LAVORO E VIDEOTERMINALI

Solitamente nel videoterminalista lo stress non è strettamente correlato all'utilizzo del computer, ma è causato principalmente dal tipo di compito e dall'organizzazione del lavoro. I principali fattori stressogeni nel lavoro al videoterminale sono:

- Caratteristiche di contenuto della mansione (monotonia e ripetitività; ovvero eccessiva complessità dei compiti; perdita di controllo sul processo);
- Rapporto conflittuale con il computer (timore verso le nuove tecnologie, timore di controllo sul lavoro svolto; timore di dequalificazione; timore per la sicurezza del posto di lavoro; modalità complessa di gestione dei dati; timore di non essere in grado di usare lo strumento; dipendenza dalla macchina);
- Ridotti rapporti interpersonali;
- Fattori ambientali sfavorevoli (inadeguatezza della postazione di lavoro, rumore, illuminazione insufficiente e così via).

Tra gli operatori dei call center, oltre alla monotonia e alla ripetitività dei compiti presenti in ogni ufficio, può accentuarsi il livello di stress a causa della peculiarità della mansione, quali, per esempio la forte spinta alla produttività, la demotivazione dell'operatore, i continui cambiamenti per la riorganizzazione del personale. In tutti i settori lavorativi, comunque, sia del privato, sia della Pubblica Amministrazione, i malesseri evidenziati dagli addetti ai videoterminali sono sempre riconducibili all'organizzazione del lavoro, alla ripartizione delle mansioni ed al clima sociale che si instaura sul posto di lavoro.

Sovraccarico di tipo qualitativo e paura.

Si presenta un sovraccarico qualitativo quando il lavoratore per mancanza di competenze o formazione inadeguata, non è in grado di portare a termine i propri compiti senza un eccessivo dispendio di energia. .L'introduzione di nuove metodologie di lavoro può rendere insicuro il lavoratore che non sa più cosa lo aspetta e se è in grado di gestire il cambiamento. Nel lavoratore sprovvisto delle necessarie competenze tecniche può affiorare un senso di inadeguatezza oppure la sensazione di essere subordinati ad una tecnologia a lui oscura. In questi casi è la paura ad avere il sopravvento. Il lavoratore ha il timore di non farcela con i propri mezzi e di perdere il prestigio personale ed il lavoro. Ecco gli interventi correttivi.

Le sensazioni che si registrano in questo caso possono essere affrontati in due modi diversi: Da un lato occorre assicurare al lavoratore di conseguire la necessaria formazione nei tempi giusti durante il lavoro. Dall'altro, se il sistema introdotto è troppo complicato, bisogna semplificare la struttura di dialogo e ridisegnare l'interfaccia con la consulenza di ergonomi e la partecipazione diretta degli interessati.

Soddisfazione sul lavoro.

L’esperienza insegna che un lavoratore soddisfatto rende di più, registra meno assenze dal lavoro e ha una maggiore costanza rispetto ad un lavoratore insoddisfatto. Il grado di soddisfazione sul lavoro dipende essenzialmente dai seguenti fattori: atteggiamento personale nei confronti della propria attività e del contenuto delle mansioni; sicurezza del posto di lavoro; configurazione del posto di lavoro; rapporti con colleghi e superiori; possibilità di carriera; salario. L’importanza di ciascuno di questi fattori dipende dalla personalità e dalle aspirazioni dei singoli. Una persona con una buona istruzione si pone solitamente obbiettivi più ambiziosi di una con minore istruzione.

Ecco gli interventi correttivi.

Se si vuole aumentare il grado di soddisfazione sul lavoro e quindi anche la qualità del lavoro al videoterminale, non basta migliorare il contenuto del lavoro, l’organizzazione del lavoro e l’architettura della postazione di lavoro, ma bisogna considerare le capacità e le competenze del singolo. Bisogna puntare, per quanto possibile, ad una maturazione professionale del lavoratore.

Organizzazione del lavoro.

Le attività tradizionali al videoterminale sono caratterizzate dai seguenti fattori: tempo effettivo trascorso davanti allo schermo; tipo ed intensità delle attività di lettura; frequenza dell’inserimento dati; tempi di attesa dovuti al sistema; percentuale di lavori monotoni e noiosi contrapposti a lavori impegnativi ed interessanti; ritmo di lavoro imposto; controllo del ritmo di lavoro da parte del superiore; alternanza del lavoro al VDT con altre attività; autonomia dell’utente relativamente alla ripartizione e organizzazione del lavoro.

Ecco gli interventi correttivi.

E’ importante prioritariamente effettuare una attenta analisi

delle attività da svolgere e delle esigenze dell'azienda. Prima di iniziare a lavorare al vdt i dipendenti devono aver seguito un corso di formazione comprendente: l'introduzione al sistema informatico in dotazione; l'applicazione del sistema con riferimento agli incarichi concreti; l'illustrazione dei principi ergonomici per configurare al meglio la postazione di lavoro. Particolare attenzione va riservata all'adattamento delle attrezzature di lavoro e del sedile in base alle esigenze personali. L'attività del videoterminalista , poi, è interessante se le mansioni da svolgere sono varie e complete.. Per questo motivo il lavoratore dovrebbe poter svolgere anche mansioni diverse e più impegnative. Va detto che la quantità e qualità del lavoro aumentano se si effettuano regolarmente le pause previste.

La normativa di riferimento resta il D.Lgs. 81/2008 dove all'art.174, nell'ambito delle attivItà lavorative che comportano l'uso di attrezzature munite di videoterminale, viene precisato che il datore di lavoro analizza i posti di lavoro con particolare riguardo, tra gli altri, ai problemi legati all'affaticamento mentale. Al paragrafo 3 dell'allegato XXXIV del predetto decreto si parla, infine, dell'"interfaccia elaboratore/uomo" dove è sottolineato, tra l'altro, che il software deve essere di facile uso…..strutturato in modo tale da fornire indicazioni comprensibili…..assicurando un ritmo adeguato ai lavoratori…….rispettando i principi ergonomici.

Domenico Della Porta

Docente di Medicina del Lavoro