



Presentazione in modalità webinar

# INFORMATION OVERLOAD, come contrastare il sovraccarico cognitivo

**Martedì 1 dicembre** dalle 16.00 alle 17.30

**Elisabetta Maier** - Psicologa del lavoro

## ELISABETTA MAIER

Psicologa del lavoro e delle organizzazioni  
Esperta in Ergonomia e Fattori Umani

Chi ha un perché  
abbastanza forte,  
può superare  
qualsiasi come.

[Nietzsche]





Continuiamo a pensare la tecnica come **uno strumento** a nostra disposizione, mentre è diventata **l'ambiente** che ci circonda.

[U. Eco, 1999]

# SURFARE LA 4° RIVOLUZIONE

AiFOS

L'uso delle tecnologie delle informazioni e della comunicazione (ICT) ha avuto il boom a partire dagli Anni '90 e con un'escalation mai vista. oggi ci porta surfare.

Siamo immersi in una **ONLIFE**, come dice Luciano Floridi, filosofo italiano oggi professore ordinario di Filosofia ed Etica dell'informazione all'Università di Oxford. Abitiamo in una **infosfera** di bytes pari a quasi 40 volte il numero delle stelle osservabili nell'Universo, un mondo in cui i confini tra la vita online e quella offline si dissolvono all'ombra della iper-connettività. È l'**Internet delle cose!**

Ma in questo progresso tecnologico strategico per creare uno **sviluppo intelligente, sostenibile e inclusivo**, si annidano anche alcuni aspetti di rischio.



# BISOGNO E DESIDERIO DI INFORMAZIONI

AiFOS



**IPSE DIXIT**

il bisogno è più sull'area dell'avere  
Il desiderio su quella dell'essere

# BISOGNO E DESIDERIO DI INFORMAZIONI

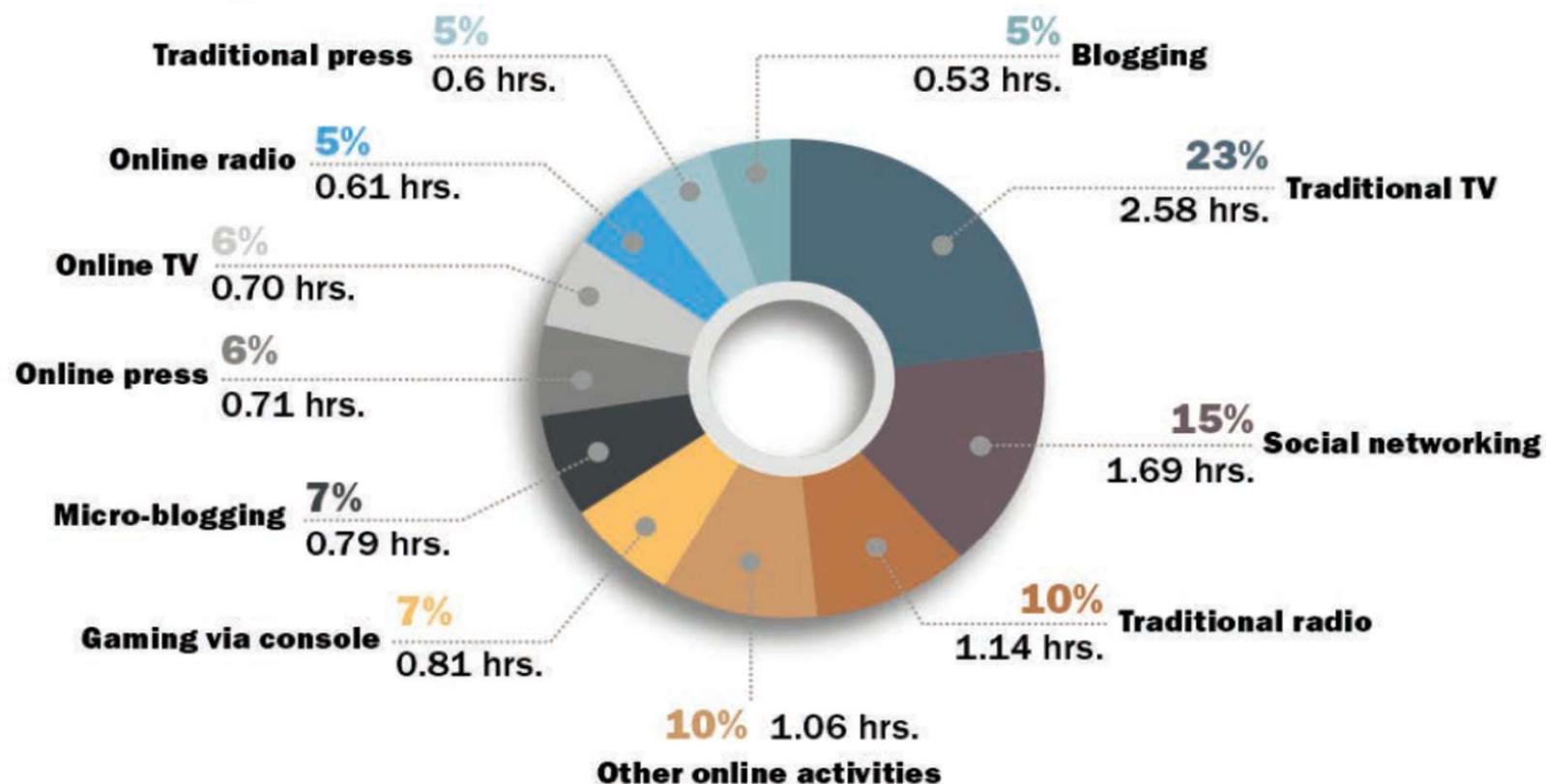
Figura 5

Global time spent on media per day, 2014

## Global time spent on media, by type

In amount and percentage of time spent

INAIL, 2016 «ICT e lavoro: nuove prospettive di analisi per la salute e la sicurezza sul lavoro»



(GlobalWebIndex, 2013; Global social media trends 2015, European publisher council)

## RISCHI NELL'INTERAZIONE CON LE ITC

AiFOS

Sul piano sociale, sono ormai noti i numerosi disturbi da dipendenza legati ad utilizzo intensivo e ossessivo di internet (**Internet Addoction Disorder - IAD**) in tutte le sue forme, dalla navigazione sui social, alla visualizzazione di filmati, al gioco online.

Forme di dipendenza che colpiscono, seppur in modalità diverse, tutte le Generazioni, non solo i Millennials!



I tipici sintomi di chi soffre di **Information Overload Addiction** sono:

- Necessità di **passare molto tempo in rete** per trovare notizie, aggiornamenti o qualsiasi altra informazione
- Difficoltà e **tentativi falliti di controllare**, ridurre, interrompere la navigazione
- **Perseveranza nella ricerca** nonostante questo possa comportare criticità sul piano delle relazioni interpersonali (phobbing)



## Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025

European Risk Observatory  
Summary



<https://osha.europa.eu/en/publications/summary-foresight-new-and-emerging-occupational-safety-and-health-risks-associated/>

Lo sviluppo delle ICT

- Offre la possibilità di **gestire simultaneamente molteplici informazioni** ma aumenta il rischio di Information Overload e Multiutasking
- Crea **nuove geometrie spazio-tempo** ma aumenta i rischi di *hyper availability*
- Aumenta la **capacità di lavorare nella complessità** ma anche il rischio di sentirsi inadeguati, sopraffatti e in ansia perché ci si può sentire minacciati da questo progresso tecnologico



## TOO MUCH – TROPPE INFORMAZIONI POCHE DECISIONI

AiFOS

Il Sovraccarico Informativo accade quando il **flusso di informazioni** che riceviamo è superiore alla capacità che il cervello ha di processarle. Tale situazione non permette una concentrazione attenta e meticolosa sul compito. Molto probabilmente la prestazione finale sarà di bassa qualità e quantità.



# IL LAVORO (FR)AGILE E IL TECNOSTRESS AL LAVORO

AiFOS

In ambito lavorativo, l'introduzione del Lavoro Agile, che abbiamo imparato a conoscere in una sorta di “**percorso accelerato**” in questi mesi, e, ancor prima, del Telelavoro, hanno portato definitivamente sotto l'attenzione di tutti, esperti e non, il tema del:

- **Tecnostress**  
riflesso del proprio turbamento, della propria paura, tensione e ansia quando si stanno imparando e utilizzando, direttamente o indirettamente, le nuove tecnologie, che alla fine si trasforma in repulsione psicologica ed emotiva e impedisce un ulteriore apprendimento o l'utilizzo della tecnologia informatica



# QUANDO LA MENTE VA IN CRASH

AiFOS

Il **carico cognitivo** è rappresentato dallo sforzo mentale che la memoria di lavoro deve effettuare per elaborare le informazioni funzionali allo svolgimento di un compito.

- **Intrinseco**: dovuto alla complessità dell'informazione e alle capacità/risorse a disposizione per trattarla
- **Estraneo**: dovuto alle condizioni di presentazione del compito e altre variabili non dipendenti dalla natura del compito stesso
- **Pertinente**: implica la costruzione di modelli di pensiero che aiutino la categorizzazione delle informazioni

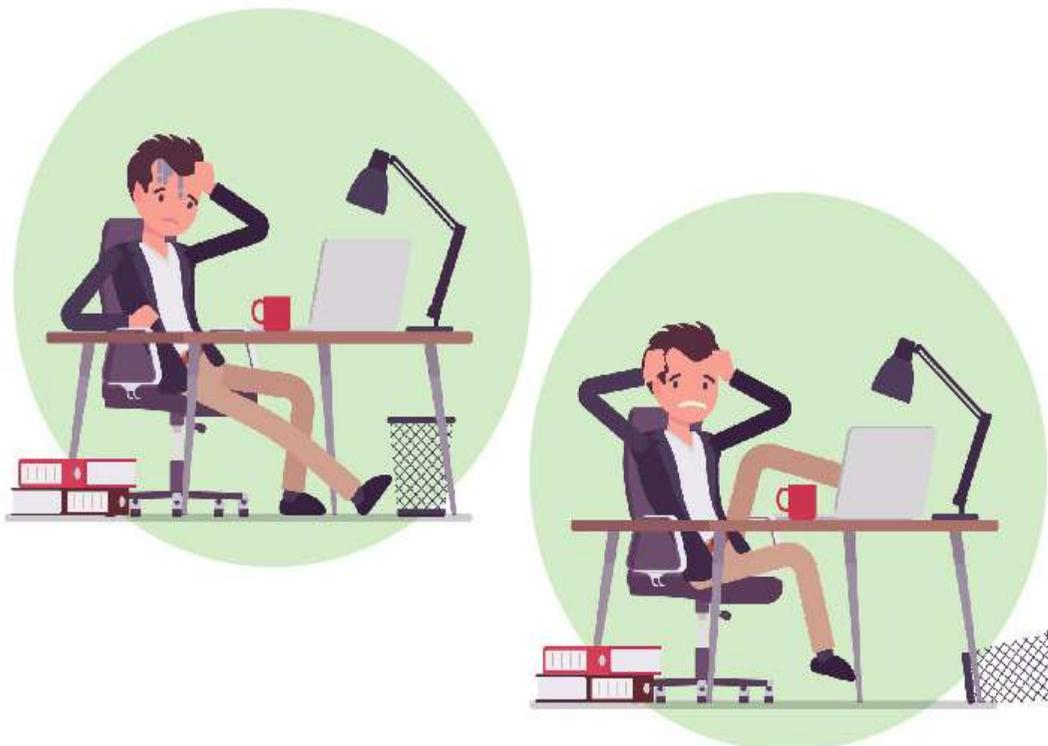


# QUANDO LA MENTE VA IN CRASH

AiFOS

Lo stress mentale è dato dall'**insieme delle influenze che condizionano mentalmente l'umano**, tra cui aspetti legati in modo specifico all'attività da svolgere, ma anche i fattori ambientali e psicosociali al contorno.

In condizioni ottimali, un adeguato **carico di lavoro mentale** comporta uno stato di *attivazione*, una sorta di **effetto riscaldamento** che facilita l'esecuzione dei compiti poiché man mano si riduce lo sforzo iniziale richiesto dall'attività.



# QUANDO LA MENTE VA IN CRASH

AiFOS

Condizioni di **sovraccarico mentale** possono generare

- sensazioni di fatica mentale,
- maggiore propensione agli errori,
- stati emozionali negativi.

Nel lungo periodo viene compromessa in maniera duratura nel tempo la capacità di reagire ed adattarsi agli eventi in maniera positiva.

Lo **strain mentale** si configura come

- Monotonia
- Ridotta vigilanza
- Saturazione mentale



# MISURARE IL CARICO DI LAVORO MENTALE

AiFOS

Esistono tre modalità diverse:

- **Misure soggettive:** chiedere ai lavoratori di esprimere (verbalmente, tramite questionario o checklist) la propria stima del carico di lavoro (ad es. NASA-TLX)
- **Misure comportamentali:** basate sull'osservazione del livello di accuratezza della prestazione e de numero di errori commessi (ad es. doppio compito)
- **Misure fisiologiche:** l'attività fisiologica non è una misura diretta del carico di lavoro mentale, ma può essere usata come indice dei livelli di arousal e attenzione richiesti dal task



# MISURARE IL CARICO DI LAVORO MENTALE

AiFOS

<b>NORMA ITALIANA</b>	<b>Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale Parte 3: Principi e requisiti riguardanti i metodi per la misurazione e la valutazione del carico di lavoro mentale</b>	<b>UNI EN ISO 10075-3</b>  FEBBRAIO 2005
	<b>Ergonomic principles related to mental workload Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload</b>	Versione bilingue dell'ottobre 2006
	<p>La norma stabilisce principi e requisiti per misurare e valutare il carico di lavoro mentale e specifica i requisiti per gli strumenti di misura. Essa fornisce informazioni per scegliere metodi appropriati e per definire aspetti di valutazione e misura del carico di lavoro mentale, al fine di migliorare la comunicazione tra le parti interessate.</p>	

<b>NORMA ITALIANA</b>	<b>Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale Parte 3: Principi e requisiti riguardanti i metodi per la misurazione e la valutazione del carico di lavoro mentale</b>	<b>UNI EN ISO 10075-3</b>  FEBBRAIO 2005
-----------------------	---	--

# SFIDE E OPPORTUNITÀ PER IL FUTURO DELLA SSL

AiFOS

In ambito lavorativo, le ICT introducono importanti cambiamenti, tra cui:

- attrezzature e gli strumenti di lavoro
- modalità di organizzazione e gestione del lavoro
- forme di occupazione, gerarchie e relazioni
- requisiti di competenze, conoscenze e informazioni necessarie a svolgere il lavoro



I **rischi psicosociali** sono definiti come:

quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici.

Il **rischio stress lavoro-correlato** definito come:

l'insieme di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche ad aspetti ostili e nocivi del contenuto del lavoro, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro.



# SFIDE E OPPORTUNITÀ PER IL FUTURO DELLA SSL

AiFOS

## D.Lgs. 81/2008 Articolo 28

La valutazione (...) anche nella scelta delle attrezzature di lavoro (...) nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare (...) anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 (...)

## D.Lgs. 81/2008 Articolo 29 c.3

La valutazione dei rischi deve essere immediatamente rielaborata, (...), in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della SSL (...) o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità (...)



# SFIDE E OPPORTUNITÀ PER IL FUTURO DELLA SSL

AiFOS

Ciò comporta alcune riflessioni su come cambiano le pratiche di valutazione dei rischi in un mondo in cui:

- il concetto stesso di **luogo di lavoro** è stato rivoluzionato, e non è più agganciato al criterio «topografico» ma a quello «funzionale»
- gli ambienti digitali e il massiccio ingresso dei *big data* nelle attività lavorative mettono a dura prova la salute mentale
- per non parlare degli effetti che la recente pandemia ...



D.Lgs. 81/2008  
**Articolo 2**

La «salute» è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, che non consiste solo in un'assenza di malattia o d'infermità

OMS

la «**salute mentale**» è quel particolare stato di benessere in cui la persona

- realizza le proprie capacità,
- riesce a far fronte alle normali tensioni della vita,
- sa lavorare in modo produttivo e fruttuoso, ed
- è in grado di dare un contributo alla comunità in cui vive



Prevenire il lavoro (fr)agile e il sovraccarico cognitivo:

- **Rischi psicosociali**  
le ITC modificano la progettazione, l'organizzazione e la gestione del lavoro, introducendo anche nuovi strumenti di lavoro
- **Netiquette**  
non si tratta solo di sviluppare competenze informatiche ma costruire corrette capacità di gestione delle ICT
- **Connessioni e Disconnessioni**  
regolamentare formalmente e nelle pratiche i tempi di vera connessione e vera disconnessione



Prevenire il lavoro (fr)agile e il sovraccarico cognitivo:

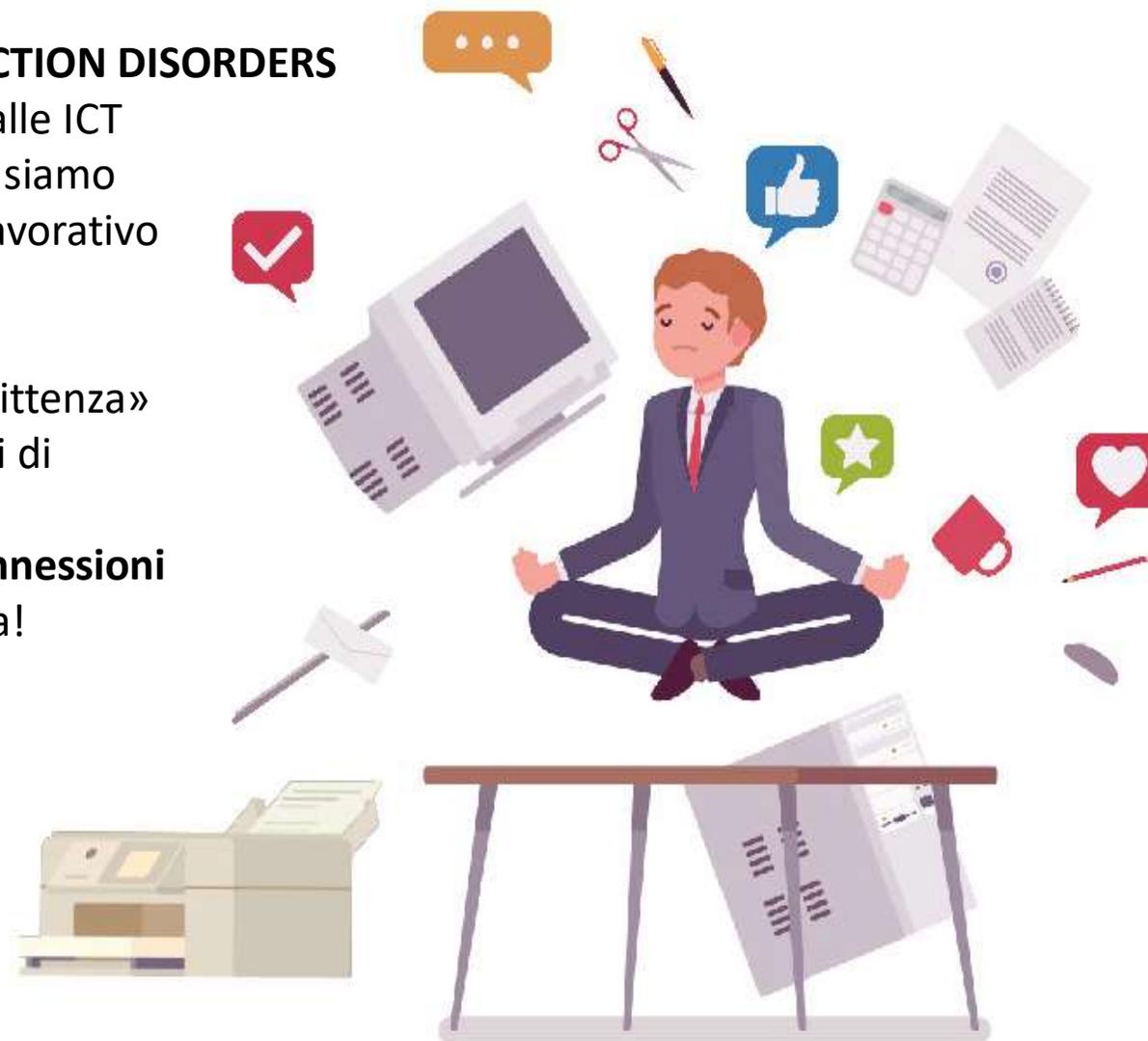
- **IAD INTERNET ADDICTION DISORDERS**

il rischio derivante dalle ICT non termina quando siamo fuori dal perimetro lavorativo

- **Digital Detox**

occorre introdurre un «digiuno a intermittenza» nelle nostre abitudini di *digital fasting*

- **Conessioni e Disconnessioni** comprarsi una sveglia!



Il lavoro è SMART se attuiamo le regole delle:

## 3B

- BRICKs  
(layout fisici e strumenti)
- BYTEs  
(competenze digitali)
- BEHAVIORs  
(leadership e ownership)



## 4C

- CONCENTRAZIONE  
(mindfulness e flow)
- COMUNICAZIONE  
(hi-five vs. wi-fi)
- COOPERAZIONE  
(teamworking)
- CONTEMPLAZIONE  
(relax)





**CONCRETEZZA DEI  
RISCHI DI NATURA  
PSICOSOCIALE /  
STRESS / FATICA  
MENTALE / AGING**



**LA FORMAZIONE  
DEVE PRODURRE  
CONSAPEVOLEZZA  
NON SOLO  
CONOSCENZE**



**OLTRE LA  
WORK-LIFE  
BALANCE  
C'È IL BENESSERE  
PSICOLOGICO**



**NON C'È RIPRESA  
SE NON SI PARTE  
DALLA QUALITÀ  
DELLA VITA  
AL LAVORO**



**SOSTENIBILITÀ  
ANCHE DELLE  
MODALITÀ  
DI LAVORO AGILE**



**FESTIVAL  
DELLO  
SVILUPPO  
SOSTENIBILE  
2020**

ripartire dalla **FIDUCIA** nell'equazione  
del rapporto azienda-persone



**AiFOS**

**GRAZIE**  
per l'attenzione

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