PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3809 di venerdì 24 giugno 2016

Rischio stress-lavoro correlato: il carico di lavoro

Quali indicazioni operative sono richiamate per modulare l'intensità del carico di lavoro, al fine di prevenire o ridurre lo stress sul lavoro? Le buone pratiche per la progettazione del sistema lavorativo tratte da UNI EN ISO 10075-2.

Pubblichiamo un estratto del Convegno "L'importanza della normazione tecnica volontaria per capire e valutare il livello di benessere psicofisico, sicurezza sul lavoro e performance produttiva. Norme ergonomiche UNI EN ISO e buone prassi sul problema del carico mentale e dello stress lavoro-correlato", organizzato dall'Ente Italiano di Normazione (UNI), per richiamare l'attenzione dei principali stakeholders italiani (economici e istituzionali) sulla normazione tecnica volontaria e sulla sua influenza nella politica economica nazionale.

Leggi la prima parte dell'articolo " La normativa tecnica per il lavoro, la produttività e la sicurezza"

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0425] ?#>

Le buone pratiche per la progettazione del sistema lavorativo tratte da UNI EN ISO 10075-2
La progettazione del sistema dovrà tenere conto di due variabili molto significative:
A) **INTENSITÀ** del carico di lavoro che dipende da più fattori come compiti lavorativi, attrezzature, contesto operativo.
B) **DURATA E FORME DELL'ESPOSIZIONE** al carico di lavoro legate all'organizzazione temporale del lavoro.

Quali indicazioni operative (di buona pratica) sono richiamate per **modulare L'INTENSITÀ DEL CARICO DI LAVORO**, al fine di prevenire o ridurre disagio psicofisico e stress?
1. Gli **obiettivi** del sistema vanno definiti con chiarezza: quali, quanti e loro priorità (ad es. sicurezza *prima* di produttività).
2. A fronte di **compiti troppo complessi**, il lavoratore non deve prendere troppe decisioni in una limitata unità di tempo; se la complessità non può essere ridotta al lavoratore vanno forniti "supporti decisionali".
3. In presenza di **molteplici richieste** o sollecitazioni, occorre valutare se è più opportuno un comportamento lavorativo che fa fronte alle questioni che si presentano per prime (strategia semplice) oppure affrontare le questioni in ordine di importanza (strategia gerarchica complessa).
4. E' indispensabile l'**adeguatezza** delle informazioni da elaborare nel senso che non si può decidere sulla base di informazioni insufficienti, né si può essere indotti a filtrare solo quelle utili (decidendo personalmente fra le molte disponibili).
5. Non si può chiedere all'operatore di **"interpretare le informazioni"** che, per contro, vanno presentate in modo chiaro, analogico e convergente (quando si tratta di decidere sullo stato generale del sistema).
6. Occorre distinguere fra **segnali utili** e **segnali irrilevanti** consentendo, ove necessario, la ***personalizzazione*** della segnaletica più critica per adattarla al meglio alla sensorialità del lavoratore: può essere utile codificare in modo dedicato i segnali, attraverso l'uso di forme, colori, etc.
7. Posto che ***displays*informativi ridondanti** possono aiutare l'operatore nei controlli incrociati, è tuttavia necessario: evitare la ridondanza eccessiva (se distraente) preferendo una ridondanza programmata, secondo le specifiche esigenze operative.
8. Vanno evitati *displays*informativi e manovre di comando incongruenti, rispetto alle **aspettative "analogiche" e culturali** del lavoratore.
9. Per elaborare le informazioni viene consigliata una **strategia cognitiva di tipo seriale** (via via che si presentano), a meno che non sia indispensabile un'elaborazione in parallelo se occorre una rappresentazione mentale di tutto il contesto operativo.
10. Nel rispetto dei limiti naturali dell'uomo, è opportuno optare per uno **svolgimento sequenziale dei compiti attentivi**, orientandosi - se necessario - su uno svolgimento contemporaneo di compiti attentivi e compiti automatizzati, dopo aver verificato l'irrilevanza di eventuali, possibili errori.

11. Dovrebbero essere evitati i **ritardi di tempo del sistema** per non obbligare l'operatore ad anticipare mentalmente le risposte attese.
12. E' necessario che la **rappresentazione mentale** delle funzioni di sistema o di processo sia coerente e completa per non richiedere all'operatore un dispendio supplementare di energia per controllare il sistema stesso.
13. L'intensità del carico di lavoro dipende anche dai giudizi che l'operatore deve esprimere su dati o parametri: se sono **giudizi relativi** il carico è meno pesante perché si affidano a criteri di riferimento presenti a livello percettivo, laddove quelli assoluti presuppongono un'avvenuta e meno affidabile memorizzazione.
14. Quanto alla **memoria di lavoro** (a breve termine) è necessario non sovraccaricarla con informazioni seriali in rapida successione: all'operatore deve essere dato un tempo sufficiente per *trattenere* e memorizzare le informazioni più importanti.
15. Anche la **memoria a lungo termine** non va sovraccaricata con informazioni non necessarie:
va invece aiutata con funzioni di supporto per evitare che l'operatore gestisca informazioni troppo complesse.
16. Il livello di intensità del carico di lavoro dipende anche da come viene **chiamata in causa la memoria**: riconoscere ciò che è già depositato in memoria (attraverso la visualizzazione di più alternative) è meglio che richiamarlo (ricordarlo) senza alcun riferimento o aiuto.
17. E' auspicabile la presenza di supporti decisionali: **dispositivi di feedback** a conferma delle azioni compiute per contrastare eventuali conseguenze negative.
18. La possibilità di **"controllare" adeguatamente il processo lavorativo** dipende anche da: - Movimenti/gesti lavorativi ben "dimensionati" (compatibilità display/comando)
- Ordini di comando "corti"
- Una risposta rapida del sistema all'input informativo (con feedback di ritorno all'operatore).
19. E' auspicabile la massima **semplificazione della dimensionalità** delle prestazioni motorie
nel senso che:
- Le prestazioni non dovrebbero richiedere più movimenti simultanei (ad es. spostamento+rotazione+piegamento)
- Ove necessario, va facilitato l'eventuale accoppiamento di dimensioni motorie diverse.
20. Eventuali dinamiche di controllo/comando, lunghe e complesse, richiedono il **supporto di sistemi tecnici** (come ad es. integratori, differenziatori o amplificatori).
21. Il livello di intensità del carico lavorativo è strettamente correlato anche alle **condizioni fisiche dell'ambiente di lavoro** (microclima, illuminazione, rumore, etc.) che influenzano anche carico mentale ed attività cognitiva.
22. E' importante una buona interazione relazionale per cui va previsto il **supporto sociale** di colleghi e superiori, specie nelle decisioni critiche.
23. Per evitare tensioni, dovute alla **dipendenza da compiti svolti da altri**, è opportuno utilizzare - ad esempio - modulatori o *buffers* per non incalzare il lavoratore (a favore di un'accettabile autonomia operativa).
24. Va evitata la **pressione temporale** (troppo da fare in poco tempo) perché il sovraccarico, incide sia sulla salute psicofisica, sia sulla sicurezza perché l'operatore è indotto a cercare pericolose "scorciatoie", nel tentativo di evitare carico e tensione.
25. Una maggior tranquillità del lavoratore va attribuita ad un **sistema progettato per essere tollerante all'errore,** pertanto il sistema:
- Deve chiedere conferma di azioni o gesti critici prima di renderli esecutivi (ribadita la necessità del feedback)
- L'ultima azione dell'operatore dovrà essere reversibile.
26. Per evitare o ridurre errori o incidenti il sistema deve essere in grado di minimizzare le conseguenze negative, legate ai comportamenti e gesti dell'uomo, attraverso l'introduzione di **"barriere di sicurezza"** per contrastare eventi imprevisti dovuti sia a problemi sistemici di base che ad azioni insicure, da ascrivere a precondizioni psicologiche e stress.
27. In tal caso, le indicazioni di buona pratica focalizzano l'attenzione soprattutto sulla relazione esponenziale fra tempo di lavoro e grado di affaticamento sui problemi legati a **fatica mentale** e **stati assimilabili** (monotonia, ridotta vigilanza e saturazione mentale).

Paola Cenni
Eur.Erg., Commissione Ergonomia UNI

Normazione tecnica volontaria e benessere psicofisico, sicurezza sul lavoro e performance produttiva. Le Norme ergonomiche UNI EN ISO e buone prassi sul problema del carico mentale e dello stress lavoro-correlato

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.