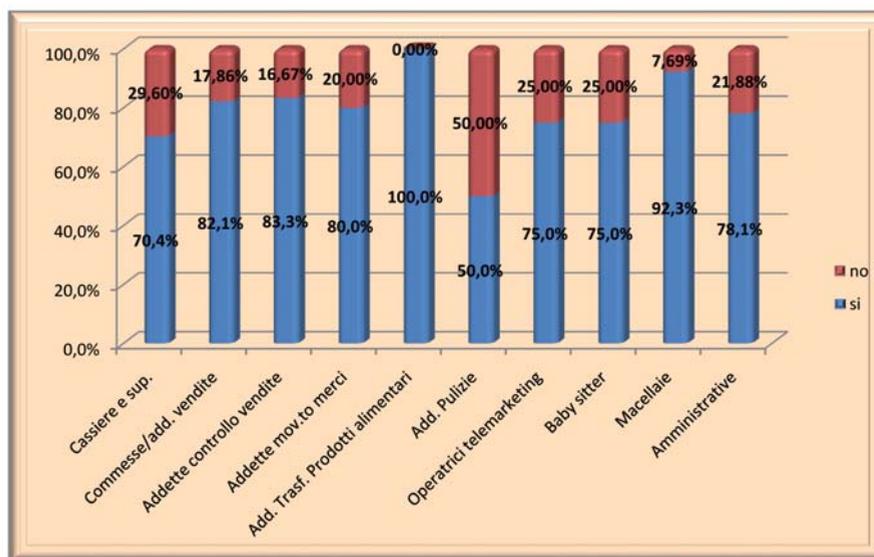
Và però anche messo in evidenza che le imprese della distribuzione organizzata nei centri commerciali, comparto in cui sono state effettuate le indagini, appaiono ligie alla osservanza delle norme su formazione e informazione delle lavoratrici.

## 2. L'ambiente di lavoro

Se si vanno ad analizzare con un maggiore approfondimento i dati relativi alla formazione sulla sicurezza per le singole realtà operative ci si può accorgere che alcune aree lavorative sono state particolarmente curate in questo senso. In media gli indici di formazione e informazione sono molto elevati e in alcuni casi i valori registrati superano l'80% dei rispondenti. In pratica nell'area della trasformazione dei prodotti alimentari il 100% delle addette è stato formato su questi temi, nell'area della macelleria si raggiunge il 92% circa e superano la soglia dell'80% dei formati anche le addette che prestano la propria attività nelle aree operative della movimentazione delle merci, delle vendite al banco e del controllo vendite. Appare quindi evidente che dove sono massime le possibilità di incidente dovuto alle particolari lavorazioni svolte si è già intervenuto con una formazione delle addette.

Nel valutare questi dati è inoltre opportuno tenere conto degli sfasamenti temporali che possono esserci fra il momento della rilevazione e la partecipazione ai corsi. Nel caso di nuovi assunti infatti non sempre la formazione sulla sicurezza viene effettuata già al momento delle assunzioni ma chiaramente segue dei ritmi che devono tenere conto di molte variabili fra cui anche la possibilità di assentarsi dai posti di lavoro per seguire le attività formative.

**Graf. 2.15 - La formazione per le addette delle aree operative**



Per ciò che riguarda la formazione delle addette nei temi della salute e sicurezza effettuata nelle singole macroaree, la situazione è rappresentata nella tabella 2.2 riportata di seguito.

**Tab. 2.2 - La formazione delle addette in tema di salute e sicurezza - ripartizione per macroaree**

	NORD		CENTRO		SUD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Addetta vendite	66,7%	33,3%	50,0%	50,0%	100,0%	
Addetta controllo stock	50,0%	50,0%	100,0%		-	-
Addetta controllo prodotti	100,0%		71,4%	28,6%	80,0%	20,0%
Addetta registratore cassa	100,0%		100,0%		87,5%	12,5%
Addetta alle pulizie nei supermercati	100,0%			100,0%	-	-
Addetta controllo movimento	-	-	100,0%		-	-
Addetta vendita di prodotti di pasticceria	100,0%		-	-	-	-
Addetta vendita di prodotti ittici	100,0%		100,0%		100,0%	
Assistente vendita	100,0%		100,0%		66,7%	33,3%
Baby sitter	-	-	-	-	100,0%	
Cassiera bar ristorante	-	-	-	-	100,0%	
Cassiera es. commerciali	84,6%	15,4%	81,0%	19,0%	58,0%	42,0%
Commessa di banco	88,2%	11,8%	100,0%		71,4%	28,6%
Commessa di negozio	40,0%	60,0%	-	-	33,3%	66,7%
Commessa di vendita	84,2%	15,8%	95,8%	4,2%	82,4%	17,6%
Commessa specializzata	90,9%	9,1%	83,3%	16,7%	100,0%	
Cuoca gastronomo	-	-	-	-	-	-
Cuoca pizzaiolo	-	-	100,0%		-	-
Impiegata amm.va	66,7%	33,3%	83,3%	16,7%	80,0%	20,0%
Macellaia, abbattitrice di animali	80,0%	20,0%	100,0%		100,0%	
Operatrice telemarketing	-	-	75,0%	25,0%	-	-
Panificatrice	100,0%		100,0%		-	-
Supervisore casse	-	-	100,0%		100,0%	
Supervisore vendite	100,0%		100,0%		75,0%	25,0%

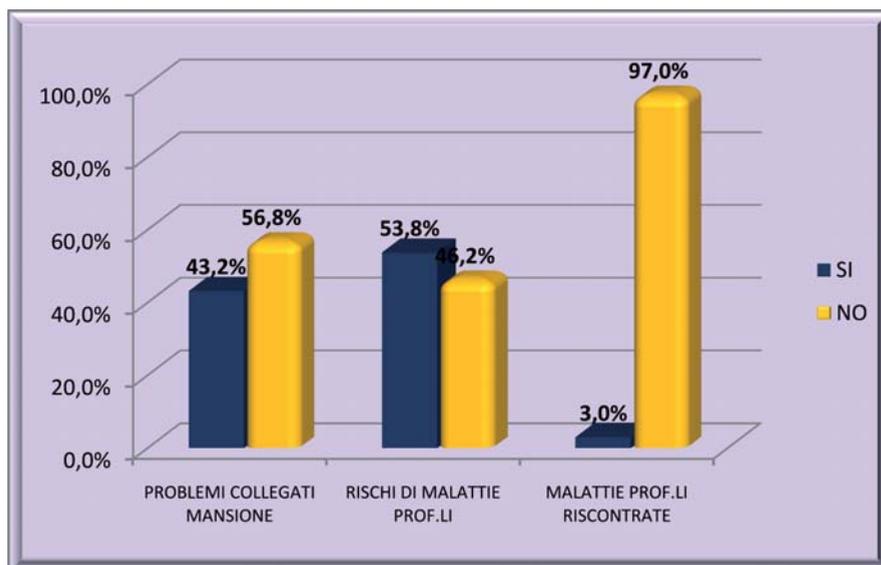
## 2.5 La sorveglianza sanitaria

La formazione e l'informazione sui rischi per la salute collegati al tipo di mansione lavorativa rappresentano alcuni dei principali fattori di prevenzione nei confronti dell'insorgere di malattie professionali. Anche nel

## 2. L'ambiente di lavoro

migliore dei casi, però, i rischi non possono essere del tutto annullati quindi un'area di ricerca è stata dedicata a valutare in quale frequenza le malattie professionali colpiscano le addette nella distribuzione organizzata nei centri commerciali.

**Graf. 2.16 - La situazione sanitaria**



I dati rilevati con il questionario di indagine indicano che nel 43% dei casi le rispondenti (i casi sì/no rappresentano il 78% del totale campione) hanno problemi di salute che si collegano direttamente a cause di servizio e alla mansione svolta. Il dato che emerge quindi evidenzia come, pur in presenza di una legislazione particolarmente attenta su questi temi, vi siano amplissimi spazi per un radicale miglioramento della situazione. Probabilmente è necessario insistere con la formazione e i controlli delle situazioni oggettive. Gli spazi da colmare sono rappresentati anche dalla percezione che hanno le addette sui *possibili* rischi di sviluppare malattie professionali. In questo caso le frequenze relative allo specifico quesito evidenziano come sia elevata la percezione di pericoli connessi al lavoro. Il 53,8% delle risposte ottenute (su un totale pari al 76% del totale campione) ha il timore che il proprio lavoro porti

danni alla salute. Al di là quindi del dato, di per sé esplicativo di una situazione lavorativa che non riesce a trasmettere tranquillità rispetto ai rischi relativi alla propria salute, è da mettere in evidenza la necessità di intervento da parte dei management aziendali per eliminare le eventuali cause oggettive che possono creare rischi per la salute, ma per rendere l'ambiente di lavoro un ambiente amichevole in cui sia possibile anche conseguire obiettivi di realizzazione individuale e attivare la motivazione personale a partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Rispetto poi al riconoscimento ufficiale di malattie connesse al lavoro nel nostro campione l'incidenza dei problemi di salute per causa di lavoro, in realtà, appare minima. Solamente il 3% delle addette che hanno risposto allo specifico quesito hanno avuto malattie professionali (rispondenti ca. 48% del totale campione). La realtà è quindi forse meno grave di quanto lasciavano presupporre i dati sulla percezione individuale.



## Capitolo 3

### Le precauzioni adottate



### 3.1 I dispositivi per la protezione individuale

Un percorso obbligato per raggiungere la massima sicurezza durante le attività lavorative è l'uso dei dispositivi di protezione individuale di cui i lavoratori dovrebbero essere dotati da parte delle organizzazioni. L'Unione europea considera la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro come diritto fondamentale dei cittadini. A questo scopo tutti gli apparati e sistemi destinati alla protezione dei lavoratori devono essere dotati della certificazione "CE" che attesta che le singole attrezzature sono conformi alle direttive emesse dall'Unione e tale certificazione è obbligatoria anche per i dispositivi che non sono prodotti in Europa. La Direttiva che disciplina le caratteristiche dei DPI è la 89/686/CEE che definisce questi dispositivi come "qualsiasi articolo destinato a essere indossato o tenuto da una persona affinché essa sia protetta nei confronti di uno più rischi che potrebbero metterne in pericolo la salute o la sicurezza". La Direttiva fa poi una distinzione fra DPI a progettazione semplice e DPI a progettazione complessa e introduce una terza categoria, residuale, per

quelle attrezzature che non rientrano nelle prime due. È pratica comune definire questi dispositivi come di categoria I, II e III. La categoria I è normata nell'art. 8.3 della Direttiva e riguarda i prodotti progettati per proteggere la persona da rischi ordinari. In questa categoria per esempio sono inseriti gli occhiali da sole, i ditali per le sarte e i guanti da giardinaggio. Nella categoria III, descritta dall'art. 8.4, sono inseriti i dispositivi di protezione da usare in ambienti molto caldi o molto freddi, apparecchi respiratori e sistemi di ritenzione e sicurezza per chi svolge lavori in alto. La categoria II è residuale e raccoglie tutto quello che non rientra nelle altre.

Com'è quindi evidente i DPI sono diversi e nascono per essere utilizzati in ambienti diversi. Per ciò che riguarda la distribuzione organizzata ci sono dei dispositivi che sono comuni anche ad altri settori merceologici e che devono essere adottati in tutti i reparti. Questi sono:

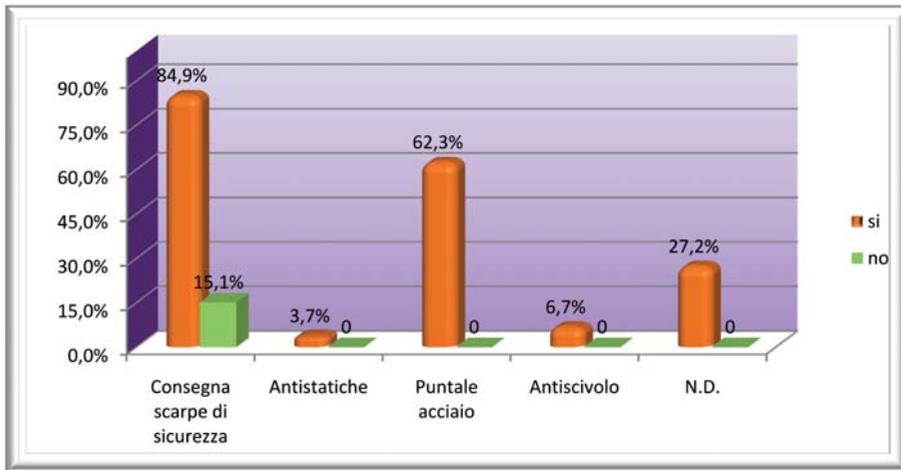
- scarpe con particolari tipi di protezione;
- guanti in pelle;
- guanti in gomma;
- occhiali di protezione;
- gilet termico.

Per ciò che concerne le scarpe queste possono essere di tre tipi: antiscivolo, con la punta rinforzata in acciaio per proteggere gli arti da schiacciamenti, con la suola antiscivolo e resistenti agli olii e agli idrocarburi. Le scarpe di sicurezza sono state fornite ad un numero molto elevato di addette. L'84,9% delle rispondenti infatti dichiara di esserne dotata e soltanto il 15% non ha la disponibilità di scarpe protettive.

Nel particolare, il 3,7% dei dispositivi consegnati è del tipo antistatico per evitare scintillamenti, il 62% con puntale di acciaio antischiacciamento probabilmente da utilizzare dalle addette dei magazzini e in tutti i reparti in cui è possibile ferirsi con lame e strumenti simili e, in ultimo il 6,7% è del tipo antiscivolo.

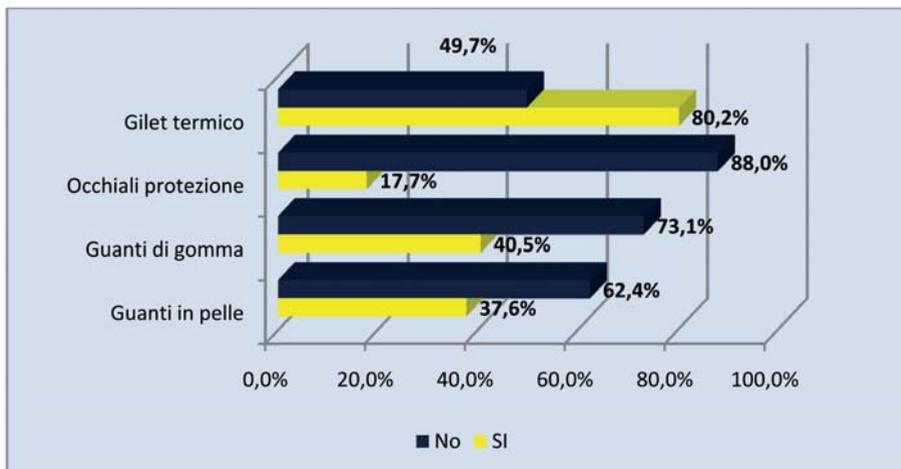
Il rimanente 27% delle rispondenti ha avuto in dotazione il dispositivo di sicurezza ma non ha dichiarato di quale tipo.

Graf. 3.1 - Le dotazioni di calzature antinfortunistiche



Per ciò che riguarda le altre dotazioni sono state registrate delle notevoli disparità nelle distribuzioni. Mentre infatti il gilet termico è in dotazione all'80% delle rispondenti al quesito, tutte le altre dotazioni fanno parte dell'equipaggiamento individuale solamente in pochi casi. I guanti di protezione sia in pelle che di gomma pesante sono utilizzati appena dal 40% delle addette e gli occhiali di protezione sfiorano a fatica il 18%.

Graf. 3.2 Le altre dotazioni individuali

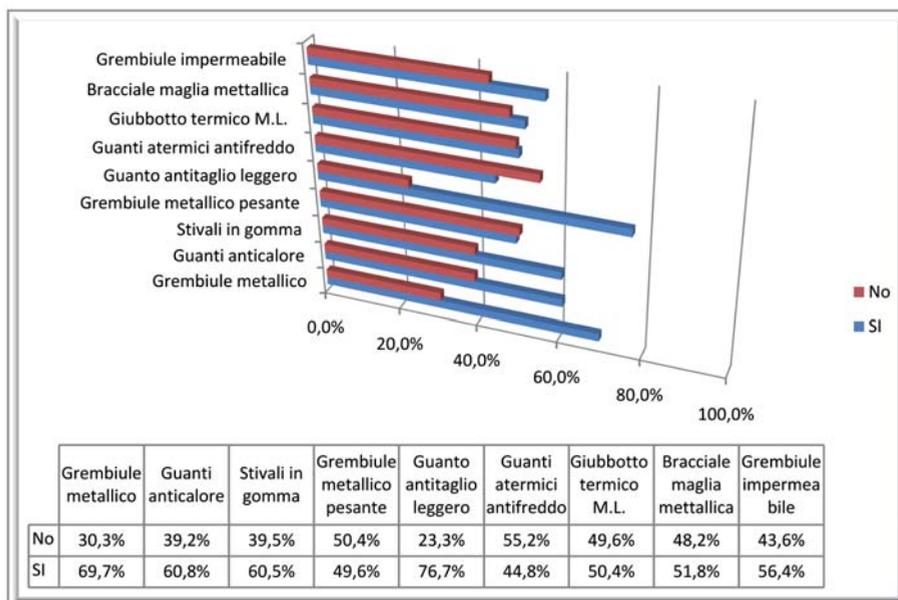


### 3. Le precauzioni adottate

È però opportuno fare dei distinguo. Infatti nella distribuzione organizzata, in alcuni reparti molti dei rischi sono ridotti al minimo perché gran parte delle lavorazioni non richiede l'utilizzazione di attrezzi pericolosi come coltelli o affettatrici. Le addette alle casse che rappresentano la maggioranza del campione infatti si trova a lavorare in un'area in cui non appaiono pericoli così evidenti e questo concorre alla spiegazione del perché vi siano queste percentuali così basse. Naturalmente questo tipo di considerazione non può essere certamente estesa ai reparti pescheria, macelleria, gastronomia e panetteria. Qui l'uso di attrezzi da taglio o macchine potenzialmente pericolose, come ad esempio le impastatrici o i forni, aumenta in maniera esponenziale i rischi per possibili incidenti.

In questo caso quindi le dotazioni precedenti, ad esclusione delle calzature antinfortunistiche, appaiono inadeguate di fronte ai rischi potenziali e sono quindi necessarie dotazioni di maggiore potenzialità protettiva.

**Graf. 3.3 - Le dotazioni di sicurezza nei reparti macelleria, pescheria, gastronomia e panetteria**



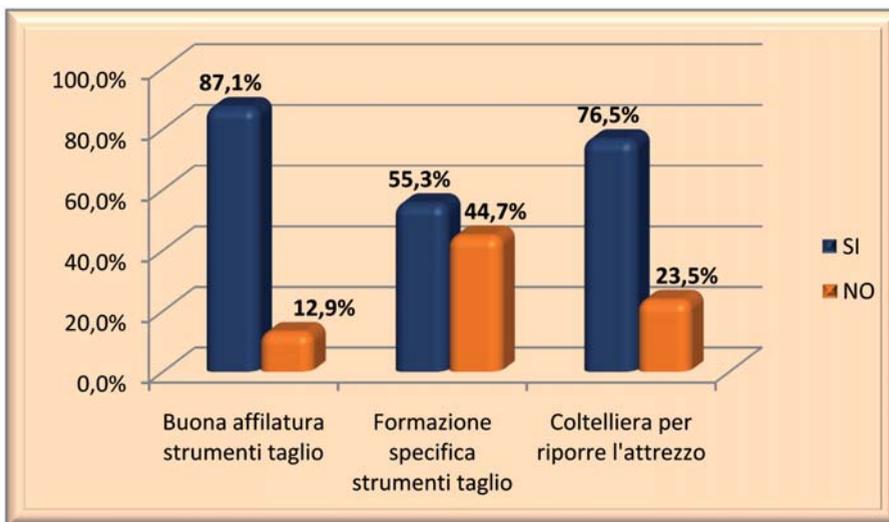
Le percentuali che illustrano la distribuzione degli apparati di protezione suggeriscono che i singoli dispositivi sono stati assegnati alle addette in relazione all'incarico che queste svolgono, per cui si può ipotizzare che i guanti anticalore siano stati dati in assegnazione a coloro che lavorano nel reparto gastronomia, così come i guanti atermici per il freddo e il grembiule pesante impermeabile dovrebbero essere stati assegnati alla pescheria e alla macelleria.

L'uso poi di oggetti da taglio nella macelleria e il tipo di compiti che sono connessi alla figura fanno presupporre che il grembiule metallico e le protezioni antitaglio, come ad esempio il bracciale in maglia metallica, siano stati assegnati con prevalenza a queste lavoratrici.

### 3.2 Gli strumenti di lavoro

Fra gli strumenti di lavoro che più di altri possono favorire la nascita di problemi e di incidenti, le coltellerie sono forse le attrezzature il cui uso errato può originare la maggior parte di incidenti. Gli strumenti da taglio sono infatti utilizzati in quasi tutti i reparti e questo naturalmente spiega e giustifica l'importanza di una loro corretta manutenzione e della necessità di formazione per il loro uso.

**Graf. 3.4 - Manutenzione e formazione uso strumenti di lavoro**



Per ciò che riguarda la manutenzione degli attrezzi viene prima di tutto l'affilatura. Contrariamente a quello che si può pensare, un coltello ben affilato, pulito e con l'impugnatura comoda permette di operare con precisione senza doverne aumentarne l'efficacia portando sopra l'attrezzo il peso del corpo e agendo con l'uso della forza sulla lama. La precisione e la facilità di taglio quindi consentono una maggiore concentrazione dell'addetta sull'operazione che sta effettuando e non sono possibili errori dovuti a perdite di equilibrio che si possono verificare quando si porta il peso del corpo su un unico punto. La possibilità di riporre gli attrezzi usati nelle coltellerie consente, inoltre, di avere le postazioni di lavoro sempre in ordine, con i coltelli lontani da posizioni in cui possono essere accidentalmente urtati o, semplicemente, cadere per disattenzione. È quindi una struttura di sicurezza passiva il cui uso però consente di dare una precisa gerarchia alle azioni che si realizzano nella utilizzazione degli attrezzi da taglio ed è utilizzata dal 76,5% delle addette. Rispetto a questa percentuale viene naturale la considerazione che il costo limitato di una coltelleria ben attrezzata potrebbe essere facilmente investito per aumentare la presenza di questa dotazione.

Infine la formazione. In tutte le scuole alberghiere l'uso degli attrezzi da taglio è una delle mansioni su cui i docenti spendono una particolare attenzione. Le norme di sicurezza non possono certo arrivare a descrivere come, con quale inclinazione, quanta forza applicare ecc. e, solo in parte, possono fornire informazioni su quali siano i pericoli di un uso sbagliato, perché naturalmente tutto deriva dal tipo di taglio e di materiale che è necessario trattare. Nella distribuzione organizzata sono parecchie le aree lavorative e produttive in cui vengono utilizzati questi strumenti, così come ne esistono alcune in cui il loro uso è del tutto occasionale.

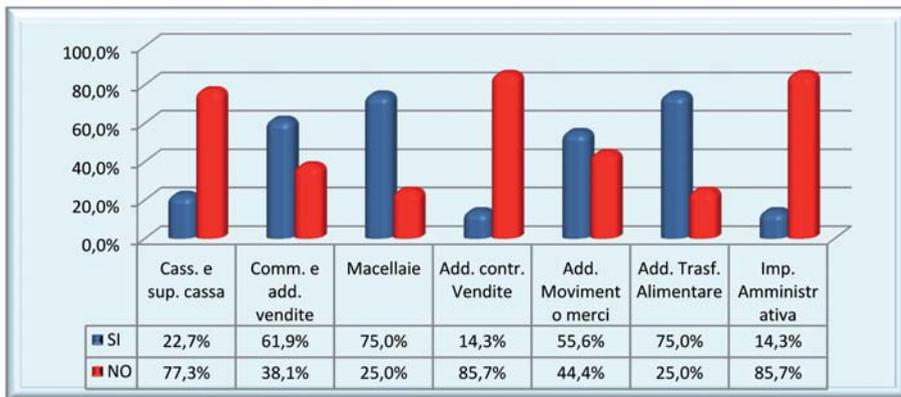
Nel graf. 3.4 sono indicate alcune condizioni messe in evidenza dalla ricerca sul campo. Per ciò che concerne i livelli di accuratezza nella manutenzione delle attrezzature l'87,1% le addette dichiarano che questa attività viene svolta regolarmente. Il 76,5% delle addette dispongono di specifiche aree di deposito delle coltellerie e, in ultimo, per ciò che riguarda la specifica formazione per l'uso delle coltellerie soltanto il 55,3% dichiarano di averne fruito. Per un corretta valutazione dei livelli di pericolosità e, di conseguenza, della necessità di interventi in formazione e prevenzione, è però necessario incrociare i dati sull'uso delle attrezza-

ture da taglio con le figure professionali come indicato nel graf. 3.5.

Aggregando i dati a livello nazionale per categorie omogenee di figure professionali è facile notare prima di tutto l'assenza di alcune figure. Non ricevono alcuna formazione pratica sugli strumenti da taglio le seguenti figure che, probabilmente, non si trovano ad utilizzare coltelli neppure occasionalmente:

- baby sitter;
- addette alle pulizie nei supermercati;
- operatrici di telemarketing.

**Graf. 3.5 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Aggregazione per categorie omogenee di figure professionali – Dato nazionale**



Negli altri ambiti produttivi è poi facile notare che le addette alla casa, le addette al controllo vendite e le impiegate amministrative hanno ricevuto una formazione del tutto residuale che, al massimo, interessa il 22,7% di esse. Il dato può essere in linea con il tipo di lavoro che viene svolto in quel settore, mentre le commesse e le addette alle vendite sono formate all'uso delle coltellerie nel 62% ca. del numero delle addette che ha fornito informazioni rispetto allo specifico quesito.

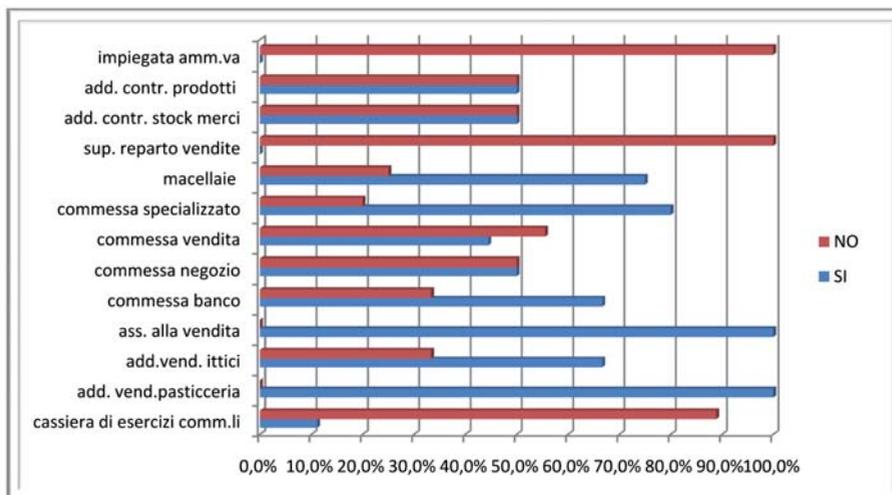
In questo caso, ferma restando la possibilità di disallineamenti temporali fra il momento della rilevazione e il momento della formazione, il dato non può essere valutato con sufficiente margine di certezza in assenza di una specifica ulteriore rispetto al tipo di compito svolto da que-

ste addette. In questo raggruppamento di figure professionali sono infatti presenti sia le commesse ai reparti alimentari dove, naturalmente, l'uso delle coltellerie fa parte degli atti normali del lavoro, che le addette ad altri reparti (ad es. moda e abbigliamento) in cui questi strumenti non trovano alcuna ragione d'essere e quindi non c'è certamente la necessità di interventi formativi.

La formazione per l'uso degli attrezzi da taglio è stata erogata in maggioranza verso le addette alla macelleria e alla trasformazione alimentare. Tre addette su quattro hanno infatti fornito un'indicazione positiva alla frequenza di corsi di formazione. Risultato certamente elevato ma, visto i tipi di compito svolti in queste aree operative, forse ci si aspettava una percentuale più elevata e prossima al 100%. Nel parlare di formazione è però necessario definire esattamente che cosa si intende con questo termine. Spesso per formazione si intende la frequenza di corsi specifici e questa è, naturalmente, l'interpretazione più esatta. Se per formazione le addette hanno quindi inteso parlare di corsi appositamente organizzati (la c.d. formazione formale) allora il dato in oggetto deve necessariamente essere portato a livelli più elevati con ulteriori e opportune iniziative corsuali. Spesso però le addette e gli addetti sono destinatari della cosiddetta "formazione per imitazione" cioè formati sul luogo di lavoro da parte di colleghi che hanno una notevole esperienza lavorativa. Anche questa è certamente formazione e anche questa concorre al risultato di acquisire specifiche competenze professionali e un'attenta considerazione della sicurezza sul lavoro. È quindi probabile che in realtà questi valori siano superiori a quelli riportati nella tabella ma si ribadisce che appare comunque opportuna una forte azione di indirizzo verso l'effettuazione di corsi specifici fatti da professionisti in grado non soltanto di "dimostrare", ma soprattutto di "formare" con l'uso anche di specifiche metodologie didattiche.

Nei grafici che seguono è riportata la situazione nelle tre ripartizioni regionali (Nord, Centro e Sud) in cui è stato diviso il campo di ricerca. Le figure professionali indicate non sono state aggregate come nel dato nazionale e quindi è possibile controllare la situazione degli interventi di formazione per ogni singolo ruolo di inquadramento nelle diverse aree territoriali.

**Graf. 3.6 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Nord**

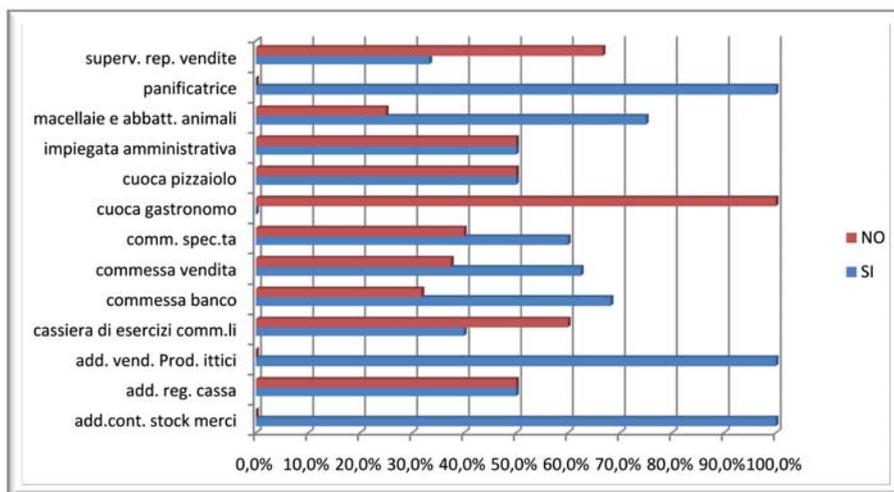


**Tab. 3.1 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Nord**

NORD	SI	NO
Cassiera di esercizi commerciali	11,1%	88,9%
Addetta vendita di prodotti di pasticceria	100,0%	0,0%
Addetta vendita prodotti ittici	66,7%	33,3%
Assistente alla vendita	100,0%	0,0%
Commessa banco	66,7%	33,3%
Commessa negozio	50,0%	50,0%
Commessa vendita	44,4%	55,6%
Commessa specializzata	80,0%	20,0%
Macellaia, abbattitrice di animali	75,0%	25,0%
Supervisore reparto vendite	0,0%	100,0%
Addetta controllo stock merci	50,0%	50,0%
Addetta controllo prodotti	50,0%	50,0%
Impiegata amm.va	0,0%	100,0%

### 3. Le precauzioni adottate

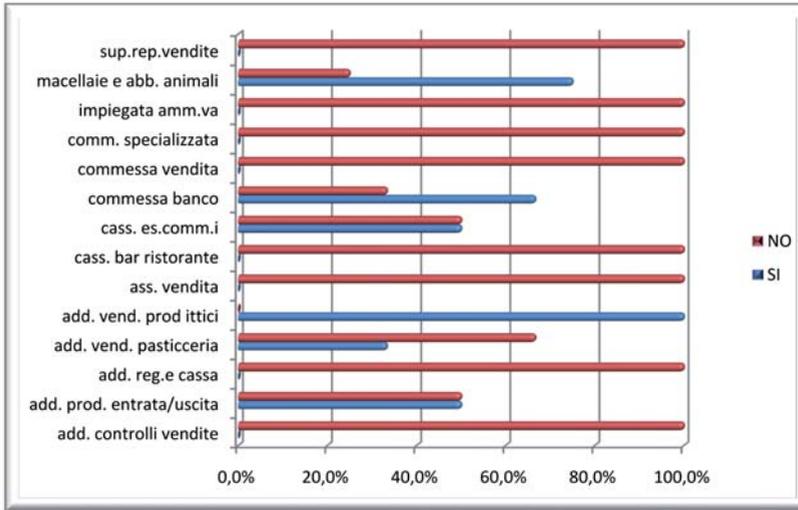
**Graf. 3.7 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Centro**



**Tab. 3.2 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Centro**

CENTRO	SI	NO
Addetta controllo stock merci	100,0%	0,0%
Addetta registratore di cassa	50,0%	50,0%
Addetta vendita prodotti ittici	100,0%	0,0%
cassiera di esercizi commerciali	40,0%	60,0%
Commessa banco	68,2%	31,8%
Commessa vendita	62,5%	37,5%
Commessa specializzata	60,0%	40,0%
Cuoca gastronomo	0,0%	100,0%
Cuoca pizzaiolo	50,0%	50,0%
Impiegata amministrativa	50,0%	50,0%
Macellaia, abbattitrice animali	75,0%	25,0%
Panificatrice	100,0%	0,0%
Supervisore reparto vendite	33,3%	66,7%

**Graf. 3.8 - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Sud**



**Tab. 3.3. - La formazione alla sicurezza nell'uso degli strumenti da taglio – Sud**

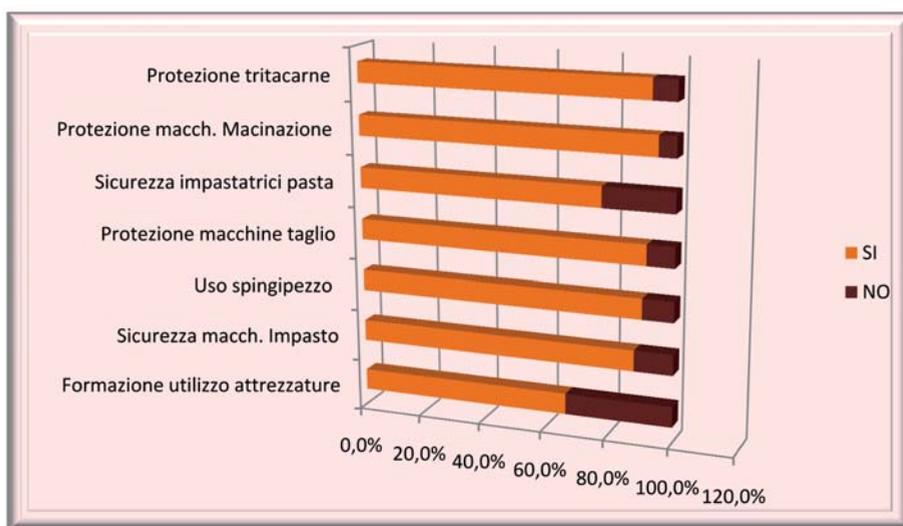
SUD	SI	NO
Addetta controlli vendite	0,0%	100,0%
Addetta produzione entrata/uscita	50,0%	50,0%
Addetta registratore cassa	0,0%	100,0%
Addetta vendita di prodotti di pasticceria	33,3%	66,7%
Addetta vendita prodotti ittici	100,0%	0,0%
Assistente vendita	0,0%	100,0%
Cassiera bar ristorante	0,0%	100,0%
Cassiera esercizi commerciali	50,0%	50,0%
Commessa banco	66,7%	33,3%
Commessa vendita	0,0%	100,0%
Commessa specializzata	0,0%	100,0%
Impiegata amministrativa	0,0%	100,0%
Macellaia, abbattitrice animali	75,0%	25,0%
Supervisore reparto vendite	0,0%	100,0%

### 3.2.1. La sicurezza nell'uso delle attrezzature di lavoro nelle aree operative macelleria, pescheria, panetteria, gastronomia

Gli strumenti da taglio rappresentano soltanto una parte degli strumenti che le addette si trovano ad utilizzare nel corso della giornata di lavoro. Ne esistono altri, preziosi per una buona qualità del lavoro e per garantire anche uno sforzo fisico minimo alle lavoratrici impegnate nei reparti. Impastatrici, macchine per la macinazione, tritacarne, avvolgatrici, spezzatrici, affettatrici ecc. costituiscono quindi degli ausili preziosi che però sono anche portatori di possibili rischi per incidente se non correttamente utilizzati.

Per brevità si è riassunta in un unico grafico la situazione relativa alla formazione specifica e alle tipologie di macchine utilizzate.

**Graf. 3.9 - La formazione e i dispositivi automatici di sicurezza delle attrezzature di reparto**



**Tab. 3.4 - La formazione e i dispositivi automatici di sicurezza delle attrezzature di reparto**

	SI	NO
<b>Formazione utilizzo attrezzature</b>	66,5%	33,5%
Impedimento accesso vano lavoro spezzatrici, arrotondatrici, avvolgitrici	87,8%	12,2%
Uso dello spingipezzo	90,2%	9,8%
Protezione macchine taglio (anello paralama)	91,4%	8,6%
Griglie e blocco macchinari per impasto pasta fresca	77,6%	22,4%
Protezione macchinari per la macinazione	94,5%	5,5%
Protezione mani macchinari tritacarne	92,5%	7,5%

Dall'analisi dei dati emerge con evidenza che non tutte le addette sono state destinatarie di una specifica formazione sull'uso delle attrezzature di reparto. Risulta infatti che soltanto il 66,5% ha dichiarato di essere stata adeguatamente formata in questo senso. Per ciò che riguarda poi i dispositivi automatici di sicurezza, che impediscono il verificarsi di incidenti quando le attrezzature sono utilizzate in maniera errata o si cerca di intervenire sui meccanismi senza annullare l'operatività della macchina, la situazione varia da macchinario a macchinario così come illustrato dalle percentuali nella tabella 3.4.

Un dato allarmante in senso negativo che riguarda la prevenzione degli incidenti nella lavorazione, soprattutto delle carni, è il valore pari al 9,8% sull'uso dello spingi pezzo nelle operazioni di tritatura delle carni e altri alimenti. Tutte le altre percentuali riguardano infatti sistemi di sicurezza oggettiva che derivano dalla qualità della macchina e dall'accuratezza del progetto ingegneristico per la loro produzione. In ogni caso non appaiono giustificabili, anche nel caso di percentuali largamente positive, i valori residui che indicano l'assenza di queste protezioni.

Riguardo invece la formazione per l'uso in sicurezza delle attrezzature di reparto nelle tre grandi aree geografiche in cui è stato diviso il campo di indagine della presente Ricerca, i dati che emergono per tutte le figure professionali indicate dalle lavoratrici, sono raccolti nella tabella che segue:

### 3. Le precauzioni adottate

**Tab. 3.5 - La formazione per l'uso delle attrezzature per figura professionale e macroarea**

Figure professionali di inquadramento	NORD		CENTRO		SUD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Addetta ai controlli delle vendite		100,0%			100,0%	
Addetta al controllo degli stock di merci		100,0%	100,0%			
Addetta al controllo dei prodotti in entrata ed uscita	66,7%	33,3%	50,0%	50,0%	66,7%	33,3%
Addetta al registratore di cassa	-	-		100,0%	33,3%	66,7%
Addetta alle pulizie nei supermercati	-	-	-	-	-	-
Addetta controllo movimento merci	-	-	-	-	-	-
Addetta vendita di prodotti di pasticceria	100,0%				33,3%	66,7%
Addetta vendita di prodotti ittici	50,0%	50,0%	100,0%		100,0%	
Assistente alla vendita	100,0%					100,0%
Baby sitter	-	-	-	-	-	-
Cassiera bar ristorante	-	-	-	-		100,0%
Cassiera di esercizi commerciali	26,1%	73,9%	42,9%	57,1%	22,2%	77,8%
Commessa di banco	81,3%	18,8%	90,9%	9,1%	80,0%	20,0%
Commessa di negozio	75,0%	25,0%	-	-	-	-
Commessa di vendita	40,0%	60,0%	73,3%	26,7%	87,5%	12,5%
Commessa specializzata	66,7%	33,3%	75,0%	25,0%	33,3%	66,7%
Cuoca gastronomo	-	-		100,0%	-	-
Cuoca pizzaiolo	-	-	100,0%		-	-
Impiegata amministrativa	16,7%	83,3%	100,0%			100,0%
Macellaia, abbattitrice di animali	80,0%	20,0%	66,7%	33,3%	75,0%	25,0%
Operatrice di telemarketing	-	-	-	-	-	-
Panificatrice	100,0%		100,0%		-	-
Supervisore alle casse	-	-	-	-	-	-
Supervisore di reparto vendite in un supermercato		100,0%		100,0%	50,0%	50,0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>51,1%</b>	<b>48,9%</b>	<b>76,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>46,0%</b>

Innanzitutto si può notare che nel Centro Italia la formazione è stata effettuata in un numero maggiore di casi rispetto alle altre macroaree; il 76% delle addette è stata infatti istruita sulle modalità di comportamento da adottare per evitare il verificarsi di incidenti dovuti ad un uso non corretto delle attrezzature. Per le singole figure professionali è necessario precisare che il trattino di annullamento presente su alcune caselle sta a significare l'assenza di informazioni per mancata risposta da parte delle addette, al contrario degli spazi lasciati in bianco che stanno a significare che la frequenza complementare è pari al 100%.

È facile notare come vi siano delle forti disparità fra le macroaree geografiche. In alcuni casi le percentuali delle formate variano in maniera molto sensibile a testimonianza che in Italia, probabilmente, ancora non esiste una vera e propria cultura della sicurezza e che la formazione non è vista come un mezzo per migliorare la qualità della vita e del lavoro delle addette, anche quando queste svolgono attività potenzialmente pericolose.



## Capitolo 4 I rischi per la salute



## 4.1 Le malattie professionali

Affrontare il tema dei rischi di genere derivanti da infortuni e malattie professionali richiede, innanzitutto, chiarezza sul significato dei termini malattia professionale, incidente e infortunio professionale. Tali definizioni sono date nella legge n. 1124 del 30/6/1965<sup>5</sup> che indica come:

### **Malattia professionale (o Tecnopatia)**

*Patologia che ha come causa (o concausa) l'esercizio di una attività lavorativa ed è determinata dall'esposizione prolungata ad un agente nocivo (organizzativo, chimico, fisico, ecc.).* Il rapporto di causa-effetto è quindi diluito nel tempo. L'evento patologico può manifestarsi anche dopo vari anni di esposizione. Inoltre può accadere che l'insorgenza della malattia avvenga quando l'attività che l'ha causata è stata già lasciata

---

<sup>5</sup> Testo unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

(per un'altra attività o per fine della vita lavorativa). I casi di malattia professionale che vengono richiamati nelle statistiche italiane (almeno quando esse vogliono essere territorialmente e settorialmente esaustive) sono quelli tutelati dall'INAIL, dal momento che tale Istituto ha competenza su gran parte dei lavoratori del Paese.

#### **Incidente (sul lavoro)**

*Evento che ha prodotto danni alle cose e che ha comportato una interruzione parziale o totale dell'attività lavorativa.*

#### **Infortunio sul lavoro**

*Evento di tipo traumatico che ha procurato danni psico-fisici ad un lavoratore durante lo svolgimento delle sue mansioni di lavoro o nell'ambito di attività finalizzate allo svolgimento delle sue mansioni di lavoro.*

Il rapporto di causa-effetto è quindi immediato. Gli eventi a cui in genere ci si riferisce quando si parla di infortuni sul lavoro in Italia sono quelli tutelati dall'INAIL e registrati da tale Istituto, che "copre" la quasi totalità dei lavoratori.

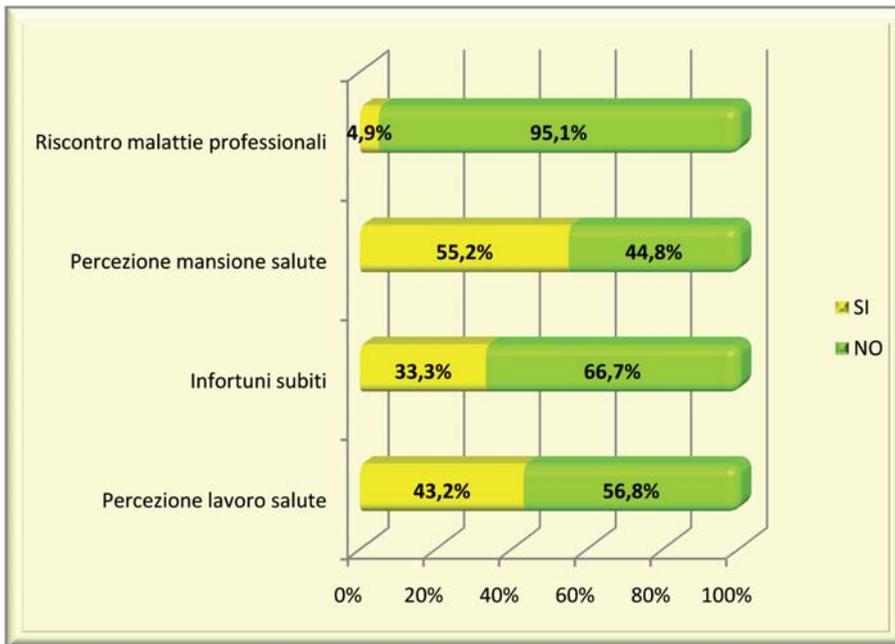
In Italia, le misure di prevenzione oggettive e soggettive adottate hanno permesso, nel tempo, di limitare il numero di incidenti e l'insorgere di malattie professionali nel mondo del lavoro. Anche se i numeri in qualche settore rimangono tragicamente alti, soprattutto per il numero di decessi, nella distribuzione organizzata, le risposte date dalle addette intervistate al gruppo di quesiti che riguardavano l'insorgere di malattie e incidenti, forniscono un quadro che si può definire abbastanza confortante.

La percezione delle addette in merito alla correlazione fra la salute individuale e il lavoro svolto è leggermente positiva in quanto il 56,8% delle rispondenti è convinta che la propria occupazione non sia in grado di generare problemi di salute. Per contro però il 43,2% dà l'interpretazione opposta, cioè che il lavoro condizioni, o abbia condizionato, lo stato di salute. Non si tratta certamente di un numero così limitato come forse ci si aspettava data la percezione generalizzata all'esterno, e forse errata, di "settore sicuro"; un contesto lavorativo in cui i pericoli appaiono, per lo meno ai profani e rispetto ad altri settori, tutto som-

mato, abbastanza limitati. Per ciò che riguarda la possibilità di incidenti e quindi la percezione di sicurezza nello svolgimento delle mansioni lavorative, le addette dall'interno delle aziende forniscono un quadro in parte contrastante con quello appena delineato. Il 55,2% delle rispondenti fornisce un'immagine in cui invece ci siano dei rischi per la persona derivanti dalla mansione svolta. Per contro però questa percezione appare in parte errata, infatti i dati relativi a incidenti e malattie effettivamente verificatisi descrivono una situazione "oggettiva" diversa.

Soprattutto il dato relativo alle malattie professionali appare fortemente positivo. Soltanto il 4,9% delle addette ha contratto una malattia professionale, mentre leggermente superiore, ma comunque abbastanza limitato, è il dato relativo a quante hanno subito incidenti nel lavoro. Il 33,3% delle addette che hanno fornito una risposta alla domanda specifica nel questionario ha sofferto degli incidenti nel corso dell'orario di lavoro.

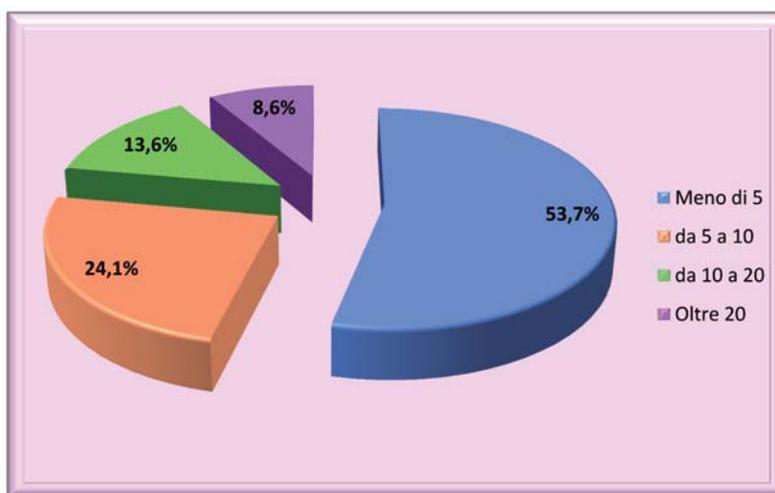
**Graf. 4.1 - Il lavoro e la salute**



#### 4. I rischi per la salute

Incidenti e malattie professionali, oltre che colpire direttamente le addette, sono anche un costo per l'azienda e la collettività. Per l'azienda, a causa dei problemi di natura organizzativa che comportano le sostituzioni; per la collettività in quanto le giornate lavoro non producono ricchezza e generano dei costi aggiuntivi dovuti alla necessità di intervento del Servizio Sanitario Nazionale.

**Graf. 4.2 - Le giornate di lavoro perse a causa di malattie professionali – Dato nazionale**



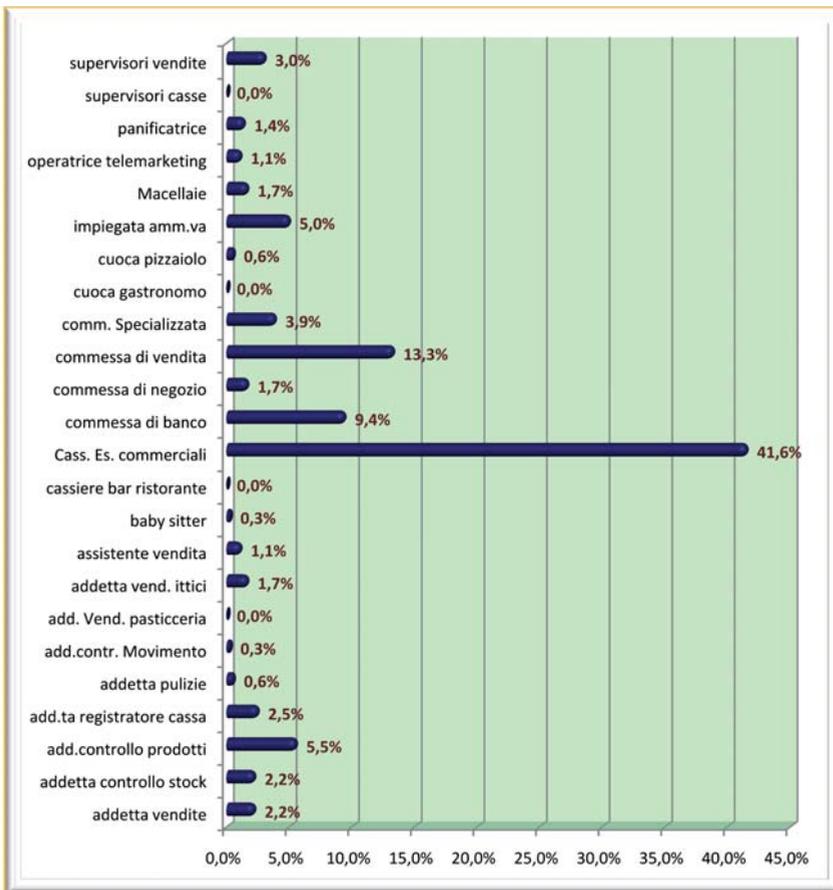
Nel grafico 4.2. sono riportate le giornate di assenza dovute a malattia professionale che hanno dovuto fare le addette che hanno partecipato alla rilevazione. Come si nota, la gran parte delle malattie professionali (53,7%) ha avuto come conseguenza un'assenza dal lavoro relativamente limitata con un massimo di 5 giorni lavorativi persi. Si tratta quindi, in gran parte, di problemi di lieve entità e passeggeri che probabilmente, con una maggiore attenzione alla prevenzione, si potrebbero ulteriormente limitare.

Se si vanno però a considerare i valori assoluti delle addette che hanno dichiarato di essere affette (o essere state affette) da malattie professionali, il dato sui giorni di assenza va probabilmente "letto" in senso opposto. Ponendo per ipotesi che le medie di assenza si pongano intorno alla mediana, cioè al valore centrale delle singole classi di fre-

quenza, ed escludendo l'ultima classe delle infermità che hanno costretto a "più di 20 giorni" di assenza, si registra il risultato che la classe più incidente, in termini di ore di lavoro perse, è probabilmente la penultima, che riguarda le patologie che hanno richiesto "dai 10 ai 20 giorni" di distacco dal lavoro.

Per ciò che concerne le aree operative in cui si è avuto un numero maggiore di giornate di assenza da malattia professionale, dal graf. 4.3 si evince che vi sono due aree operative che distaccano nettamente tutte le altre. L'area operativa delle addette alla cassa degli esercizi commerciali e le aree operative in cui è maggiore il contatto con il pubblico (commesse alle vendite, di banco, specializzate, ecc.).

**Graf. 4.3 - Giornate di malattia per figura professionale – Dato nazionale**

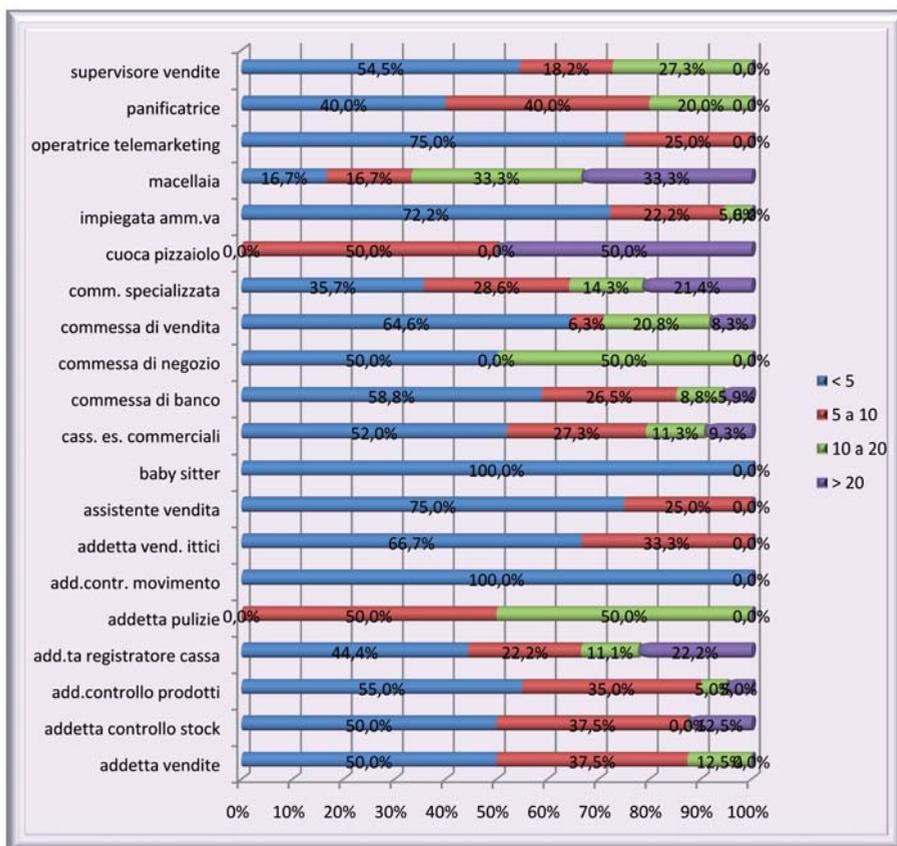


#### 4. I rischi per la salute

Incrociando i dati a livello nazionale per le risposte ottenute dalle singole figure professionali appare una situazione molto variegata e descritta nel grafico 4.4.

Le figure che subiscono malattie professionali che richiedono assenza dal lavoro per periodi superiori ai 20 giorni sono le cuoche di pizzeria che denunciano anche il maggior numero di frequenze nell'item "5 - 10 giorni" di assenza, cui seguono le macellaie, le addette al registratore di cassa e le commesse specializzate.

**Graf. 4.4 - Composizione dei periodi di assenza per malattia per figura professionale – Dato nazionale**



Per le malattie che richiedono invece dai “10 ai 20 giorni” di assenza, le categorie più a rischio che emergono dall’indagine sono le commesse di negozio, le addette alla pulizie, le macellaie, i supervisori alle vendite e le panificatrici.

Nella classe fra i “5 e i 10 giorni”, le figure professionali maggiormente esposte sono le addette alle pulizie, le addette al controllo degli stock di merci, le addette alle vendite e in genere le commesse a contatto con il pubblico.

In ultimo, per le malattie che richiedono un’assenza inferiore ai 5 giorni, le figure professionali che sono state maggiormente esposte a rischi sono le baby sitter e le operatrici di telemarketing (ma il dato è condizionato dal numero limitato di addette inquadrato in questo ruolo), le addette al controllo movimento merci, le impiegate amministrative e le addette al controllo prodotti in entrata e uscita dai magazzini.

La situazione nelle tre macroaree geografiche in cui è stato diviso il campo di ricerca è rappresentata nelle tabelle seguenti.

Tab. 4.1 - Composizione dei periodi di assenza per malattia e figura professionale - Nord

Figure professionali	NORD			
	< 5	5 a 10	10 a 20	> 20
Addetta controllo stock	33,3%	66,7%		
Addetta controllo prodotti	63,6%	36,4%		
Addetta registratore cassa		100,0%		
Addetta alle pulizie nei supermercati		100,0%		
Addetta vendita prodotti ittici	100,0%			
Assistente vendita		100,0%		
Cassiera esercizi commerciali	41,8%	29,9%	17,9%	10,4%
Commessa di banco	52,9%	35,3%	5,9%	5,9%
Commessa di negozio	50,0%		50,0%	
Commessa di vendita	77,8%	5,6%	11,1%	5,6%
Commessa specializzata	36,4%	18,2%	18,2%	27,3%
Impiegata amministrativa	75,0%	25,0%		
Macellaia, abbattitrice di animali		20,0%	40,0%	40,0%
Panificatrice	100,0%			
Supervisore vendite	50,0%		50,0%	

Tab. 4.2 - Composizione dei periodi di assenza per malattia e figura professionale - Centro

<b>CENTRO</b>				
	<b>&lt; 5</b>	<b>5 a 10</b>	<b>10 a 20</b>	<b>&gt; 20</b>
<b>Addetta vendite</b>	100,0%			
<b>Addetta controllo stock</b>	60,0%	20,0%		20,0%
<b>Addetta controllo prodotti</b>	42,9%	28,6%	14,3%	14,3%
<b>Addetta registratore cassa</b>	33,3%	33,3%		33,3%
<b>Addetta alle pulizie nei supermercati</b>			100,0%	
<b>Addetta controllo movimento</b>	100,0%			
<b>Addetta vendita prodotti ittici</b>		100,0%		
<b>Assistente vendita</b>	100,0%			
<b>Cassiera esercizi commerciali</b>	45,9%	29,7%	5,4%	18,9%
<b>Commessa di banco</b>	58,3%	16,7%	16,7%	8,3%
<b>Commessa di vendita</b>	61,1%		33,3%	5,6%
<b>Cuoca pizzaiolo</b>		50,0%		50,0%
<b>Impiegata amministrativa</b>	66,7%	16,7%	16,7%	
<b>Macellaia, abbattitrice di animali</b>	100,0%			
<b>Operatrice telemarketing</b>	75,0%	25,0%		
<b>Panificatrice</b>	25,0%	50,0%	25,0%	
<b>Supervisore vendite</b>	50,0%	16,7%	33,3%	

Tab. 4.3 - Composizione dei periodi di assenza per malattia e figura professionale - Sud

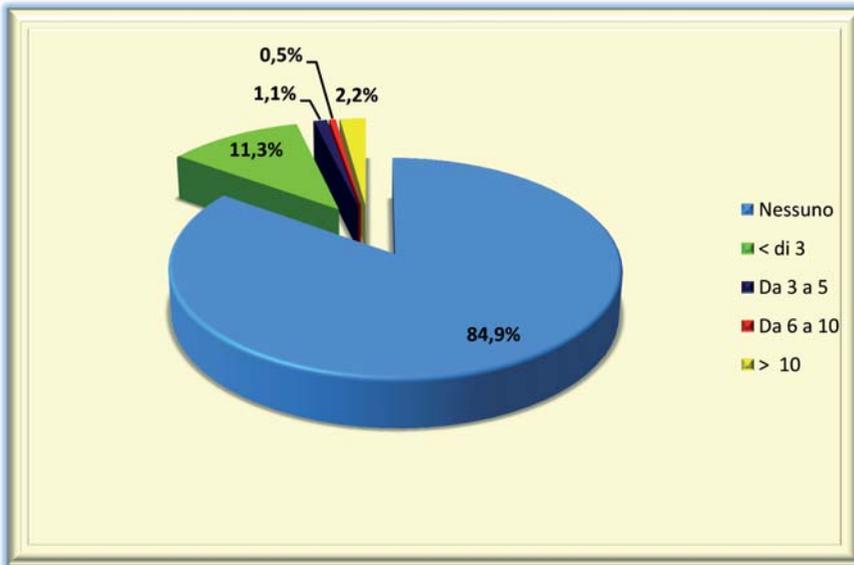
	SUD			
	< 5	5 a 10	10 a 20	> 20
<b>Addetta vendite</b>	50,0%	25,0%	25,0%	
<b>Addetta controllo prodotti</b>	50,0%	50,0%		
<b>Addetta registratore cassa</b>	60,0%		20,0%	20,0%
<b>Addetta vendita prodotti ittici</b>	50,0%	50,0%		
<b>Assistente vendita</b>	100,0%			
<b>Baby sitter</b>	100,0%			
<b>Cassiera esercizi commerciali</b>	71,7%	21,7%	6,5%	
<b>Commessa di banco</b>	80,0%	20,0%		
<b>Commessa di negozio</b>	50,0%		50,0%	
<b>Commessa di vendita</b>	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%
<b>Commessa specializzata</b>	33,3%	66,7%		
<b>Impiegata amministrativa</b>	75,0%	25,0%		
<b>Supervisore vendite</b>	66,7%	33,3%		

## 4.2 Gli infortuni professionali

Dopo aver esaminato le conseguenze della mancanza di sicurezza per lo sviluppo di malattie professionali, viene ora affrontato il tema degli infortuni, cioè di tutte quelle patologie in conseguenza di fatti traumatici riconducibili, nel nostro caso, alle condizioni di lavoro e, in alcuni casi,

anche alla possibile mancanza del rispetto delle norme sulla sicurezza dall'uso delle attrezzature professionali.

**Graf. 4.5 - Giorni di assenza lavorativa causati da incidenti sul lavoro – Dato nazionale**



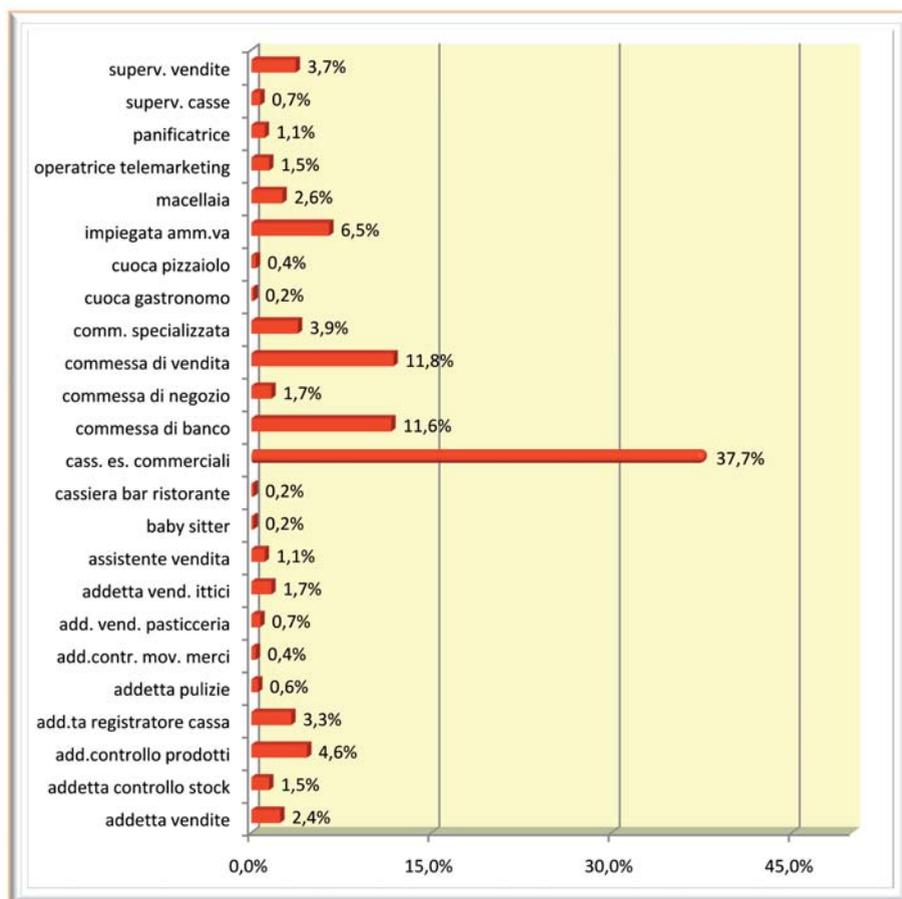
Il primo punto che andrebbe messo in evidenza è il valore molto elevato dell'assenza di incidenti durante il lavoro. L'85% delle lavoratrici intervistate infatti non ha mai subito incidenti di sorta; vengono qui infatti rilevati anche i piccoli incidenti che non danno origine a denunce presso il sistema assicurativo nazionale e quindi si tratta di un dato "netto" e che rispecchia una realtà oggettiva.

Il complemento a 100 ci dà invece la misura del numero di addette che nel corso della carriera lavorativa ha subito degli incidenti. Nel 25% delle rispondenti dobbiamo comunque comprendere tutti quei sinistri che hanno dato origine ad un'assenza dal posto di lavoro e per quello che riguarda la durata delle assenze si è rilevato che l'11,3% delle addette ha subito un episodio che ha dato origine a un'assenza lavorativa della durata compresa fra zero e 3 giornate di lavoro. Gli incidenti che

hanno comportato assenze fra i 3 e i 10 giorni di lavoro rappresentano un valore minimo e in totale assommano l'1,6% delle risposte, mentre più rilevante appare la presenza di incidenti che comportano licenze dal lavoro della durata superiore ai 10 giorni (2,2%). Certamente, in valore assoluto, il confronto con altri settori in cui la pericolosità delle operazioni è oggettivamente molto più elevata, appare di netto vantaggio per la distribuzione organizzata nei centri commerciali che presenta degli indici di possibile incidenti e di pericolosità molto bassi. Anche se il risultato è certamente positivo si dovranno comunque mettere a punto delle strategie di miglioramento di questi dati.

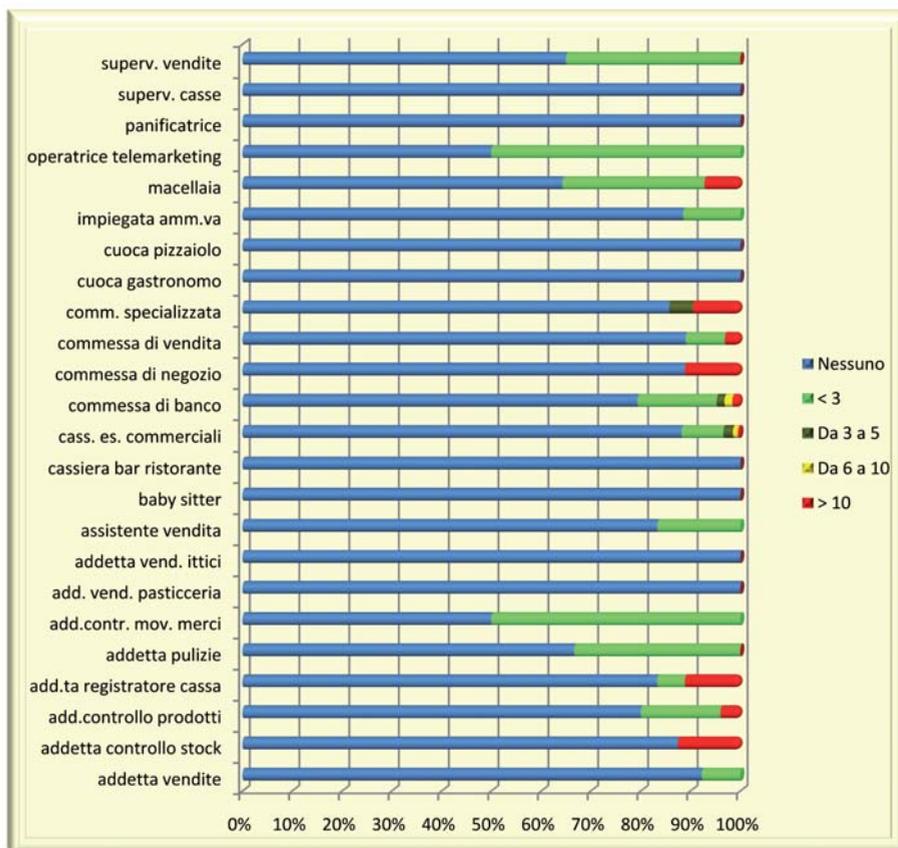
Le figure professionali che sono state più esposte al rischio di incidente sono le cassiere degli esercizi commerciali che, rispetto al totale del campione, per il 37,7% hanno denunciato di aver subito un sinistro; seguono le commesse di banco e le commesse di vendita e le impiegate amministrative che evidenziano un valore percentuale pari al 6,5% degli incidenti che si sono realizzati nel corso del periodo di osservazione. Per contro altre figure come le macellaie (2,6%), le addette alla vendita di prodotti ittici (1,7%), le panificatrici (1,1%) e le cuoche (0,4% le gastronome, 0,2% le pizzaiole) si pongono ai minimi della distribuzione. Ne segue che probabilmente le aree operative in cui per la pericolosità oggettiva delle attività lavorative le misure di prevenzione sono più accurate e, probabilmente, anche l'attenzione e la concentrazione delle addette durante lo svolgimento del lavoro sono ai massimi livelli, si verificano meno incidenti rispetto a quelle postazioni lavorative in cui sembrerebbero esserci meno possibilità di infortuni. È banale la considerazione di come una migliore formazione e una maggiore consapevolezza della pericolosità insita nel proprio lavoro siano i principali fattori di prevenzione di incidenti.

**Graf. 4.6 - Numerosità degli incidenti per area operativa e figura professionale**



Passando all'esame per figura professionale per indagare la tipologia di incidente cui sono state esposte le figure professionali, si può notare che quelle esposte agli incidenti più gravi sono le addette al controllo stock merci, le macellaie, le addette ai registratori di cassa e le commesse (specializzate e di negozio).

**Graf. 4.7 - La gravità degli incidenti subiti dalle addette – Giorni di assenza - Dato nazionale**



Tra coloro che hanno subito incidenti di media entità (da 3 a 10 giorni di assenza) sono invece presenti le operatrici di telemarketing (per cui valgono però le considerazioni di cui sopra) le addette al movimento merci, le addette alle pulizie nei supermercati e i supervisori alle vendite.

Per tutte le altre figure professionali, quando sono occorse in infortuni durante l'attività lavorativa, si è trattato in gran parte di piccoli incidenti che hanno richiesto cure limitate e un'assenza di pochi giorni dal posto di lavoro.

La situazione nelle tre macroaree geografiche in cui è stato diviso il campo di ricerca è rappresentata nelle tabelle seguenti.

Tab. 4.4 - Composizione dei periodi di assenza a causa di incidenti e figura professionale - Nord

	NORD				
	Nessuno	< 3	Da 3 a 5	Da 6 a 10	> 10
<b>Addetta vendite</b>	100,0%				
<b>Addetta controllo stock</b>	66,7%				33,3%
<b>Addetta controllo prodotti</b>	90,0%				10,0%
<b>Addetta registratore cassa</b>	100,0%				
<b>Addetta alle pulizie nei supermercati</b>	100,0%				
<b>Addetta vendita di prodotti di pasticceria</b>	100,0%				
<b>Addetta vendita di prodotti ittici</b>	100,0%				0,0%
<b>Assistente vendita</b>	100,0%				
<b>Cassiera esercizi commerciali</b>	91,7%	5,0%	1,7%	1,7%	
<b>Commessa di banco</b>	70,6%	17,6%		5,9%	5,9%
<b>Commessa di negozio</b>	80,0%				20,0%
<b>Commessa di vendita</b>	94,7%				5,3%
<b>Commessa specializzata</b>	90,0%				10,0%
<b>Impiegata amministrativa</b>	100,0%				
<b>Macellaia, abbattitrice di animali</b>	60,0%	20,0%			20,0%
<b>Panificatrice</b>	100,0%				
<b>Supervisore vendite</b>	100,0%				
<b>Totali</b>	89,0%	4,5%	0,6%	1,3%	4,5%

Tab. 4.5 - Composizione dei periodi di assenza a causa di incidenti e figura professionale - Centro

	CENTRO				
	Nessuno	< 3	Da 3 a 5	Da 6 a 10	> 10
Addetta vendite	100,0%				
Addetta controllo stock	100,0%				
Addetta controllo prodotti	63,6%	36,4%			
Addetta registratore cassa	66,7%	11,1%			22,2%
Addetta pulizie	50,0%	50,0%			
Addetta controllo movimento	50,0%	50,0%			
Addetta vendita ittici	100,0%				
Assistente vendita	50,0%	50,0%			
Cassiera esercizi commerciali	76,4%	21,8%	1,8%		
Commessa di banco	75,0%	21,9%	3,1%		
Commessa di vendita	82,1%	17,9%			
Commessa specializzata	75,0%		12,5%		12,5%
Cuoca gastronomo	100,0%				
Cuoca pizzaiolo	100,0%				
Impiegata amministrativa	81,8%	18,2%			
Macellaia	80,0%	20,0%			
Operatrice telemarketing	50,0%	50,0%			
Panificatrice	100,0%				
Supervisore casse	100,0%				
Supervisore vendite	55,6%	44,4%			
<b>Totali</b>	<b>75,7%</b>	<b>21,6%</b>	<b>1,4%</b>		<b>1,4%</b>

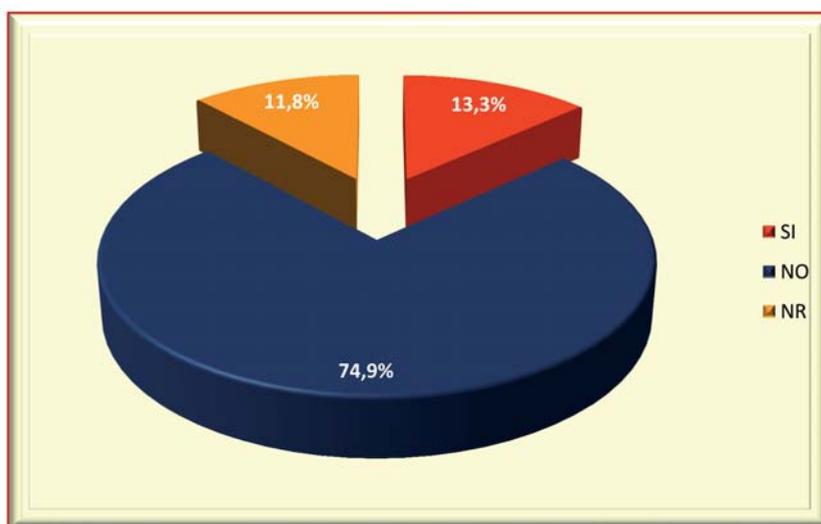
Tab. 4.6 - Composizione dei periodi di assenza a causa di incidenti e figura professionale - Sud

	SUD				
	Nessuno	< 3	Da 3 a 5	Da 6 a 10	> 10
Addetta vendite	87,5%	12,5%			
Addetta controllo prodotti	100,0%				
Addetta registratore cassa	100,0%				
Addetta vendita di prodotti pasticceria	100,0%				
Addetta vendita di prodotti ittici	100,0%				
Assistente vendita	100,0%				
Baby sitter	100,0%				
Cassiera bar ristorante	100,0%				
Cassiera esercizi commerciali	93,3%	2,2%	2,2%	1,1%	1,1%
Commessa di banco	100,0%				
Commessa di negozio	100,0%				
Commessa di vendita	94,1%				5,9%
Commessa specializzata	100,0%				
Impiegata amministrativa	100,0%				
Macellaia, abbattitrice di animali	50,0%	50,0%			
Supervisore casse	100,0%				
Supervisore vendite	66,7%	33,3%			
<b>Totale</b>	<b>92,7%</b>	<b>4,5%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,1%</b>

### 4.3 Il mobbing e le pressioni psicologiche

Il mobbing è un termine inglese divenuto di uso comune nella lingua italiana e come molti termini inglesi ha numerose possibilità di traduzione. Letteralmente significa “affollarsi intorno a qualcuno” ma anche “assalire, malmenare e aggredire”. In sociologia e medicina del lavoro questo termine è stato adottato per indicare la creazione di situazioni di terrore psicologico sul luogo di lavoro, con il produrre atti e una comunicazione ostile nei confronti di un lavoratore che per conseguenza viene posto in una situazione di impotenza e impossibilità di difendersi. Per essere definito mobbing sul posto di lavoro queste azioni devono avere la caratteristica della continuità e reiterazione per un periodo lungo e consistente. In pratica ci troviamo quindi di fronte a una prassi vessatoria messa in atto da superiori, colleghi o datori di lavoro per emarginare un lavoratore. Il fondamento giuridico della denuncia delle pratiche di mobbing è nell’art. 2087 del codice civile che afferma che il datore di lavoro ha l’obbligo di tutelare non soltanto l’integrità fisica, ma anche la “personalità morale” del dipendente. Vista poi l’origine delle pratiche di vessazione esistono varie forme di mobbing, verticale, orizzontale, ascendente o discendente in base a chi sono i personaggi che mettono in atto questi comportamenti fuorvianti.

**Graf. 4.8 - La conoscenza di fenomeni di mobbing**



Il mobbing costituisce quindi un inadempimento contrattuale, quale violazione di un obbligo di non fare nel caso di mobbing da parte del datore di lavoro, o dei superiori gerarchici, e quale violazione di un obbligo di fare nella protezione del lavoratore nei confronti dell'aggressione dei colleghi o dei sottoposti.

Ma le possibilità di pressioni e abusi sul lavoro non si esauriscono con il solo mobbing. Recentemente la Cassazione<sup>6</sup> ha individuato un'altra forma di sopruso, più attenuata rispetto al mobbing ma ugualmente vessatoria, indicata come una "situazione forzata di stress sul posto di lavoro" in conseguenza di almeno un'azione e che produce un effetto negativo nell'ambiente lavorativo. A differenza del mobbing quindi è sufficiente una sola azione purché, anche questa, abbia il carattere della ripetitività e della durata costante cui seguano effetti negativi duraturi nel tempo. L'esempio classico è un gravissimo ridimensionamento del ruolo ricoperto o lo svuotamento delle mansioni lavorative.

Nella distribuzione organizzata nei centri commerciali, secondo quanto risulta dalla presente indagine, il verificarsi di fenomeni di mobbing è a conoscenza del 13,8% delle rispondenti. La domanda posta infatti non era se si era state vittime di fenomeni di mobbing, ma se si era venute a conoscenza del verificarsi di queste situazioni. Il dato è molto significativo perché il livello di risposte a questa domanda ha sfiorato il 90% delle addette interrogate.

Per ciò che riguarda il tipo di mobbing, dalla specifica delle risposte emerge che si tratta generalmente di pressioni psicologiche generate ed esercitate in varie forme. Dal riprendere la dipendente in presenza della clientela fino ad aggressioni di tipo verbale con insulti e mortificazioni. In un caso si riporta l'esercizio di mobbing con molestie sessuali e in un altro caso ancora è stata denunciata la pratica della firma delle dimissioni anticipate.

L'elemento di mobbing più ricorrente nelle risposte ottenute è rappresentato dalle pressioni sull'orario di lavoro, sulla organizzazione dei turni lavorativi e spostamenti in reparti o sedi disagiate. Visto che le rispondenti sono tutte donne che, si può presumere, in molti casi si faranno anche carico della conduzione di una famiglia, appare quasi

<sup>6</sup> Cfr. Sentenza n. 28603 del 3 luglio 2013 Corte di Cassazione sez. penale.

naturale che il tema della organizzazione della giornata lavorativa sia oggetto di una particolare sensibilità individuale.

In alcune circostanze è stato definito mobbing il comportamento aggressivo e offensivo da parte della clientela che viene subito da parte di alcune addette. Situazioni che vengono vissute come un non riconoscimento della propria professionalità e con la impossibilità di una reazione da parte delle addette.

È chiaro però, stando alle definizioni prima esaminate, che non si tratta di un vero e proprio mobbing ma i risultati da un punto di vista psicologico sono di fatto molto simili in quanto indicano una situazione di stress e di percezione di inadeguatezza dell'addetta nei confronti di un altro soggetto dotato di un forte "potere contrattuale". Il timore di sbagliare, la possibilità di essere riprese dai capireparto, la soggezione nei confronti del cliente che paga, possono indurre dei comportamenti di remissione anche quando, al contrario, non esistono i presupposti per subire umiliazioni di questo tipo. Rispetto a queste situazioni è da chiarire che certamente i caratteri distintivi di una personalità non possono essere facilmente modificati, ma è altrettanto probabile che una preparazione alla gestione dei rapporti con la clientela, e anche alla gestione dei reclami, potrebbe essere già un primo punto di partenza per evitare queste situazioni di remissione. Andando infatti più a fondo, il problema non è soltanto individuale, ma organizzativo e gestionale.

Organizzativo, perché gestire in maniera sbagliata un rapporto con il cliente finale può portare a dei problemi nella corretta esecuzione dei processi lavorativi e questo è grave soprattutto in situazioni in cui il proprio lavoro sia inserito in processi produttivi continui e quindi base per lo svolgimento di altre attività da parte delle colleghe. In generale, nel settore dei servizi il tempo di realizzazione delle singole attività è una determinante organizzativa essenziale in quanto, spesso, non si produce per il "magazzino" ma per un consumatore finale, che nella gran parte è presente e assiste alla produzione, o per avviare altri processi gestiti dalle colleghe.

Gestionale, in quanto accettare dei reclami sulla base di una pressione psicologica e non perché originati da una situazione oggettiva di errore nei confronti del consumatore finale, può comportare le genera-

zione di costi suppletivi non coperti da corrispettivi e quindi il verificarsi di perdite gestionali.

#### 4.4 Lo stress e l'ansia da prestazione lavorativa

La condizione di tranquillità nel corso delle attività lavorative è un presupposto essenziale per garantire la sicurezza. Lo stress da “prestazione” può incidere anche in attività che, a una prima apparenza, sembrerebbero non essere competitive. Nel lavoro in un negozio infatti potrebbe apparire che non vi siano motivi per stimolare una situazione ansiogena. In realtà non è così. In tutte le organizzazioni esiste il problema della emulazione e della rivalità fra collaboratori e dipendenti. La volontà di “essere il migliore”, di essere additato come esempio per gli altri da parte della direzione, di avere un'autorità non connessa al ruolo ricoperto ma dovuta al rispetto e alla considerazione per il proprio operato da parte del management o per il riconoscimento, da parte dei colleghi, del possesso di competenze professionali da cui scaturisce un potere nei confronti degli altri, rappresentano altrettanti stimoli di grande potenza che, se vissuti male e in senso negativo, possono far insorgere situazioni di profondo stress.

Non conta qui il ruolo o il livello gerarchico, quanto la volontà del singolo individuo di raggiungere un risultato che ha valore soprattutto per il sé e che può attivare forza, applicazione e motivazione a svolgere i propri compiti in una determinata maniera.

Lo stress può quindi dipendere certamente e prima di tutto dalla particolare condizione lavorativa in cui un'addetta è inserita. Il carico fisico dovuto al peso delle merci, il numero dei clienti con cui deve interloquire, i motivi di questa relazione (vendita, reclami, ecc.), la presenza e qualità dei colleghi, ecc. sono, se non dei fattori scatenanti a livello psicologico, certamente dei presupposti per far scaturire situazioni di ansia o di aspettative non realizzate.

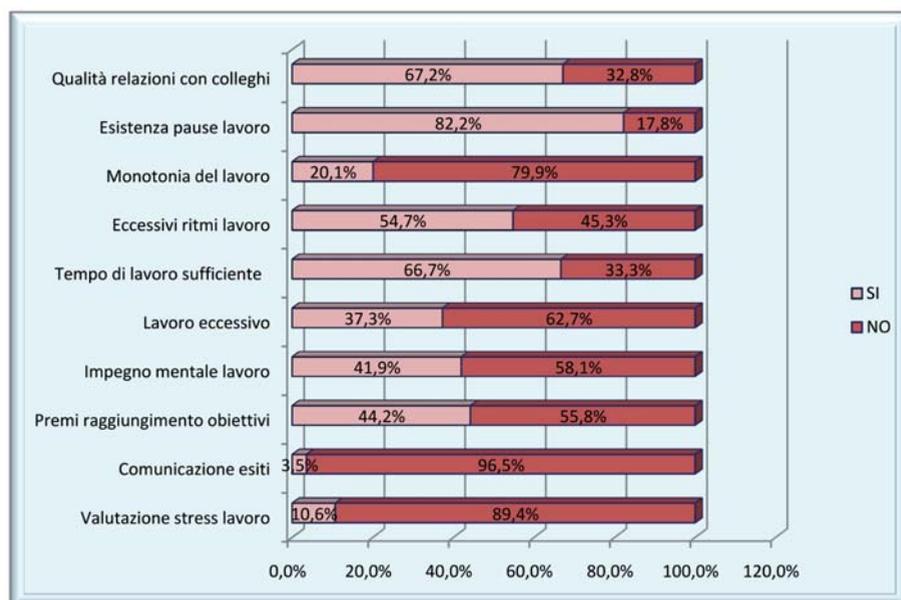
Accanto a questi, altri fattori possono scatenare situazioni di stress con conseguente perdita di attenzione e di concentrazione che possono favorire la nascita di condizioni di non sicurezza.

Nel grafico 4.9 sono state riportate le considerazioni svolte dalle addette relativamente ai quesiti volti a valutare la presenza di situazioni di stress.

In primo luogo, si nota come lo stress venga scarsamente considerato una situazione di rischio individuale nelle imprese della distribuzione organizzata. Soltanto nel 10,6% dei casi le rispondenti hanno fornito l'informazione che nel proprio ambito lavorativo sono state fatte delle rilevazioni specifiche per la valutazione dei livelli di tensione fisica e psichica. Un livello così basso è testimonianza che questa visione della qualità del lavoro e della "qualità della vita nel lavoro" non è ancora di patrimonio comune nel comparto. La qualità della vita nel corso delle attività lavorative è invece un obiettivo che le imprese e le organizzazioni devono porsi al primo posto, allo stesso livello degli obiettivi gestionali e di mercato. Una situazione soddisfacente da un punto di vista personale, appagante rispetto alle motivazioni al lavoro, che rispetti anche i ritmi e i tempi necessari per realizzare le attività produttive senza forzature se non occasionali, rappresenta la base indispensabile per mettere in condizione il "capitale umano" di operare correttamente. La società della conoscenza non è soltanto basata sulla quantità di dati e nozioni che sono presenti nelle aziende, ma anche sulla capacità di correlare queste conoscenze in maniera ottimale rispetto alle necessità produttive e di rappresentarle nelle relazioni interpersonali con terze persone. È di tutta evidenza che questo risultato, ottimale da un punto di vista gestionale, non può certamente essere invece raggiunto in una situazione di insoddisfazione personale, di tensione psicologica e di sovraccarico fisico e temporale.

Anche nelle poche imprese ove è stata fatta questa valutazione i risultati non sono poi stati comunicati alle dirette interessate se non nel 3,5% dei casi. L'informazione è un presupposto delle attività formative e quindi è lecito affermare che in mancanza di queste, le addette non sono state poste nella condizione, anche se intuitiva e del tutto personale, di avviare dei percorsi di limitazione dei danni derivanti dallo stress nel posto di lavoro.

Graf. 4.9 - Le percezioni delle addette sulle possibili cause di stress



Anche la presenza di sistemi premianti per il raggiungimento degli obiettivi può incidere sull'insorgere di condizione di tensione sul posto di lavoro, se non correttamente gestiti, perché possono spingere le persone a superare i propri limiti fisici e psichici. Non si vuole certo sostenere che la percentuale positiva rispetto a questo item di ricerca debba intendersi quella in cui, nel 55,8% dei casi rispondenti, non siano previsti sistemi premianti. Quello che appare invece indispensabile è che questi sistemi, necessari e giusti anche per motivi gestionali e di posizionamento sul mercato dell'offerta dell'impresa, debbano essere necessariamente inquadrati in una politica generale di gestione delle risorse umane in cui vi sia una chiarezza e un corretto bilanciamento fra sistemi motivazionali, analisi delle caratteristiche e aspettative delle persone cui sono rivolti e delle condizioni in cui queste operano. Naturalmente più il lavoro è impegnativo dal punto di vista mentale e maggiore è la possibilità di ingenerare stress a causa delle responsabilità del raggiungimento degli obiettivi connessi ai compiti professionali. Così come, allo stesso tempo, un lavoro monotono e ripetitivo può portare a ingenerare stress per cause opposte al caso precedente. Nel campione intervistato

emerge la considerazione di un “lavoro impegnativo dal punto di vista mentale” nel 42% ca. delle risposte ottenute, mentre nel 20,1% dei casi si rileva una “forte monotonia nello svolgimento dei compiti”. Soprattutto quest’ultima appare quindi una condizione residuale che riguarda poche lavoratrici e che è probabilmente collegata anche ad altre situazioni personali.

Nell’insorgere di condizioni di tensione acquista certamente un peso un impegno lavorativo eccessivo e troppo intenso. Queste due condizioni si presentano, rispettivamente, nella percezione del 37,1% e del 54,7% delle rispondenti, che trovano il ritmo troppo intenso, cui si aggiunge il 33 % ca. delle rispondenti che dichiara di non avere il tempo sufficiente per svolgere in maniera adeguata le proprie mansioni e che quindi deve forzare necessariamente sui ritmi di lavoro a scapito, forse, della qualità del lavoro e della sicurezza rispetto alla possibilità della manifestazione di incidenti e malattie professionali.

Le ultime due condizioni riguardano, direttamente e indirettamente, la “qualità della vita vissuta durante la giornata lavorativa”. Direttamente, perché il 67,2% delle lavoratrici ritiene che sia stato possibile intessere buoni rapporti interpersonali con i colleghi e con i superiori e quindi la qualità dei rapporti appare di buon livello in un numero elevato di casi. Questo ci consente di poter affermare che in molti casi anche il “modo di vivere” il tempo di lavoro può essere appagante da un punto di vista delle relazioni sociali anche se rimane sempre un 32% di lavoratrici che denuncia la situazione opposta. Relazioni sociali che, naturalmente, possono essere portate avanti quando non ci sono attività da svolgere e magari durante le pause di lavoro.

**Tab. 4.7 - La valutazione delle situazioni di stress da lavoro per figura professionale e per macroarea**

Figure professionali	NORD		CENTRO		SUD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Addetta ai controlli delle vendite		100,0%		100,0%		100,0%
Addetta al controllo stock di merci		100,0%	50,0%	50,0%	-	-
Addetta al controllo dei prodotti in entrata ed uscita		100,0%		100,0%	33,3%	100,0%
Addetta al registratore di cassa		100,0%	14,3%	85,7%	33,3%	100,0%
Addetta alle pulizie nei supermercati		100,0%		100,0%	-	-
Addetta controllo movimento merci	-	-		100,0%	-	-
Addetta vendita di prodotti pasticceria		100,0%	-	-		100,0%
Addetta vendita di prodotti ittici		100,0%	100,0%			100,0%
Assistente alla vendita		100,0%	-	-		100,0%
Baby sitter	-	-	-	-	-	-
Cassiera bar ristorante	-	-	-	-	-	-
Cassiera di esercizi commerciali	4,0%	96,0%	15,4%	84,6%	3,2%	100,0%
Commessa di banco	30,8%	69,2%		100,0%		100,0%
Commessa di negozio	25,0%	75,0%	-	-		100,0%
Commessa di vendita	15,4%	84,6%	8,7%	91,3%	15,4%	100,0%
Commessa specializzata	11,1%	88,9%		100,0%		100,0%
Cuoca gastronomo	-	-		100,0%	-	-
Cuoca pizzaiolo	-	-	50,0%	50,0%	-	-
Impiegata amministrativa	12,5%	87,5%	31,6%	68,4%	50,0%	100,0%
Macellaia, abbattitrice di animali		100,0%	66,7%	33,3%		100,0%
Operatrice di telemarketing	-	-	-	-	-	-
Panificatrice	-	-	33,3%	66,7%	-	-
Supervisore alle casse	-	-	100,0%			100,0%
Supervisore reparto vendite		100,0%		100,0%		100,0%

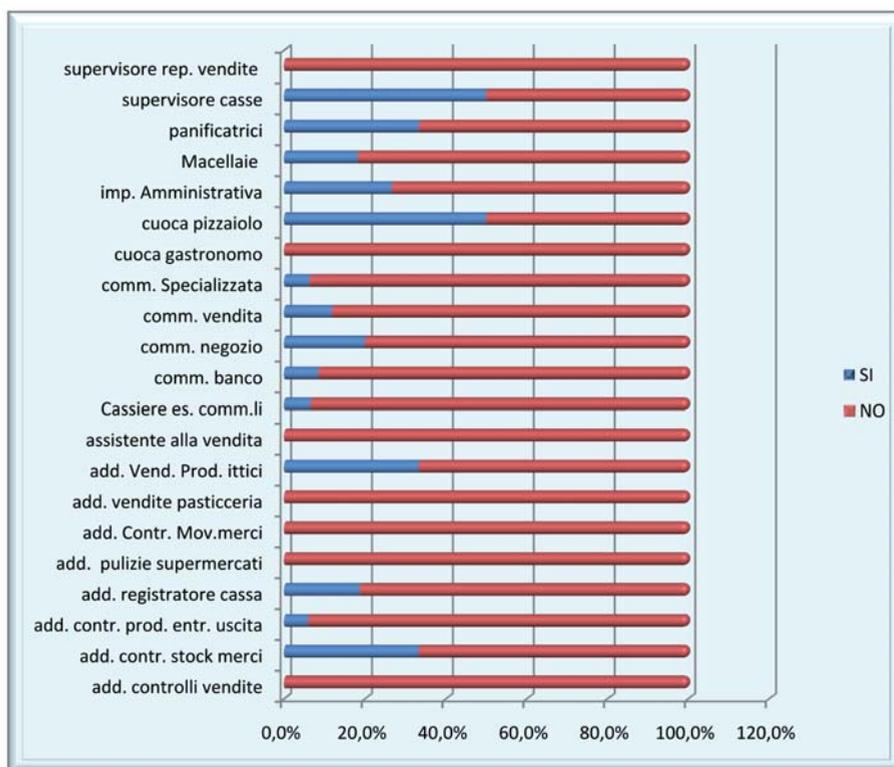
Anche in questo caso la situazione appare confortante, seppur non ottima, e le pause di lavoro sono possibili nell'82% delle situazioni individuali analizzate.

Per ciò che riguarda invece la situazione nelle tre macroaree, nella tabella 4.9 sono riportati i valori registrati per ogni singola figura professionale di inquadramento. Da un breve esame della tabella si nota come le carenze più gravi si riscontrano per le macellaie nelle aziende del

#### 4. I rischi per la salute

Nord e del Sud dove non è stata fatta nessuna valutazione sui livelli di stress derivanti dal lavoro. Nel grafico 4.10 sono state invece compendiate le risposte ottenute a livello nazionale.

**Graf. 4.10 - La valutazione dei livelli di stress per figura professionale**

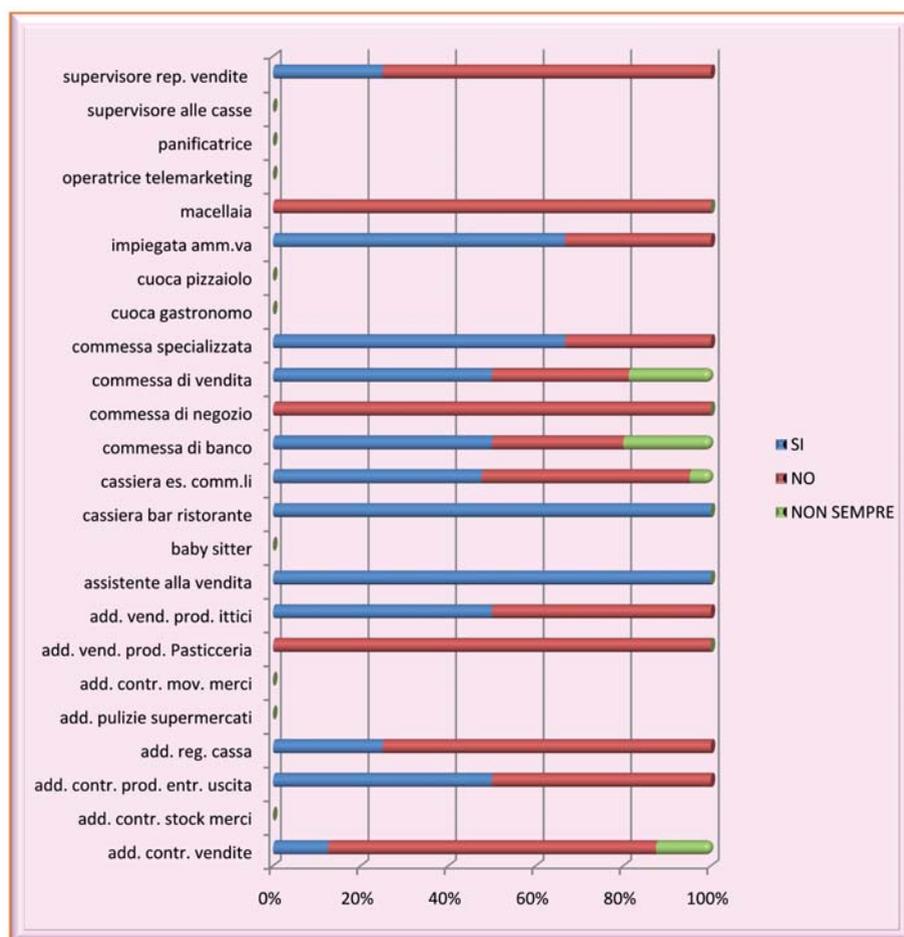


In generale è facile notare che, nella maggioranza dei casi e per la quasi totalità delle figure professionali, le situazioni di disagio e di tensione non vengono considerate particolarmente gravi dalla maggioranza delle aziende. Abbiamo però delle situazioni in cui questa valutazione viene effettuata. Nella media nazionale le cuoche (pizzaiole), panificatrici e supervisori alle casse, amministrative, addette alla vendita prodotti ittici e al controllo di magazzino sono state destinatarie di un'indagine apposita. L'eterogeneità però delle figure contattate non permette un ulteriore approfondimento o ricerca di metodo. Non appare che queste professioni siano poi più soggette allo stress di tante altre considerate

nella ricerca. La conclusione quindi che se ne può trarre è che, finalmente, la cultura del benessere anche psicologico e di relazione sociale dei lavoratori sta cominciando a farsi strada come fattore di considerazione nelle modalità di gestione delle risorse umane.

Nella generazione di stress gioca un ruolo importante anche la disponibilità di tempo che le aziende concedono alle addette per la realizzazione dei compiti.

**Graf 4.11 - La percezione della disponibilità di tempo per la realizzazione delle mansioni professionali<sup>7</sup>**



<sup>7</sup> Alcuni spazi sono lasciati in bianco perché le figure corrispondenti non hanno fornito risposte al quesito.

Naturalmente non ci troviamo nelle situazioni tipiche delle imprese industriali in cui i tempi di lavorazione sono, spesso, collegati in entrata e in uscita ai processi lavorativi che vengono svolti da altre aree operative. Quanto meno, anche nel caso di stretta interconnessione, ci troviamo nel settore dei servizi in cui è molto più importante la relazione con il pubblico che stiamo servendo che il rispetto dei tempi e dei metodi di lavorazione e quindi esiste, ed è ammessa, una certa flessibilità nella realizzazione delle mansioni come si è visto nel primo capitolo.

È altrettanto vero però che proprio la presenza del cliente finale, che spesso vede e controlla in quale maniera viene “servito” e che a volte “partecipa” attivamente con le sue richieste o fornendo indicazioni alla creazione del “clima” produttivo anche in presenza di altri consumatori, pone dei limiti temporali e di fatto detta i tempi e i ritmi del lavoro. Questa “pressione” si realizza spesso ai banchi di distribuzione ma trova la sua massima evidenza alle casse dove il tempo di attesa diviene un elemento di scelta del cliente fra un esercizio e l’altro e praticamente è forse uno degli elementi più importanti su cui si giudica la qualità generale dell’azienda.

Il tempo di lavorazione è quindi fonte di stress certamente per cassiere ma anche per le cuoche, per le postazioni in cui si vendono i “preparati” prodotti dietro indicazioni della clientela, le macellaie, le pasticciere e le commesse di negozio. Nel grafico 4.11 sono riportate le percezioni delle singole addette e, come si può notare il colore azzurro, che indica la disponibilità di tempo sufficiente per lo svolgimento delle mansioni, è distribuito a macchia di leopardo fra le varie operatrici a significare che vi è un’alta variabilità, dovuta soprattutto al numero di addetti che svolgono contemporaneamente quei compiti.

Nella tabella 4.10 sono stati incrociati i dati relativi alla percezione individuale con la distribuzione territoriale delle addette che hanno risposto alla specifica domanda.

**Tab. 4.8 - La percezione del tempo per la realizzazione delle mansioni. Ripartizione per macroaree**

Figure professionali	Nord			Centro			Sud		
	SI	NO	NON SEMPRE	SI	NO	NON SEMPRE	SI	NO	NON SEMPRE
Addetta controlli vendite	100,0%			66,7%		33,3%	12,5%	75,0%	12,5%
Addetta controllo stock merci		100,0%		80,0%		20,0%			
Addetta controllo prodotti in entrata ed uscita	27,3%	63,6%	9,1%	12,5%	62,5%	25,0%	50,0%	50,0%	
Addetta registratore di cassa		100,0%		42,9%	28,6%	28,6%	25,0%	75,0%	
Addetta alle pulizie nei supermercati	100,0%					100,0%			
Addetta controllo movimento merci						100,0%			
Addetta vendita di prodotti di pasticceria		100,0%		100,0%				100,0%	
Addetta vendita di prodotti ittici	33,3%	66,7%		75,0%		25,0%	50,0%	50,0%	
Assistente vendita	100,0%			100,0%			100,0%		
Baby sitter									
Cassiera bar ristorante							100,0%		
Cassiera esercizi commerciali	64,7%	29,4%	5,9%	60,0%	26,7%	13,3%	47,6%	47,6%	4,8%
Commessa banco	43,8%	56,3%		38,5%	50,0%	11,5%	50,0%	30,0%	20,0%
Commessa negozio	40,0%	60,0%		100,0%				100,0%	
Commessa vendita	50,0%	50,0%		50,0%	34,6%	15,4%	50,0%	31,3%	18,7%
Commessa specializzata	27,3%	72,7%		83,3%	16,7%		66,7%	33,3%	
Cuoca gastronomo					100,0%				
Cuoca pizzaiolo					100,0%				
Impiegata amministrativa	42,9%	42,9%	14,3%	65,0%	30,0%	5,0%	66,7%	33,3%	
Macellaia e abbattitrice di animali	60,0%		40,0%	75,0%	25,0%			100,0%	
Operatrice di telemarketing					50,0%	50,0%			
panificatrice	100,0%			40,0%	20,0%	40,0%			
Supervisore casse				100,0%					
Supervisore reparto vendite	100,0%			66,7%	22,2%	11,1%	25,0%	75,0%	



## Capitolo 5

### I rischi di genere e la prevenzione



### **5.1 Relazione tra genere e rischi professionali**

Il D.lgs. n. 81/08 pone tra le sue finalità quelle indicate nell'art. 1 "L'uniformità della tutela delle lavoratrici e dei lavoratori ... attraverso il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, anche con riguardo alle differenze di genere, di età e alla condizione delle lavoratrici e dei lavoratori immigrati".

La norma fa specifico riferimento alla provenienza dei lavoratori e delle lavoratrici e pone in primo piano le differenze di genere che non riguardano soltanto la sfera fisica e il sesso dei soggetti cui si rivolge, ma anche le differenze sociali fra uomini e donne che sono "apprese" nel corso del tempo, possono cambiare e presentano notevoli variazioni tra diverse culture.

Le differenze di genere sono quindi un ambito estremamente vasto, che non si esaurisce nelle differenze biologiche legate al sesso, ma è un costrutto culturale in cui convergono molteplici aspetti della vita degli individui, dall'educazione a svolgere un certo ruolo nella società, alle forme di categorizzazione sociale e di aspettativa che comunemente

usiamo per regolare il nostro comportamento nelle diverse situazioni di interazione sociale.

Il genere così definito consente di riflettere su fattori che diversamente verrebbero esclusi dall'analisi e di "dialogare" fra diverse discipline, ampliando lo scenario a una diversa concezione della salute. Un'operazione quindi non fine a se stessa ma con un valore aggiunto di comprensione della realtà. Ne deriva che quanto sarà più chiara la concettualizzazione di genere, tanto più sarà efficace la costruzione di strumenti idonei, snelli e di facile utilizzo per gli operatori in grado di fornire le lenti, a chi gestisce le risorse umane e agli addetti alla sicurezza, con cui "leggere" la propria organizzazione produttiva.

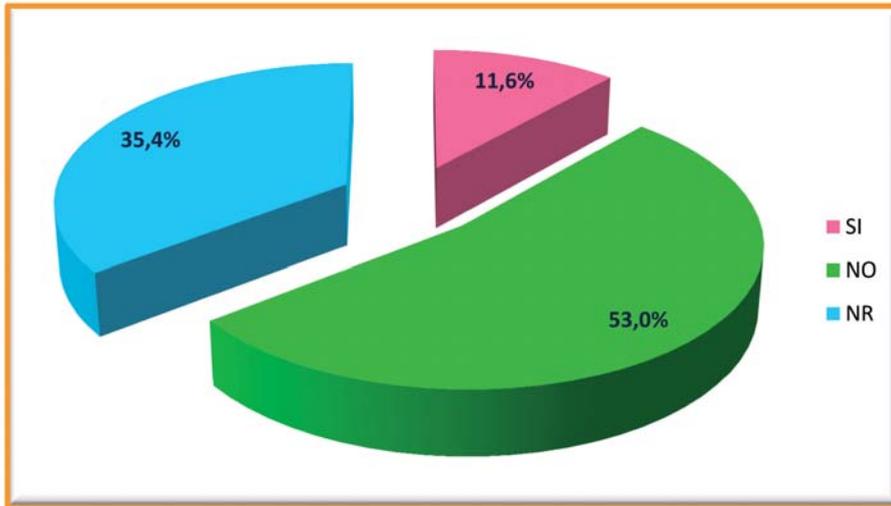
Nel declinare quindi il tema della sicurezza si deve leggere l'intero contesto di vita per l'insorgenza di patologie influenzate da elementi che appartengono alla complessità delle biografie maschili e femminili.<sup>8</sup>

Nelle attività di ricerca e nel questionario sottoposto al campione non a caso viene chiesto se esistano rischi specifici rispetto all'"essere donna", intendendo con questa definizione non la sola limitazione al sesso femminile, ma muovendo dalla considerazione della centralità riconosciuta al contesto socio-economico, culturale e ambientale nella nuova definizione del concetto di salute, che non è quindi più solo fisica.

Nel grafico 5.1 viene posta in evidenza la percezione delle addette rispetto alle differenze di genere nel contesto lavorativo e la possibilità che queste comportino dei rischi specifici. In questo caso la valutazione espressa dal campione è in maggioranza (53%) favorevole a una visione in cui le differenze di genere non comportano dei particolari rischi mentre, al contrario, esiste una fetta comunque abbastanza consistente, rappresentata dal 13,4% delle rispondenti, che vede dei rischi potenziali collegati alle differenze di genere.

<sup>8</sup> Cfr. "Salute e sicurezza sul lavoro, una questione anche di genere. Rischi lavorativi un approccio multidisciplinare" Quaderni della Rivista degli infortuni e dei rischi professionali – Milano 2013

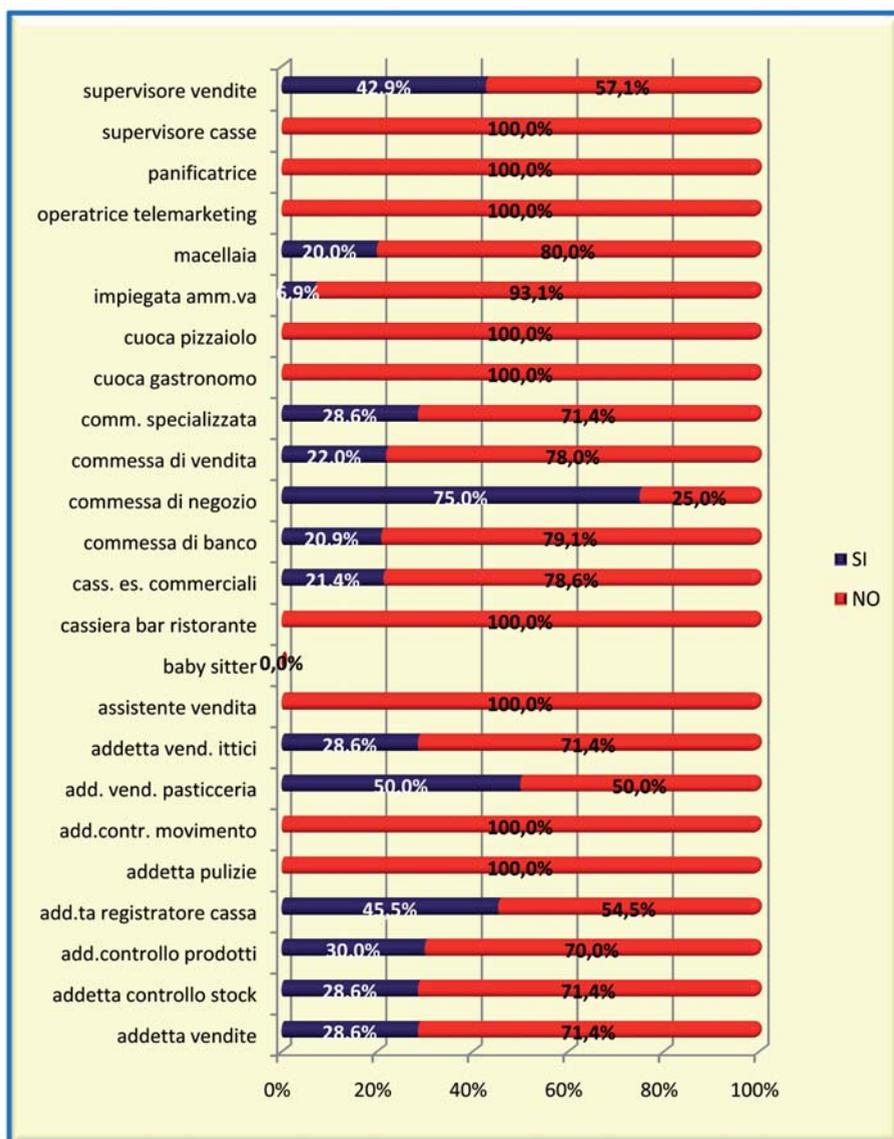
**Graf. 5.1 - La percezione dei rischi professionali rispetto alle differenze di genere**



Nelle singole aree professionali le differenze di genere comportano una diversa percezione dei rischi. Si sentono più esposte a questo tipo di rischio le commesse di negozio il cui lavoro è improntato in maniera quasi esclusiva al rapporto con il pubblico, ma questo rischio è una percezione diffusa in tutte coloro che operano a contatto con il pubblico. Nelle aree di *back line* infatti questo tipo di rischio non viene quasi avvertito e, probabilmente, quando questo avviene (addette all'amministrazione, addette al controllo stock merci) sarà in concomitanza con i momenti in cui le addette sono chiamate ad operare momentaneamente nei ruoli di *front line*.

## 5. I rischi di genere e la prevenzione

**Graf. 5.2 - La percezione dei rischi professionali rispetto alle differenze di genere**



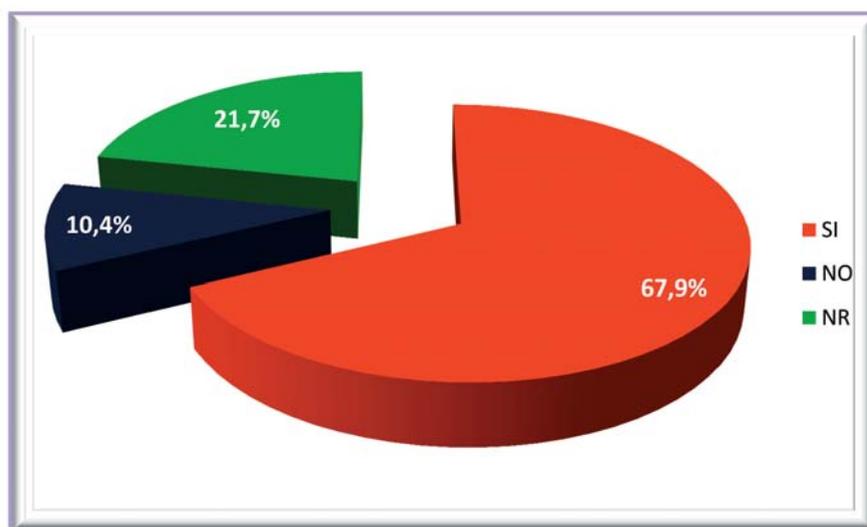
La situazione nelle macroaree geografiche in cui è stata svolta l'indagine è rappresentata nella tabella seguente. Per una migliore lettura ricordiamo che il trattino di annullamento che compare in alcune caselle

sta a significare che non sono stati forniti dati in risposta alla domanda del questionario.

	NORD		CENTRO		SUD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Addetta vendite		100,0%		100,0%	66,7%	33,3%
Addetta controllo stock	50,0%	50,0%	20,0%	80,0%	-	-
Addetta controllo prodotti	50,0%	50,0%		100,0%	25,0%	75,0%
Addetta registratore cassa		100,0%	66,7%	33,3%	25,0%	75,0%
Addetta pulizie nei supermercati		100,0%	-	-	-	-
Addetta controllo movimento merci	-	-		100,0%	-	-
Addetta vendita prodotti di pasticceria		100,0%	-	-	100,0%	
Addetta vendita prodotti ittici	50,0%	50,0%		100,0%	100,0%	
Assistente vendita		100,0%		100,0%		100,0%
Baby sitter	-	-	-	-	-	-
Cassiera bar ristorante	-	-	-	-		100,0%
Cassiera esercizi commerciali	24,0%	76,0%	19,4%	80,6%	20,0%	80,0%
Commessa di banco	15,4%	84,6%	17,4%	82,6%	42,9%	57,1%
Commessa di negozio	66,7%	33,3%	-	-	100,0%	
Commessa di vendita	15,4%	84,6%	16,0%	84,0%		58,3%
Commessa specializzata	44,4%	55,6%		100,0%		100,0%
Cuoca gastronomo	-	-		100,0%	-	-
Cuoca pizzaio	-	-		100,0%	-	-
Impiegata amministrativa	14,3%	85,7%	5,9%	94,1%		100,0%
Macellaia, abbattitrice di animali	50,0%	50,0%		100,0%	25,0%	75,0%
Operatrice telemarketing	-	-		100,0%	-	-
Panificatrice		100,0%		100,0%	-	-
Supervisore casse	-	-		100,0%		100,0%
Supervisore vendite		100,0%		100,0%	75,0%	25,0%

Un momento particolarmente tutelato dalla nostra legislazione e qualificante rispetto alla condizione di tutela normativa che si può trovare in altri ordinamenti anche del mondo occidentale, è la considerazione della gravidanza come fatto che ha rilevanza per l'intero ordinamento sociale del nostro Paese. Le norme italiane non prescrivono soltanto i termini in cui le donne hanno la possibilità di assentarsi dal lavoro a carico delle assicurazioni sociali, ma prescrivono anche con particolare attenzione, divieti e concessioni sulle possibilità di svolgere determinate mansioni.

**Graf. 5.3 - Gli accordi di nuove mansioni in caso di gravidanza**



Nello specifico della distribuzione organizzata, la possibilità di concordare nuove mansioni lavorative che abbiano maggiori caratteristiche di sicurezza implicita è stata applicata nel 67,9% dei casi, evidenziati dalle rispondenti e solamente nel 10,4% non si è verificato l'adeguamento delle mansioni delle addette a seguito di gravidanza. Visto il valore residuale è probabile che questa percentuale sia stata generata anche dalla non necessità di spostamenti o cambiamenti nelle mansioni a causa della relativa facilità e modesto impegno fisico già richiesto dal ruolo ricoperto.

## 5.2 Ambiti di miglioramento, azioni e comportamenti corretti

Come si è potuto notare nel paragrafo precedente, la percezione dei rischi lavorativi connessi al genere è ragionevolmente limitata; ciononostante esistono ampi spazi di miglioramento sia oggettivo, cioè volto ad assicurare un effettivo aumento della sicurezza grazie a interventi sulle attrezzature e sulle dotazioni, che dal punto di vista organizzativo e della gestione delle relazioni interpersonali all'interno dei punti vendita. Il miglioramento della percezione personale e psicologica della sicurezza da parte delle addette non può che avere il risultato di garantire un clima produttivo e un contesto sociale lavorativo di elevata qualità.

Si parla quindi di un vero e proprio “benessere organizzativo” i cui vantaggi sono numerosi: le persone, se non devono dedicare energie nel nascondere il proprio stress/malessere, ne hanno da investire per innovare e produrre con maggiore qualità. Le persone che si sentono riconosciute nel contribuire allo sviluppo dell'organizzazione sono più coinvolte e appartenenti e più soddisfatte e solidali; dimostrano una maggior resilienza allo stress e minori possibilità di malattie e di assenteismo. Il datore di lavoro trae il vantaggio del minor assenteismo e maggior produttività.

Con il termine “resilienza” si intende quell'insieme di processi che facilitano un adattamento efficace e promuovono lo sviluppo della persona anche in contesti di vita altamente stressanti, e l'abilità di mantenere un buono stile di “funzionamento” ed equilibrio dopo la situazione di stress.

Gestire e resistere allo stress significa mantenere un'alta capacità di riflessione rispetto alla propria vita lavorativa e all'ambiente ove questa si realizza. Si è in grado quindi di stabilire rapporti intimi e soddisfacenti con i propri colleghi di lavoro e di mantenere una certa distanza dai problemi senza isolarsi.

L'atteggiamento dei lavoratori resilienti nei confronti degli altri è fortemente positivo. Essi hanno competenze sociali ovvero sanno ascoltare, conversare, esprimere in modo accurato atteggiamenti ed emozioni, hanno una buona stima di sé e buone capacità di *problem solving*. Di fronte a situazioni di allarme e motivo di preoccupazione, la reazione è quella di mettere in atto tutte le risorse personali e potenzialità per superare gli eventuali ostacoli.

Il lavoratore capace di sviluppare tali fattori di protezione vivrà la pro-

pria vita professionale in maniera soddisfacente e costruttiva, pur avendo quotidianamente situazioni ed eventi stressogeni che lo metteranno spesso alla prova e saranno, presumibilmente, meno esposti a vissuti di vergogna che possono verificarsi anche in ambito lavorativo (cambio di mansione, lettere disciplinari, ecc.).

Queste capacità non sono intrinseche alla personalità di un individuo ma possono essere apprese nel corso della vita. Si tratta quindi di un percorso di formazione che può essere intrapreso e costituisce perciò una prima risposta alle possibilità di miglioramento delle condizioni lavorative.

Il benessere organizzativo è condizionato anche dalle azioni sui possibili ambiti di miglioramento percepiti dalle lavoratrici. Su questo specifico punto le risposte ottenute dal questionario possono essere ricondotte a tre grandi ambiti:

- riorganizzazione degli orari di lavoro;
- incremento del numero degli addetti;
- miglioramento della qualità e potenza delle attrezzature e strumentazioni.

Per ciò che concerne la riorganizzazione degli orari di lavoro va considerato prima di tutto che l'indagine era rivolta alle addette ed è presumibile che gran parte di esse hanno anche "responsabilità" della conduzione delle famiglie. Una revisione degli orari con una maggiore possibilità di flessibilizzazione e di personalizzazione rispetto alle condizioni individuali sarebbe certamente la miglior risposta possibile a questo tipo di desiderio. Certo tali cambiamenti e adeguamenti possono avvenire soltanto a condizione che le conseguenze organizzative sul flusso di realizzazione dei processi siano inesistenti o minime. Visto il numero molto limitato di indicazioni ricevute sugli orari di lavoro è probabile che i vari tentativi possibili di accomodamento siano stati già espletati. L'ambito di miglioramento in questo senso sembra perciò essere abbastanza ristretto e può essere forse indirizzato alla messa a disposizione di servizi puntuali, ad esempio accordi con asili nido, organizzazioni per il badantato, ecc. in base alle situazioni personali delle lavoratrici che hanno evidenziato problemi in questo senso.

La necessità di un aumento della presenza maschile è una valutazione espressa dalle addette per avere un maggior aiuto nei casi in cui è necessario movimentare dei carichi pesanti. La richiesta di avere dei

colleghi di sesso maschile al momento è limitata proprio a questa necessità, il che, forse anticipando tempi futuri, fa riflettere anche sulla possibilità che nella gestione delle differenze di genere si debba prevedere un diverso approccio ai problemi. In ultimo, viene stimolata la necessità di investimenti in attrezzature e strumentazioni da parte dei datori di lavoro. Anche in questo caso si tratta soprattutto di attrezzature per facilitare la movimentazione di carichi pesanti e di beni ingombranti.

La fatica fisica è quindi una discriminante nei cui confronti le lavoratrici prestano molta attenzione. Fatica fisica che si materializza in maniera differente nelle varie aree organizzative e produttive delle aziende della distribuzione organizzata nei centri commerciali. Per questo di fronte alla richiesta di quali fossero gli ambiti lavorativi più adatti per le donne, la grande maggioranza delle rispondenti ha evidenziato le casse come destinazione preferibile fra tutte le altre. È evidente che alle casse infatti, molto del lavoro fisico è limitato allo spostamento di carichi relativamente leggeri e la differenza, se mai, è data dalla intensità con cui queste operazioni vengono ripetute nel corso dell'orario di lavoro. In genere comunque, proprio di fronte alla discriminante evidenziata, le risposte ottenute sono quasi tutte nella direzione del limitare la fatica fisica e ne consegue che, oltre le casse, anche le altre aree produttive sono ritenute idonee al lavoro "al femminile" purché le attrezzature siano in grado di garantire il minimo sforzo possibile.



## Capitolo 6

### Conclusioni



I dati raccolti presso il campione delle lavoratrici e fin qui esaminati consentono di mettere in chiara evidenza che il concetto di sicurezza sul lavoro è molto più complesso e completo del valore che generalmente gli si attribuisce. Va oltre il puro significato letterale della parola. Sicurezza è non solo la certezza di non avere problemi di natura fisica per le addette nel corso delle attività lavorative; è la certezza di lavorare in un ambiente in cui al centro delle attenzioni non vi sono esclusivamente i flussi produttivi finalizzati ai fatturati e alla creazione di ricchezza. Porre l'attenzione sulla sicurezza nel e del lavoro significa mettere in primo piano le persone che partecipano ai processi, siano lavoratrici che clienti, riconoscendo loro un ruolo che non è quello di semplice contenitore di rapporti di natura economica. riportando il tutto nell'alveo più corretto delle relazioni fra persone, in uno status deontologico fra queste e le aziende, dove sono definiti i comportamenti buoni, giusti e moralmente leciti.

In questa ottica la sicurezza rappresenta un valore aggiunto che può garantire il raggiungimento di tutti gli obiettivi economici e personali degli attori coinvolti, persone fisiche e aziende della filiera. E' però necessario

un approccio globale che guardi alla sicurezza da tutti i punti di vista, fisici, psicologici, economici, ecc. Gli elementi da valutare e governare in questo approccio sono:

- gli spazi e le strutture in cui si svolgono le attività;
- le attrezzature e i macchinari utilizzati;
- l'organizzazione del lavoro;
- la formazione e informazione delle persone.

### 6.1 Gli spazi e le strutture

Tutti i locali aperti al pubblico sottostanno a norme che riguardano i contenuti "oggettivi" della sicurezza delle persone che vivono in quegli spazi, sia in forma occasionale che stabile. Il rispetto di queste norme (antincendio, antinfortunistica, ecc.) deve, come minimo, essere dato per scontato, non soltanto per evitare sanzioni o multe ma proprio perché è un primo indicatore di una reale volontà di perseguire una visione della sicurezza molto più ampia, come prima accennato.

Nessuna norma dà però indicazioni sull'architettura degli spazi, sulla qualità dei materiali, sulla "bellezza" e gradevolezza degli ambienti e certamente, se esistono norme in questo senso, non hanno come presupposto la ricerca e la garanzia della sicurezza delle persone. È però come minimo contraddittorio affermare che l'ambiente, inteso come spazio in cui vi sia una ricerca del benessere, anche visivo, seppur soggettivo, e la considerazione delle necessità delle persone di operare in spazi organizzati per essere vissuti in continuità e non occasionalmente, non siano elementi di base della sicurezza.

La possibilità di concentrarsi sulle operazioni che si stanno effettuando, concetto che si ritrova anche più avanti, senza doversi preoccupare dello spazio che si occupa e dei pericoli che ne possono derivare direttamente lascia tra l'altro il tempo e concede l'opportunità di dedicarsi con più cura alla comprensione delle aspettative della clientela e di curare la sua percezione di qualità del servizio. La progettazione di tali spazi quindi non dovrebbe essere lasciata esclusivamente alle ditte, anche specializzate di settore, ma su questo sarebbe opportuno avere, se possibile naturalmente, un parere anche da parte di quelle addette che in questi spazi dovranno passare una buona parte della loro vita; po-

trebbe avere un significato che, tra l'altro, supera la fisicità dello spazio ed entra in un ambito più complesso che riguarda la gestione delle risorse umane.

## 6.2 Le attrezzature e i macchinari utilizzati

Sull'elemento attrezzature valgono le considerazioni già fatte relativamente alle norme che definiscono i livelli e i meccanismi di sicurezza, automatici o attivabili, che ogni attrezzo deve possedere. Si tratta di norme e quindi vanno rispettate come tali e, da questo punto di vista, anche dalla ricerca svolta, non sono emerse situazioni in contrasto con quanto previsto a livello normativo.

Attrezzature e macchinari però richiedono che vengano custoditi in maniera adeguata e altrettanto adeguatamente vengano mantenuti nella loro ottimale funzionalità. Ma, come detto in altri punti della ricerca, questo impegno non riguarda soltanto l'azienda ma investe anche gli "utilizzatori" che devono prendere atto della necessità di agire responsabilmente nell'uso dei diversi utensili, da un lato con la loro cura ma dall'altro con il rifiuto ad eseguire pratiche non corrette o l'utilizzazione di strumenti non correttamente conservati.

La cultura della sicurezza investe anche la necessità di fornitura dei DPI (dispositivi di protezione individuale) da parte delle aziende, nonché la loro effettiva utilizzazione da parte delle addette. I dati raccolti dimostrano come questi dispositivi sono stati messi sufficientemente a disposizione delle addette e che, soprattutto nelle aree in cui c'è maggiore possibilità di incidenti, come ad esempio le aree di taglio degli alimentari, vi sia una sufficiente attenzione anche alla qualità delle attrezzature e alla loro manutenzione. Sono tuttavia presenti spazi di miglioramento che, in prospettiva, sembra opportuno provare a percorrere con rinnovato impegno.

## 6.3 L'organizzazione del lavoro

Rispetto a questo elemento va messo in evidenza come l'indagine si sia soffermata sulla organizzazione "fisica" del lavoro intesa quindi in

gran parte come adeguatezza ed ergonomia degli spazi e il giudizio complessivo delle addette è stato, di fatto, largamente positivo.

Esistono però altri elementi riguardo l'organizzazione del lavoro che hanno pertinenza su tutto quello che concerne la capacità del management aziendale di curare in maniera corretta le relazioni interpersonali con le propri collaboratrici. In questo senso la sicurezza è anche un prodotto di relazioni ottimali, di collaborazione fra colleghi, di comprensione da parte del management dei problemi che possono affliggere le persone anche nella vita privata ma che, naturalmente, non sempre si riesce a lasciare al di fuori del punto vendita. Organizzazione che scaturisce dal combinato di un elevatissimo numero di variabili che non sempre si riesce a governare correttamente ma che danno origine al clima lavorativo e sono le condizionanti della cultura aziendale in cui le persone possono riconoscersi o meno. Un indice della qualità dei rapporti fra azienda e lavoratrice può essere individuato nella capacità dell'impresa di valutazione dello stress derivante dal lavoro e dagli episodi di mobbing che le addette hanno subito o di cui sono venute a conoscenza. È da precisare che relativamente a questi indicatori i numeri sono a favore della descrizione di un ambiente di buona qualità, sempre perfettibile, ma comunque si parte da una situazione di base di buon livello, secondo quanto percepito dalle lavoratrici. È interessante notare che i fenomeni di mobbing sono molto limitati mentre di fatto inesistenti i casi di mobbing sessuale. Il dato rilevante però è che nella distribuzione organizzata non vengano condotte valutazioni sulle possibili cause di stress da lavoro e questo, naturalmente, incide negativamente sulla percezione di sicurezza evidenziata da parte delle addette.

### 6.4 La formazione e l'informazione

Formazione e informazione incidono pesantemente sulla sicurezza aziendale e qui dobbiamo distinguere fra formazione in generale sulla sicurezza (le norme, i rappresentanti interni, il loro ruolo, ecc.) e la formazione specifica rispetto alla mansione da svolgere e i compiti connessi. Per ciò che riguarda l'effetto "pratico" sul verificarsi di incidenti e malattie professionali, risulta evidente come la seconda sia di gran lunga

più importante della prima ma è altrettanto vero che la formazione più generica sullo stato della sicurezza in termini di esistenza di norme, diritti e doveri, sia la base da cui partire per la costruzione di una consapevolezza della sicurezza come diritto individuale e per la nascita di una vera e propria cultura sul tema.

Le addette dichiarano di aver ricevuto una formazione specifica nella grande maggioranza dei casi ed è possibile addirittura che i casi negativi siano dovuti a disallineamenti temporali fra il momento di effettuazione della ricerca e la frequenza di corsi specifici. Diversa è invece la situazione sulla formazione più generale che fa capo alla conoscenza delle norme Testo Unico che non appartengono alla conoscenza di quasi due terzi delle addette intervistate. Su questo ambito quindi è opportuno aumentare gli sforzi proprio per creare quelle condizioni di crescita culturale in cui aziende e lavoratrici devono trovare un terreno comune di reciproca comprensione.

In conclusione la situazione che emerge dalla ricerca è composta di luci ed ombre che lasciano spazio, tuttavia, all'ottimismo. Nel corso degli anni infatti gli incidenti e le malattie professionali che si sono verificati nel settore della distribuzione organizzata sono andati progressivamente a diminuire.

Dai dati pubblicati dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni sul Lavoro si evidenzia infatti come il numero degli infortuni sia in costante calo sia per le lavoratrici che per i lavoratori ma anche come quelli che interessano le lavoratrici siano sempre superiori a quelli che colpiscono i colleghi maschi.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> INAIL anni 2009 – 2013 settori codici ATECO 4711 – 4719 (Ipermercati, supermercati, discount alimentari, grandi magazzini)

Graf. 6.1 – Andamento degli incidenti sul lavoro per anno e genere



Questa predominanza degli incidenti subiti dalle lavoratrici rispetto ai colleghi maschi è però facilmente spiegabile in ragione del fatto che numericamente le addette impiegate sono nettamente superiori agli impiegati di sesso maschile. Ma non sono soltanto i valori assoluti del numero degli incidenti e malattie professionali che contano in questa valutazione quanto anche la loro “qualità” espressa dal numero di giorni di assenza dal lavoro. In questo la ricerca fornisce un dato di estremo interesse in quanto le assenze derivanti da infortunio si traducono, nella gran parte dei casi, in un numero di giorni inferiori a cinque. Questo dato conferma dunque come gli sforzi che si stanno facendo stiano producendo risultati. Il che non consente di abbassare la guardia ma deve fungere da stimolo nell’aumentare l’impegno di tutti, sindacati, aziende, enti di controllo e normazione affinché la piaga delle malattie, degli incidenti e delle morti sul lavoro venga sconfitta quanto prima.







**Ente Bilaterale Nazionale Terziario**