

Carico di lavoro mentale e rischi psicosociali: le norme ISO

Premessa

La gestione del carico mentale e dei rischi psicosociali trova un importante ausilio nelle norme emanate da ISO – e recepite da UNI – in tempi recenti.

In particolare le norme relative al carico mentale sono state revisionate e aggiornate, mentre per la gestione dei rischi psicosociali è recentissima la pubblicazione di apposita norma.

UNI EN ISO 10075

La serie di norme UNI EN ISO 10075: "Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale" è stata sottoposta a revisione. La serie è divisa in tre parti:

- UNI EN ISO 10075-1: Principi e concetti generali, termini e definizioni
- UNI EN ISO 10075-2: Principi di progettazione
- UNI EN ISO 10075-3: Principi e requisiti riguardanti i metodi per la misurazione e la valutazione del carico di lavoro mentale.

UNI EN ISO 10075-1

La UNI EN ISO 10075-1 è stata revisionata nel 2017 (pubblicata in Italia da UNI nel 2018) e la precedente versione del 2000 è stata ritirata. Nel quadro della rielaborazione della UNI EN ISO 10075-1 si è proceduto a un ampliamento di termini, definizioni e concetti essenziali.

Viene specificato che l'assunto che sta alla base del concetto di 'carico di lavoro mentale' è che le relazioni causa/effetto agiscono in modo diverso rispetto ai fattori fisici e conseguentemente anche le strategie di misurazione sono diverse.

Il concetto di base, che prevede una distinzione tra carico – termine indicante tutti gli influssi esterni che agiscono sull'uomo – e sollecitazione – termine indicante le conseguenze subite dall'uomo a seconda delle caratteristiche, capacità, competenze, ecc. di tipo personale – è rimasto immutato.

Allo stesso modo, è stata mantenuta la distinzione tra le conseguenze positive della sollecitazione e quelle negative. A tal proposito, tuttavia, vengono ora considerati anche effetti con potenziale di lungo periodo: lo sviluppo di competenze come

conseguenza positiva e il burn-out come conseguenza negativa. Agli effetti negativi a breve termine è stata aggiunta la reazione di stress.

UNI EN ISO 10075-2

Gli ampliamenti della prima parte della norma hanno comportato la necessità di adeguare i principi di progettazione descritti nella UNI EN ISO 10075-2. La revisione della seconda parte della norma è del marzo 2000, pubblicata in Italia da UNI nel giugno 2002.

Il principio di progettazione si applica a tutti i tipi di attività lavorative. Nel progettare sistemi di lavoro, si dovrebbe tenere presente che il lavoro è composto da una combinazione di compiti, svolti con attrezzature tecniche in un ambiente di lavoro e in una struttura organizzativa.

Un punto importante esplicitato dalla norma è l'integrazione degli esperti di risorse umane fin dall'inizio del processo di progettazione.

Un altro concetto espresso in questa seconda parte è che, dal momento che i requisiti (ambiente – sistema – mercato – persone) cambiano nel tempo, il progetto deve permettere al sistema di adattarsi, ad esempio tramite l'assegnazione dinamica dei compiti.

Il carico di lavoro mentale non è un concetto unidimensionale, ma interessa diversi aspetti qualitativi e quindi diversi effetti qualitativi. La dimensione quantitativa non è da sola sufficiente a definire il fenomeno (quindi è semplicistico dare una valutazione del sottocarico rispetto al sovraccarico). Tra gli aspetti qualitativi da considerare figurano:

- fatica - durata: esiste una relazione esponenziale tra il tempo passato a svolgere un compito e la conseguente fatica;
- monotonia: la norma dà indicazioni sulle procedure da adottare quali automazione del compito, rotazione attività lavorative, arricchimento e variazione del compito, migliorare condizioni ambientali (rumore, illuminazione, microclima);
- vigilanza: una ridotta vigilanza comporta ridotte prestazioni di rilevamento che a loro volta risultano in una minore affidabilità del sistema;
- saturazione: è importante evitare compiti ripetitivi; l'operatore deve poter percepire i progressi raggiunti grazie alla sua prestazione.

UNI EN ISO 10075-3

La terza parte della norma è stata pubblicata da ISO nel mese di agosto 2004 e da UNI nel mese di febbraio 2005. La UNI EN ISO 10075-3 fornisce informazioni tecniche per la costruzione, valutazione e scelta di strumenti di misura per valutare il carico di lavoro mentale.

Viene utilizzato il concetto di "affidabilità" (strettamente correlata alla "generalizzabilità") in termini di:

- omogeneità: tutte le parti di una procedura di valutazione misurano la stessa caratteristica;

- congruenza: parti differenti di uno strumento di misura portano a risultati identici;
- stabilità: una replica di una procedura di valutazione porta a risultati identici;
- affidabilità inter-valutatori: due o più valutatori producono gli stessi risultati.

Ai fini della misurazione della sollecitazione mentale è possibile ricorrere ad un'ampia gamma di metodi che si differenziano per la modalità di rilevamento dei dati (osservazione, sondaggio, misurazione fisiologica, ecc.), per il campo di applicazione (settori, livelli organizzativi, gruppi professionali, classi di attività) o anche per il rispettivo fondamento teorico: la scelta del metodo più appropriato dipende dalle finalità della valutazione.

Obiettivi diversi richiedono approcci diversi e dunque gradi di precisione diversi.

La norma classifica i metodi di misurazione in tre livelli:

- Livello 1: quando si devono ottenere informazioni affidabili sulla natura della causa di sotto-sovraccarico. Metodi di misurazione appartenenti al livello 1 sono di elevata precisione e devono essere applicati da specialisti
- Livello 2: quando si devono effettuare misurazioni che siano in grado di indicare l'eventuale necessità di misure correttive. Tali misurazioni consentiranno, con un livello di precisione medio, di ottenere una visione d'insieme (screening) per l'identificazione di ambiti problematici in relazione al carico
- Livello 3: quando si vogliono semplicemente ricavare informazioni generali sulle condizioni lavorative e/o su stati soggettivi del lavoratore. In conseguenza a tali misurazioni sarà possibile favorire la prevenzione grazie a decisioni manageriali. Si tratta di metodi di bassa precisione.

L'appendice A della UNI EN ISO 10075-3 fornisce informazioni supplementari concernenti la generalizzabilità, mentre l'appendice B è una checklist per la scelta dello strumento di misura.

Technical report UNI/TR 11457 del 2012

È un documento UNI del settembre 2012 che propone riferimenti utili per l'analisi e la valutazione dei fattori di rischio psicosociale e da stress lavoro-correlato, basati sulle norme esistenti sull'ergonomia.

Il Technical report richiama:

- l'Accordo europeo del 2004 e l'Accordo interconfederale del 2008 (che recepisce in Italia l'accordo del 2004)
- le indicazioni della Commissione Consultiva permanente del 2010
- le norme della serie UNI EN ISO 10075.

Il documento riporta un confronto tra i modelli concettuali esistenti sullo stress lavoro-correlato:

- Teorie interazionali
- Teorie transazionali

- Modelli Domanda/Controllo e Effort-Reward Imbalance
- Modello unico integrato INAIL.

Un ausilio importante fornito da questo Technical Report riguarda i suggerimenti metodologici e strumentali per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato da inserire nel documento di valutazione dei rischi.

UNI ISO 45003:21

È una norma, pubblicata in italiano da parte di UNI nel mese di aprile 2022, elaborata per essere applicata in un sistema di gestione della salute e sicurezza secondo la ISO 45001. La struttura è quella delle norme che trattano i sistemi di gestione (qualità, ambiente ecc).

Lo scopo della ISO 45003 è integrare la gestione dei rischi psicosociali in un Sistema di gestione dei rischi.

Data di chiusura del documento: 31/05/2022

Conoscere il rischio

Nella sezione Conoscere il rischio del portale Inail, la Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione (Contarp) mette a disposizione prodotti e approfondimenti normativi e tecnici sul rischio professionale, come primo passo per la prevenzione di infortuni e malattie professionali e la protezione dei lavoratori. La Contarp è la struttura tecnica dell'Inail dedicata alla valutazione del rischio professionale e alla promozione di interventi di sostegno ad aziende e lavoratori in materia di prevenzione.

Per informazioni

contarp@inail.it