

“Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione”

MODULO C

Il sistema delle relazioni e della comunicazione

www.isasicurezza.it

05 Settembre 2011

Dott.ssa Katia Colavecchi



Corso	RSPP – Modulo “C”
Parte	C2
Titolo	Il sistema delle relazioni e della comunicazione

2

www.isasicurezza.it



Corso RSPP – Modulo C_Parte 1

Indice dei Contenuti

1. Il sistema delle relazioni: RLS, medico competente, enti pubblici, ecc.
2. Gestione della comunicazione nelle diverse situazioni di lavoro
3. Metodi, tecniche e strumenti della comunicazione
4. Gestione degli incontri di lavoro e della riunione periodica
5. Negoziazione e gestione delle relazioni sindacali



Il sistema delle relazioni

La comunicazione

Che cos'è la **COMUNICAZIONE**?



*La comunicazione può essere definita come lo strumento che permette il libero trasferimento di messaggi tra più persone. E' un **processo bidirezionale** che richiede l'interazione tra un **soggetto emittente** ed un **soggetto ricevente**.*

In ambito lavorativo per **comunicazione** si intende un processo che consente a gruppi ed individui di aumentare il loro controllo su fattori determinanti della salute agendo su stili di vita ai fini della promozione della salute.



Il sistema delle relazioni

Comunicazione: strumento vincente

**NON E' SOLO
QUESTIONE
DI FORTUNA**



La comunicazione è alla base, bisogna essere all'altezza.

La globalizzazione e la crescente sensibilizzazione sui problemi della salute e sicurezza hanno portato ad indicare la “comunicazione” come lo strumento fondamentale per realizzare interventi efficaci in ambito lavorativo.



Il sistema delle relazioni

Le relazioni interne ed esterne



All'interno della realtà lavorativa si distinguono due tipi di relazioni:

- *Relazioni Interne;*
- *Relazioni Esterne.*



Il sistema delle relazioni

Le relazioni interne

La **COMUNICAZIONE INTERNA** è la comunicazione tra dipendenti e tra settori dell'organizzazione che viene praticata sulla base di regolamenti, livelli gerarchici e situazioni informali.

Essa riguarda i flussi informativi e le relazioni interne ad un'organizzazione, e si sviluppa su versanti materiali (lettere, documenti, convocazioni, ecc.) e relazionali (colloqui, riunioni, incontri più o meno formali).

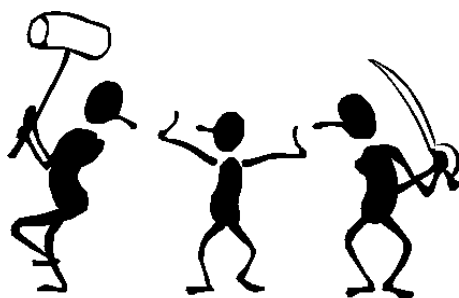




Il sistema delle relazioni

Le relazioni interne

La **comunicazione interna** trova il suo terreno privilegiato nei rapporti quotidiani tra i dipendenti, caratterizzati da un agire basato su norme, procedure, gerarchie di ruolo e su situazioni spontanee.



Questo tipo di relazioni sono anche portatrici di **diversi tipi e gradi di *bisogni*** e di conseguenza, in maniera più o meno cosciente, mettono in atto comportamenti che possono portare al conflitto o disarmonie.



Il sistema delle relazioni

Le relazioni esterne

La **COMUNICAZIONE ESTERNA** è la comunicazione che l'organizzazione dirige verso le istituzioni, gli enti pubblici, i clienti/utenti.



La multifattorialità delle problematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro richiede competenze multidisciplinari con conseguenti stili comunicativi diversi. E' quindi indispensabile avere una buona comunicazione all'interno del team di lavoro per una gestione ottimale delle misure di prevenzione.



Il sistema delle relazioni

In sintesi



Le *relazioni interne ed esterne* sono fondamentali perché consentono a tutti i lavoratori di sviluppare al massimo le proprie potenzialità di salute e di mediare ed unire i diversi interessi al fine di perseguire la salute.



Sistema delle relazioni

Il Servizio di Prevenzione e Protezione

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) per raggiungere l'obiettivo del benessere e della completa funzionalità del sistema può usare un'“arma” importante: la COMUNICAZIONE, attraverso:

- *La promozione del senso di responsabilità e di consapevolezza dei lavoratori affinché adottino nel tempo comportamenti idonei per la prevenzione e protezione della propria salute;*
- *Incrementare il sistema di comunicazione all'interno dell'organizzazione con bacheche, locandine, informative che per promuovere la cultura della sicurezza.*



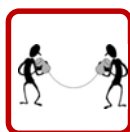
Gestione della comunicazione

La comunicazione della sicurezza

Comunicare per prevenire

E' ormai convinzione di molti che la sicurezza è una “*spesa*”: una spesa per comunicare e una spesa per informare.

In realtà **NON è una spesa**, è, un **investimento**, perché se la comunicazione è adeguata e arriva capillarmente a tutti i livelli, i risultati che si otterranno dimostreranno che potrebbe funzionare e lo strumento è quello giusto. *Si arriverebbe così a garantire un risparmio più alto di quelle che sono le spese nel loro complesso, consentendo di pervenire ad un investimento costruttivo ed estremamente utile per la società.*

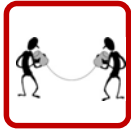


Elementi della comunicazione

Definizione

La volontà principale degli individui è stata nel corso del tempo quella di entrare in contatto con i propri simili, di scambiarsi informazioni e sentirsi parte di una comunità con valori condivisi.



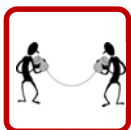


Elementi della comunicazione

La rete comunicativa

Nonostante la complessità della “rete comunicativa” si possono individuare degli elementi portanti nel processo comunicativo:

- *L'intenzionalità;*
- *L'emittente;*
- *Il destinatario;*
- *Il contesto;*
- *Il codice.*



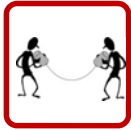
Elementi della comunicazione

Modello comunicativo

Il processo di comunicazione (ossia lo scambio di messaggi tra due o più persone) è avviato da un **EMITTENTE** verso un **DESTINATARIO** che riceve e codifica il messaggio.

Il **messaggio** è rappresentato dal singolo suono, dalla semplice immagine o, dall'insieme di suoni o di immagini in grado di comunicare al destinatario il messaggio prefissato

La **codificazione** e l'**invio** rappresentano un momento particolarmente delicato dell'azione comunicativa, infatti persone diverse possono recepire in maniera diversa lo stesso messaggio comunicativo in virtù della varietà dei processi di selezione, organizzazione, interpretazione che comporta la decodifica dei segnali forniti.



Elementi della comunicazione

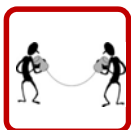
Interpretazione del messaggio

Su questa varietà di interpretazioni intervengono elementi decisivi difficilmente ponderabili:

- *Contesto ambientale;*
- *Aspettative personali;*
- *Atteggiamenti;*
- *Personalità individuali.*



Parlare è un bisogno,
ascoltare è un arte



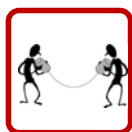
Strumenti comunicativi

Strumenti comunicativi vincenti

Tra gli strumenti comunicativi più utilizzati all'interno dell'ambiente di lavoro abbiamo:

- *Colloqui;*
- *Riunioni di lavoro;*
- *Bacheche;*
- *Locandine;*
- *Intranet;*





Strumenti comunicativi

Cattiva interpretazione

ATTENZIONE!

Il messaggio non sempre viene letto ed interpretato correttamente, ci sono 3 possibilità di lettura del messaggio:

- *Lettura preferita*: il destinatario codifica il messaggio nell'esatta maniera in cui è stato codificato e voluto dall'emittente;
- *Lettura negoziata*: il destinatario elabora il messaggio in maniera sostanzialmente conforme ma lo rimodella secondo il proprio orizzonte di attesa;
- *Lettura oppositiva*: il destinatario rifiuta il messaggio, pur comprendendone la lettura preferita, per opposizione nei confronti dell'emittente e del codice di riferimento.



Riunione periodica

Definizione

La **RIUNIONE PERIODICA** è vista come un momento di pianificazione e verifica congiunta del funzionamento del sistema preventivo d'impresa, realizzando un *sistema di relazioni partecipato*, basato sulla *cooperazione dei soggetti*, nella definizione del *Sistema Salute Sicurezza di un'impresa*.





Riunione periodica

Chi? Come? Quando e Perché?

Chi?

Alla riunione periodica partecipano i principali attori della sicurezza, ognuno nel rispetto delle proprie funzioni:

- *Datore di Lavoro;*
- *RLS;*
- *RSPP;*
- *MC*



Riunione periodica

Chi? Come? Quando e Perché?

Come?

Per la riunione periodica deve essere sempre prevista una *convocazione formale* (scritta, con ordine del giorno indicato, nei tempi definiti), l'effettiva partecipazione di tutti i soggetti previsti dalla legge (pena la non validità), *verbalizzazione* (che deve essere curata dal datore di lavoro, o su incarico di quest'ultimo dal RSPP) e *periodicità definita*.



Riunione periodica

Chi? Come? Quando e Perché?

Quando?

In merito alla **periodicità della riunione di prevenzione e protezione dai rischi** la stessa legge indica con precisione i termini. La riunione periodica deve essere convocata, su iniziativa del datore di lavoro, **almeno una volta all'anno** o *in occasione di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizioni al rischio, compresa la programmazione e l'introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulla sicurezza e salute dei lavoratori.*



Riunione periodica

Chi? Come? Quando e Perché?

Perché?

Durante la riunione periodica devono essere trattati i seguenti temi:

- *Il documento di valutazione dei rischi,*
- *L'idoneità dei mezzi di protezione individuale*
- *I programmi di informazione e formazione dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.*



Corso RSPP – Modulo C_Parte 2

Indice dei Contenuti

1. Differenza tra stress mobbing e burn-out
2. Stress lavoro correlato, lavoratrici in stato di gravidanza, ecc.
3. Conseguenze lavorative
4. Strumenti, metodi e misure di prevenzione



Stress, mobbing e burn out

Lo stress

Il termine **stress**, tradotto dall'inglese, significa "*pressione*" o "*sollecitazione*", ed è stato introdotto per la prima volta da Hans Seyle nel 1936 per *indicare la "spinta a reagire, mediante l'adattamento, esercitata sull'organismo"*.

Possiamo quindi definire lo stress come la *sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative*.

ATTENZIONE!

Lo stress NON è una malattia ma l'esposizione prolungata ad esso può ridurre l'efficacia nel lavoro e può causare malattie.



Stress, mobbing e burn out

Eustress e distress

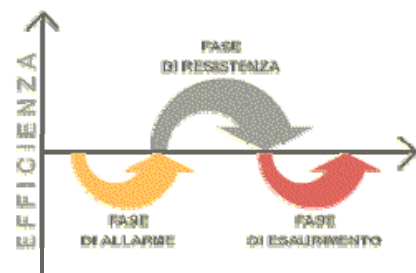
Lo stress di per sè non è sempre un fattore negativo, in quanto esiste uno **stress positivo** chiamato **eustress** che ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni, ma esiste poi uno **stress negativo** chiamato **distress** quando la situazione richiede uno sforzo tale di adattamento da superare le nostre capacità di realizzarlo, e quindi si instaura un logorio progressivo che porta al superamento delle nostre difese psicofisiche



Stress, mobbing e burn out

Gli stati dello stress

Gli stati dello stress sono:



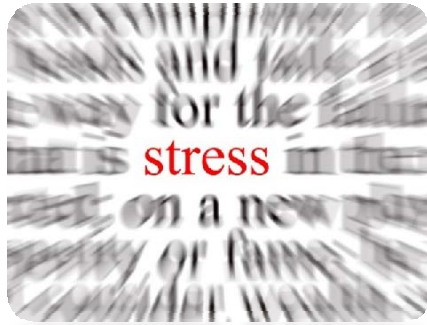
- **Fase d'allarme:** fase in cui si mobilitano le energie difensive (innalzamento della frequenza, della pressione cardiaca, della tensione muscolare, diminuzione delle secrezioni salivari, aumentata liberazione di cortisolo, ecc.).
- **Fase di resistenza:** Nella fase di resistenza, l'organismo tenta di adattarsi alla situazione e gli indici fisiologici tendono a normalizzarsi anche se lo sforzo per raggiungere l'equilibrio è intenso.
- **Fase dell'esaurimento:** Se la condizione stressante continua, oppure risulta troppo intensa, si entra in una fase di esaurimento in cui l'organismo non riesce più a difendersi e la naturale capacità di adattarsi viene a mancare. Si assisterà in questa fase alla comparsa di malattie dall'adattamento rappresentate per esempio, dal diabete o dell'ipertensione arteriosa (malattie psicosomatiche).



Stress, mobbing e burn out

Fattori stressanti

Possiamo dividere i fattori stressanti sul lavoro in tre grandi gruppi:



- *I fattori materiali;*
- *I fattori organizzativi;*
- *I fattori immateriali e psicosociali.*



Stress, mobbing e burn out

Fattori materiali

Fattori materiali

Lo stress è principalmente un fatto psicologico e relazionale, ma anche gli aspetti materiali contano:

- *un ambiente di lavoro molto rumoroso;*
- *le vibrazioni;*
- *gli sbalzi di temperatura;*
- *la movimentazione di carichi pesanti;*
- *posture viziate e stancanti.*



Stress, mobbing e burn out

Fattori organizzativi

I principali **fattori organizzativi** sono:

- *Gli orari di lavoro;*
- *I turni in particolare quelli con forte rotazione e il lavoro notturno;*
- *I carichi di lavoro;*
- *I ritmi di lavoro;*
- *La ripetitività, la parcellizzazione e la monotonia.*



Stress, mobbing e burn out

Fattori psicosociali

I **fattori psicosociali** relativi al contesto lavorativo riguardano il rapporto con l'ambiente di lavoro ed il contenuto del lavoro, aspetti quindi molto contigui ai fattori organizzativi visti in precedenza. In particolare i fattori psicosociali legati al contesto lavorativo sono dovuti all'eventuale carenza di cultura organizzativa, motivazionale e comunicativa dell'azienda. Un'azienda che non sa motivare, che non trasmette le informazioni, che non sviluppa un buon sistema di relazioni è un'azienda in cui la possibilità di andare incontro a stress è molto maggiore.



Stress, mobbing e burn out

Conseguenze dello stress

A livello comportamentale ed emozionale le conseguenze dello stress possono essere:

- **Sovreccitazione, irritabilità e rabbia:** *una persona sotto stress scatta e diventa aggressiva anche per motivi banali e futili;*
- **Scarsa concentrazione e scarsa attenzione:** *lo stress ha a che fare con gli infortuni, in quanto una persona con scarsa concentrazione e attenzione, è certamente più portata ad avere un infortunio, se l'ambiente di lavoro non è più che sicuro;*
- **Diminuzione del rendimento:**
- **Facilità al pianto.**



Stress, mobbing e burn out

Mobbing

Il termine mobbing deriva dal verbo inglese “to mob” (attaccare, assalire) e dalla forma verbale “ing” (l’attività, il movimento, l’azione).

Più in generale, il termine indica i comportamenti violenti che un gruppo sociale rivolge ad un suo membro.

È quindi una forma di persecuzione psicologica o di pratica vessatoria alle quali viene sottoposto il lavoratore attraverso recidivi soprusi da parte dei colleghi, dei superiori o del datore di lavoro. In termini semplici si può definire un maltrattamento deliberato e ripetuto nel tempo.



Stress, mobbing e burn out

Le cause

Perché il mobbing?

- *Per indurre la vittima ad abbandonare da sé il lavoro, senza quindi ricorrere al licenziamento;*
- *Per ritorsione a seguito di comportamenti non condivisi;*
- *Per il rifiuto della vittima di sottostare a proposte o richieste immorali o illegali.*



Stress, mobbing e burn out

Attività mobbizzante

L'attività mobbizzante NON è riconducibile a comportamenti isolati palesemente illeciti MA è la sommatoria di singoli episodi che nel loro insieme tendono a produrre il danno nel tempo.





Stress, mobbing e burn out

Manifestazione del mobbing

I modi di manifestarsi:

- *Aggressione morale o violenza psicologica;*
- *Azioni di isolamento;*
- *Esposizione a rischi per la salute;*
- *Molestie sessuali;*
- *Maldicenze atte a screditare;*
- *Demansionamento o dequalificazione;*
- *Svuotamento di mansioni o di riduzione all'inattività;*
- *Controlli ossessivi e critiche;*
- *Ritiro di alcuni benefit aziendali;*
- *Dinioghi di ferie e permessi.*



Stress, mobbing e burn out

Tipologie di mobbing

Tipologie di mobbing:

- **Mobbing verticale:** *esercitato dal datore di lavoro o da un soggetto gerarchicamente sovraordinato al mobbizzato;*
- **Mobbing orizzontale:** *esercitato da colleghi posti sullo stesso piano gerarchico o inferiori alla vittima;*
- **Doppio mobbing:** *sfogo delle proprie frustrazioni e della rabbia accumulate sul posto di lavoro nella propria cerchia familiare ed amicale – isolamento graduale del mobbizzato.*



Stress, mobbing e burn out

Attori del mobbing

Gli attori del mobbing sono:

- **Il Mobber:** *la parte attiva;*
- **Il Mobbizzato:** *parte passiva, soccombente;*
- **I Side Mobbers:** *spettatori silenziosi;*
- **I Co-mobbers:** *coloro che si allineano alle opinioni del mobber.*



Stress, mobbing e burn out

Il burn out



Il termine **burn-out** può essere tradotto come “bruciato”, “scoppiato”, “esaurito”, ha fatto la sua prima apparizione nel gergo del mondo dello sport nel 1930 per indicare l'incapacità di un atleta, dopo alcuni successi, ad ottenere ulteriori risultati e/o mantenere quelli conseguiti.

Il **burnout** è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.

Il lavoratore colpito inizia a sviluppare un lento processo di "logoramento" o "decadenza" psicofisica dovuta alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato.



Stress, mobbing e burn out

Le cause

Le principale cause sono:

- *Sovraccarico di lavoro (in qualità e quantità);*
- *Mancanza di controllo;*
- *Gratificazione insufficiente (morale ed economica);*
- *Crollo del senso di appartenenza comunitario, al quale spesso segue mancanza di supporto sociale e assenza di equità (mancanza di fiducia, lealtà e rispetto);*
- *Valori contrastanti (nelle azioni, nella politica e nelle comunicazioni).*



Stress, mobbing e burn out

Le conseguenze

Le conseguenze del burn out sono:

- **Esaurimento emotivo:** *sensazione di essere in continua tensione, emotivamente inariditi e di non aver abbastanza energie per assolvere alla propria funzione;*
- **Depersonalizzazione:** *distacco ed ostilità nei confronti delle richieste d'aiuto, che portano a risposte negative o sgarbate nei confronti dei clienti;*
- **Ridotta realizzazione professionale:** *sensazione che la propria competenza e la propria motivazione diminuisca; fallimento e inadeguatezza.*



Rischi emergenti

Cause

Il progresso della tecnologia, della scienza, i mutamenti sociali, l'evoluzione della normativa hanno essenzialmente prodotto un cambiamento dell'attuale scenario del mondo del lavoro.

Oggi non ci sono più attività gravose fisicamente, il lavoratore è maggiormente coinvolto dal punto di vista psicologico e questo porta ad una serie di rischi e patologie nuove.



Quadro normativo

Riferimenti normativi

Il quadro normativo, in particolare il D. Lgs. 81/08, mostra che la prevenzione dei rischi professionali non può esulare dal riconoscimento delle differenze di genere, dall'età, dalla provenienza e dalla tipologia contrattuale.

Art 1, fa riferimento alla *“garanzia dell'uniformità della tutela delle lavoratrici e dei lavoratori sul territorio nazionale 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”*.



Quadro normativo

Riferimenti normativi

Art. 6 comma 8 lett 1, vengono definiti i compiti della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, viene ad essa attribuito il compito di *“promuovere la considerazione della differenza di genere in relazione alla valutazione dei rischi e alla predisposizione delle misure di prevenzione”*

Art. 8 comma 6 lett. b, c, nell’istituire e regolamentare il funzionamento del SINP (sistema informativo nazionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro), prevede che tale sistema informativo debba coinvolgere, oltre ad organismi istituzionali e parti sociali, anche istituti di settore a carattere scientifico *“ivi compresi quelli che si occupano della salute delle donne”*; *flussi informativi devono riguardare, tra gli altri, “il quadro dei rischi anche in un’ottica di genere e il quadro di salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici”*.



Quadro normativo

Riferimenti normativi

Art. 28 comma 1, cita: *“La valutazione dei rischi[...] deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, [...], ivi compresi quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, [...], nonché quelli connessi alle differenze di genere, all’età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro”*.



Donne in gravidanza

Tutela della salute

La gravidanza NON deve essere considerata una MALATTIA, risulta naturale che la salute delle lavoratrici sia tutelata nel luogo di lavoro durante la gestazione, nel post-partum e nel periodo di allattamento.

Si dovrà effettuare una valutazione dei rischi “ad hoc” prendendo in considerazione tutti gli aspetti dell’attività lavorativa per identificare pericoli e probabili cause di lesioni o danni.

A seguito della valutazione dei rischi, il Datore di Lavoro dovrà adottare le necessarie misure di PREVENZIONE e PROTEZIONE affinché sia evitata l’esposizione delle lavoratrici madri ai rischi eventualmente presenti.



Donne in gravidanza

Tutela della salute

Nell’impossibilità di eliminare o ridurre il rischio per la lavoratrice in stato di gravidanza, il Datore di Lavoro segnala la criticità alla Direzione Provinciale del Lavoro (DPL) che, può disporre, sulla base di un accertamento medico l’interdizione dal lavoro.





Donne in gravidanza

Ripresa dell'attività lavorativa

La ripresa dell'attività lavorativa può avvenire in diversi momenti:

- Nei primi sette mesi dopo il parto: *la lavoratrice non può essere esposta a lavori a rischio per il puerperio o l'allattamento;*
- Nei primi 12 mesi dopo il parto: *la lavoratrice non può svolgere la propria attività in turno notturno (dalle 24:00 alle 6:00);*
- Periodi di riposo: *durante il primo anno di vita del bambino la lavoratrice ha diritto a due periodi di riposo di un ora ciascuno. In caso di parti plurimi i periodi di riposo sono raddoppiati;*
- Allattamento oltre al settimo mese: *è consigliabile richiedere una certificazione del pediatra di libera scelta, da inviare al medico competente per la formulazione del giudizio di idoneità.*



Donne in gravidanza

Lavori pericolosi

I lavori faticosi e pericolosi ed insalubri per la donna in stato di gravidanza sono riportati **all'art. 7 del testo unico 151/01** che vieta il trasporto sia a braccia che a spalle, sia con carretti a ruote su strada o su guida, il sollevamento dei pesi, compreso il carico e scarico ed ogni altra operazione connessa.

Nell'articolo si fanno poi riferimenti dettagliati a lavori pericolosi quali:

- *Lavori che comportano l'esposizione a radiazioni ionizzanti;*
- *Lavori che espongono a silicosi e all'asbestosi;*
- *Lavori che comportano una stazione in piedi per più di metà dell'orario di lavoro;*
- *Ecc..*



Differenze di genere

Mainstreaming

Obiettivo della politica comunitaria in materia di salute e sicurezza sul lavoro è il “*mainstreaming*”, ovvero l’integrazione della dimensioni di genere nelle attività di salute e sicurezza.

Le differenze di genere nelle condizioni di lavoro si ripercuotono notevolmente sulle differenze di genere con conseguenze per la salute. E’ importante quindi tener conto del tipo effettivo di lavoro che fanno gli uomini e le donne e delle differenze nelle condizioni di esposizione e di lavoro.



Differenze di genere

Mainstreaming

Il lavoro, le attrezzature e l’organizzazione sono concepiti sul modello “**dell’uomo medio**”, escludendo completamente la “**donna media**”, MA la prevenzione sui luoghi di lavoro è importante per la qualità del lavoro sia per gli uomini che per le donne.





Differenze di genere

Categorie di differenziazione

Le differenze di genere sono riconducibili fondamentalmente a 4 categorie:

- Differenze di esposizione. *Mansioni differenti per il genere;*
- Differenze di effetti e risultati: *differenze degli effetti sulla salute dovuti a specificità biologiche, del contesto sociale;*
- Differenze di qualificazione lavorativa: *differenze nell'avanzamento della carriera, nella definizione delle competenze;*
- Differenze di interazioni fra lavoro e vita familiare/sociale.



Differenze di genere

Esempi di differenze di genere a livello di rischi

<i>Rischio per la salute</i>	<i>Genere più esposto</i>	<i>Osservazioni</i>
Disturbi degli arti superiori	Donne	Si riscontra un'elevata incidenza in alcune attività altamente ripetitive svolte da donne, quali i lavori della catena di montaggio leggera e l'attività di introduzione dati, in cui non si può controllare molto il modo di lavorare.
Violenza da parte del pubblico	Donne	Le donne sono più in contatto con il pubblico.
Infortuni	Uomini	La frequenza è maggiore per gli uomini.



Differenze di età

Valutazione dei rischi

Ai fini dello sviluppo di una azione di tutela sempre più mirata e adeguata alla **salvaguardia della salute e della sicurezza sul lavoro** di ciascuna lavoratrice e lavoratore, non può di certo essere trascurata una necessaria particolare attenzione da dedicare alla fascia di età che va dai **40 ai 50 anni**.

Si ritengono necessari interventi da porre in essere nei riguardi della *popolazione lavorativa maschile*, in particolare intorno alla soglia dei cinquant'anni, per una maggiore esposizione statistica ai rischi cardiovascolari o a sindrome metabolica.

Per la *popolazione lavorativa al femminile*, questa fascia di età rappresenta un periodo di grande cambiamento del corpo, sia dal punto di vista fisico che psichico, determinando un nuovo e particolare rapporto con l'esposizione a specifiche fonti di rischio.



Differenze di età

Valutazione dei rischi

La valutazione del rischio deve quindi tener conto delle peculiarità dell'età anagrafica dell'individuo, con particolare riferimento sia ai lavoratori e alle lavoratrici molto giovani che a quelli in età avanzata rivedendo, se necessario, le loro mansioni.





Lavoratori stranieri

Problematiche

Le problematiche che possono essere messe in evidenza per quanto riguarda i lavoratori stranieri sono:

- Difficoltà di comunicazione *se non hanno una buona conoscenza della lingua italiana;*
- Difficoltà di inserimento ed integrazione *dovuta principalmente a cause culturali e religiose;*
- Pregiudizi razziali *nei loro confronti;*
- Visione mentale differente *dell'organizzazione del lavoro, programmazione dei tempi, orari, ecc.*



Lavoratori stranieri

Opuscoli informativi

L'INAIL, il Ministero del Lavoro, diverse regioni hanno elaborato degli opuscoli informativi per i lavoratori stranieri realizzato in diverse lingue (italiano, rumeno, francese, inglese, polacco, arabo).

Queste iniziative sono volte a incentivare la sicurezza e la prevenzione della salute e sicurezza di TUTTI i lavoratori nei luoghi di lavoro. Nell'opuscolo si illustrano i rischi legati all'attività che svolgono, i DPI da utilizzare per evitare di essere esposti al pericolo e a chi rivolgersi in caso di incidente.





Tipologie contrattuali

Nuove forme contrattuali

Significativi cambiamenti, sul fronte demografico, legislativo e tecnologico hanno spinto le aziende ad un crescente ricorso a **relazioni di lavoro cosiddette flessibili**, basate su differenti modalità di gestione delle risorse umane. In particolare, *tra le varie forme di lavoro flessibile sembrano affermarsi quelle legate alla temporaneità della relazione di impiego, in cui è predeterminata la durata della relazione di lavoro.*

Questa tensione verso la flessibilità da parte delle aziende, favorita dall'introduzione di nuovi e differenti strumenti contrattuali, ha avuto un forte impatto sui tradizionali assetti di organizzazione del lavoro nonché sui comportamenti dei lavoratori stessi.



Tipologie contrattuali

Nuove forme contrattuali

Il cambiamento delle forme occupazionali negli ultimi decenni, ha portato anche la genesi di **nuovi rischi per i lavoratori.**

Le riorganizzazioni aziendali, le riduzioni di personale, il subappalto e l'esternalizzazione, i lavori atipici, hanno inevitabilmente colpito le condizioni di lavoro, rendendo più difficile ottenere un sano equilibrio tra lavoro e vita privata.

Insieme ad altri fattori, queste variazioni hanno causato un aumento dello stress da lavoro e di altre forme di disturbi psicologici.





Misure di prevenzione

Il SPP



Il **Servizio di Prevenzione e Protezione negli Ambienti di Lavoro**, ha come compito fondamentale la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori attraverso la promozione della cultura della prevenzione ed il controllo delle condizioni di sicurezza, di igiene e di salute.



Misure di prevenzione

La cultura della sicurezza

Il SPP persegue questi obiettivi attraverso azioni di prevenzione e vigilanza articolate nelle seguenti macroattività:

- **Comunicazione**, *si comunicano ai lavoratori tutti i vari rischi presenti nella realtà lavorativa;*
- **Formazione ed informazione**, *finalizzate alla promozione e allo sviluppo di una reale prevenzione dei rischi lavorativi;*
- **Interventi di controllo nei luoghi di lavoro**, *per eliminare o ridurre al minimo i fattori di rischio, prioritariamente quelli più gravi e più diffusi.*

