

aifos



Workshop

## Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale- guida alla UNI EN ISO 10075- 1-2-3

**Mercoledì 27 maggio**

9:15 - 11:15

Stand A20 Saletta Aifos A24

Relatrice: **Priscilla Dusi**

## Dott.ssa Priscilla Dusi

Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni, RSPP, Consulente in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro e sui processi di Organizzazione Aziendale; Socia AIFOS Co-coordinatrice del Gruppo di lavoro stress lavoro correlato e molestie e violenze sui luoghi di lavoro CIIP (Consulta Interassociativa Italiana per la Prevenzione); Socia SIPLO, coordinatrice g.d.l. Psicologia delle Organizzazioni dell'Ordine delle Psicologhe e degli Psicologi della Liguria, membro del Tavolo di Lavoro sulle Molestie e violenze di genere e sulla Certificazione di genere della Consigliera di Parità della Regione Liguria; Lead Auditor UNI/PdR 125:2022; Presidente Associazione Italiana Formatori Delegazione Liguria

[dusi@webprima.it](mailto:dusi@webprima.it) - 348 260 9419

# AGENDA

- ❖ Il concetto di salute e di salute mentale
- ❖ L'ambiente psicosociale e i Rischi Psicosociali
- ❖ L'importanza del Benessere Organizzativo
- ❖ Prevenire i Rischi Psicosociali per promuovere il Benessere Organizzativo
- ❖ Strumento ISO 10075-1-2-3

# IL CONCETTO DI SALUTE

L'OMS definisce il concetto di **Salute** come:

*«Uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia»*

E la **Salute mentale** come:

*«Uno stato di benessere in cui ogni individuo può realizzare il suo potenziale, affrontare le normali tensioni della vita, lavorare in modo produttivo e fruttuoso e contribuire alla vita della sua comunità».*

La salute non è più vista solo come assenza di patologie, ma come condizione positiva di equilibrio e benessere globale. Evidenzia anche la dimensione sociale, sottolineando che fattori ambientali, relazionali e culturali incidono sullo stato di salute tanto quanto quelli biologici.



# L'AMBIENTE PSICOSOCIALE E I RISCHI PSICOSOCIALI



Lavoro e salute mentale sono strettamente interconnessi

Un **ambiente di lavoro sicuro** e sano favorisce la salute mentale e una **buona salute mentale** consente alle persone di lavorare in modo produttivo creando un'**ambiente psicosociale** positivo.

Gli ambienti di lavoro poco sani / sicuri creano fattori di rischio per la salute (anche mentale)

Questi sono noti come "**rischi psicosociali**"

# L'AMBIENTE PSICOSOCIALE: OIL

**L'ambiente psicosociale** di lavoro è un concetto che comprende il modo in cui il lavoro viene progettato, organizzato e gestito, nonché le pratiche organizzative che definiscono le condizioni quotidiane in cui i lavoratori operano.

Le modalità con cui interagiscono progettazione, organizzazione, gestione del lavoro e le procedure che ne regolano lo svolgimento, possono influenzare la salute e il benessere delle lavoratrici e lavoratori, oltre all'efficacia dell'organizzazione

*I fattori psicosociali diventano **rischi** quando non sono gestiti adeguatamente.*

**Come sottolinea l'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro), questi rischi non sono meno seri di quelli fisici, chimici o biologici. Devono essere riconosciuti, valutati e gestiti con lo stesso rigore riservato agli altri pericoli presenti nell'ambiente di lavoro, nell'ambito di una strategia integrata di prevenzione.**

Fonte: [ILO](#)



I rischi psicosociali continuano a essere di uso nel mondo del lavoro:

▶ **35%**  
delle lavoratrici e lavoratori  
lavora più di 48 ore a settimana

▶ **23%**  
ha subito **violenza e molestie** durante la vita lavorativa

▶ **18%**  
ha subito **violenza psicologica**



## L'AMBIENTE DI LAVORO PSICOSOCIALE

Le modalità con cui interagiscono progettazione, organizzazione, gestione del lavoro e le procedure che ne regolano lo svolgimento, possono influenzare la salute e il benessere delle lavoratrici e lavoratori, oltre all'efficacia dell'organizzazione

## ► Il lavoro sta cambiando

Intelligenza artificiale, digitalizzazione, lavoro su piattaforma, telelavoro o lavoro ibrido stanno ridefinendo le modalità di lavoro e di supervisione, e le aspettative in termini di performance.

Queste evoluzioni possono creare opportunità ma possono anche accrescere i rischi psicosociali.



I cambiamenti che intervengono sul lavoro, se non adeguatamente aumentano le condizioni di rischio psicosociale gestiti



Organizzazione Internazionale del Lavoro

#SafeDay

***I rischi psicosociali includono:***

- *Orari di lavoro prolungati e estenuanti*
- *Tensioni sul lavoro*
- *Squilibrio tra sforzo e ricompensa*
- *Precarietà lavorativa*
- *Mobbing sul lavoro*

*Questi rischi sono una sfida sempre più importante in un mondo del lavoro che cambia.*



L'esposizione prolungata a dinamiche lavorative disfunzionali non si esaurisce entro i confini personali. Essa genera un effetto domino che compromette la salute delle risorse umane e, contemporaneamente, mina l'efficienza produttiva ed economica dell'impresa.

Fonte: [ILO](#)

## ***Lavoratori/Lavoratrici***

- Depressione
- Disturbi d'ansia
- Burnout
- Disturbi del sonno
- Affaticamento
- Declino cognitivo e demenza
- Comportamenti suicidari

## ***Imprese***


- Assenteismo presenteismo e utilizzo dei periodi di congedo e di riposo per lavorare o per recuperare carichi di lavoro eccessivi (leaveism)
- Coinvolgimento lavorativo, performance e produttività
- Esiti del rientro al lavoro
- Uscita precoce del lavoro, pensionamento per invalidità e abbandono del lavoro
- Soddisfazione lavorativa e mantenimento del personale
- Reputazione organizzativa, fiducia e collaborazione



**STRESS  
LAVORO CORRELATO**

**SINDROME  
DEL BURN-OUT**

**MOBBING**

  
**Valutazione  
del rischio  
SLC**

**TECNOSTRESS \*\***

**MOLESTIE E  
VIOLENZE \***

**INAIL**

Linee Guida 2017

Linee Guida 2022 – Modulo contestualizzato al settore sanitario \*

Linee Guida 2025 – Modulo contestualizzato al lavoro da remoto e all'innovazione tecnologica \*\*

# L'IMPORTANZA DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Con "**benessere organizzativo**" si intende "la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione".

La riduzione della qualità della vita lavorativa comporta una riduzione del benessere organizzativo e può portare a fenomeni come:

- Diminuzione della produttività;
- Assenteismo;
- Bassi livelli di motivazione;
- Stress e burn-out;
- Ridotta disponibilità al lavoro;
- Carenza di fiducia.



Fonte: [MINISTERO DELLA SALUTE](#)  
[INAIL](#)

# L'IMPORTANZA DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Perché oggi è un tema  
“da management”?



Oggi welfare e benessere non sono “nice to have”.  
Sono un tema di **governance**:

La domanda vera non è “che benefit diamo”, ma: **che esperienza di lavoro stiamo progettando?**

Perché l'esperienza quotidiana determina energia,  
collaborazione, responsabilità diffusa.

**Benessere = Leva di performance sostenibile (non di “comfort”).**

Fonte: [Dott. Stefano Gagino](#)

# L'IMPORTANZA DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

## “Welfare” e “benessere”: una distinzione necessaria

Proviamo a distinguere con chiarezza:

### **Welfare:**

ciò che l'organizzazione offre (servizi, contributi, convenzioni, misure).

### **Benessere** (wellbeing/benessere organizzativo):

ciò che le persone vivono ogni giorno (carichi, autonomia, relazioni, senso, equità, sicurezza psicologica).

**Il welfare è una componente del benessere.**

Ma il benessere non si compra: si progetta.

**Welfare = pacchetto**  
**Benessere = sistema**



# Il “benessere organizzativo”: non è moda, è strategia

Il benessere organizzativo è storicamente un tema “istituzionale”: non riguarda solo la soddisfazione, ma l’efficacia dell’azione manageriale.

Esistono indirizzi che richiamano l’attenzione su variabili concrete:

- ❖ ambiente di lavoro,
- ❖ chiarezza degli obiettivi,
- ❖ gestione del conflitto,
- ❖ stress,
- ❖ coerenza tra enunciati e pratiche,
- ❖ processi di rilevazione e miglioramento.

Questo significa che il benessere è soprattutto **qualità del sistema organizzativo**.

# PREVENIRE I RISCHI PSICOSOCIALI PER PROMUOVERE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO

La **prevenzione dei rischi psicosociali** non rappresenta soltanto un adempimento normativo o un atto di tutela del lavoratore / della lavoratrice, ma si configura come la *leva strategica* fondamentale per edificare il **benessere organizzativo**.

La prevenzione efficace non si pone l'obiettivo di "curare" il lavoratore / la lavoratrice stressato/a o ad agire a valle del danno (es. burnout e conflitti).

Essa agisce direttamente sulle radici strutturali dell'organizzazione: riduce le pressioni disfunzionali (sovraccarichi, ambiguità) e valorizza le risorse chiave (autonomia, equità) a partire dall'analisi dei fattori psicosociali.



Fonte: [OSH PULSE 2025](#)

Le Aziende con almeno 20 addetti che hanno dichiarato di aver già adottato *misure organizzative*, riferiscono:

- Piani d'azione contro lo stress: 39% (in aumento rispetto al 2019)
- Procedure contro bullismo/molestie: 55% (in forte crescita dal 45% nel 2019)
- Procedure contro minacce/violenze da parte di utenti/clienti: presenti soprattutto in sanità e servizi sociali (fino a ~66%)

C'è **maggiore attenzione formale** a questi temi rispetto al passato.

Ma solo il 55% delle aziende che hanno adottato misure sui rischi psicosociali ha coinvolto i lavoratori e le lavoratrici nella progettazione.

**Circa un terzo delle aziende non ha alcuna forma di rappresentanza del Personale.**

Fonte: [OSH PULSE 2025](#)

Parlare di salute mentale e benessere organizzativo significa anche **dotarsi di strumenti concreti** per analizzare e gestire i fattori di rischio psicosociale.

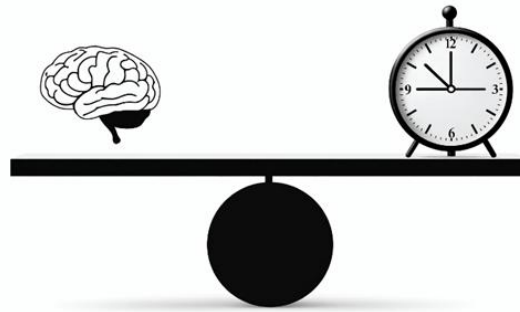
Nel quadro delle indicazioni EU-OSHA e delle politiche di prevenzione, la serie di norme **ISO 10075** rappresenta un riferimento utile per **passare** da un approccio valoriale a un **approccio tecnico e applicativo alla gestione del carico mentale di lavoro**.



## ISO 10075 – 1 Terminologia e concetti

*Di cosa stiamo parlando?*

Definizione stress, strain, fatica  
e saturazione mentale



## ISO 10075 – 2

### Principi di progettazione

Come devo progettare il lavoro  
per gestire bene il carico mentale?

Linee guida per disegnare compiti ed ambienti di lavoro



## ISO 10075 – 3 Misurazione e Valutazione

Come misuro se il carico mentale  
è adeguato e se le soluzioni funzionano?

Metodologie e scale per misurare il carico mentale



# ISO 10075 – 1

## Di cosa stiamo parlando?



# ISO 10075 – 1

## *Di cosa stiamo parlando?*

La norma europea è stata recepita come norma nazionale nel 2018 (tramite pubblicazione del testo identico o notifica di adozione). Entro la stessa data sono state ritirate le norme nazionali in contrasto.

Il documento definisce i principali termini relativi al **carico di lavoro mentale**, includendo i concetti di **stress mentale e strain mentale** e le loro conseguenze, sia positive sia negative, a breve e a lungo termine. Inoltre, chiarisce le relazioni tra questi concetti.

Si applica alla progettazione delle condizioni di lavoro legate al carico mentale e mira a **promuovere un uso comune della terminologia tra esperti e professionisti del settore**. I metodi di misurazione e i principi di progettazione dei compiti sono invece trattati nelle norme ISO 10075-2 e ISO 10075-3.

Fonte: [ISO 10075-1](#)

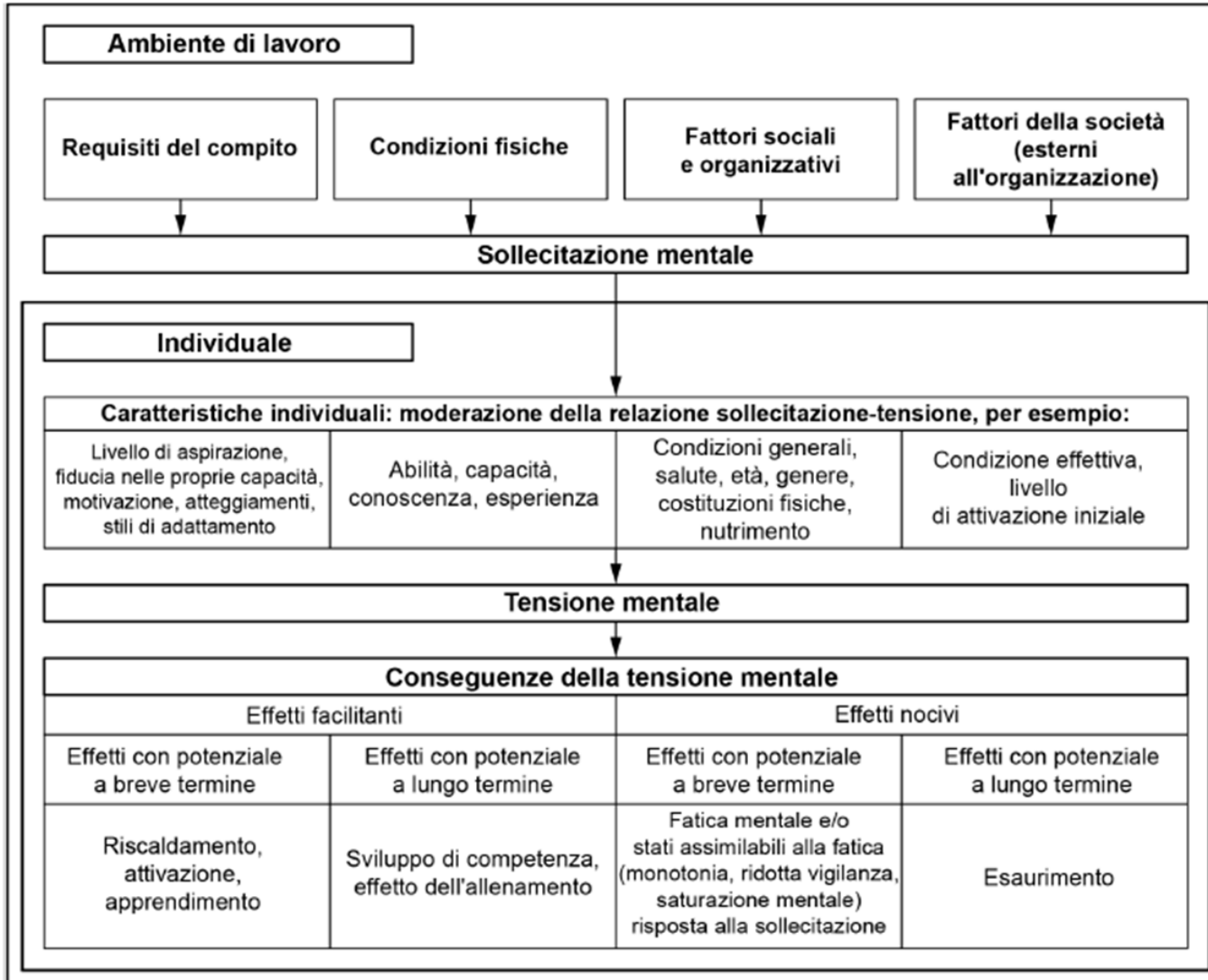
# ISO 10075 – 1

In questo contesto, il carico di lavoro mentale è inteso **un termine ombrello che comprende l'insieme delle richieste cognitive poste dal compito, le reazioni della persona (strain) e i relativi effetti.**

Questo uso è coerente con l'**approccio dell'ergonomia**, che studia l'interazione tra individuo, compito e contesto di lavoro, considerando sia le cause sia gli effetti del carico mentale.



# ISO 10075 – 1



Il prospetto tratto **dall'Appendice A** della norma ha lo scopo di illustrare le relazioni tra stress mentale, fattori individuali e strain mentale, insieme alle loro conseguenze a breve e a lungo termine.

# ISO 10075 – 1

Nel presente documento, il termine “mentale” si riferisce ai processi dell’esperienza e del comportamento umano, e quindi ai **processi cognitivi ed emotivi**. Il termine “stress mentale” viene utilizzato perché questi processi sono **strettamente interconnessi** e non è possibile né utile analizzarli separatamente.

Nel complesso, lo **stress mentale** indica l’insieme di tutte le **influenze esterne** che agiscono sull’essere umano dal punto di vista mentale. Di norma, non si tratta di un singolo fattore, ma della **combinazione di più fattori** di stress, che insieme attivano processi cognitivi ed emotivi.

Lo stress mentale può assumere **caratteristiche diverse**, sia quantitative sia qualitative, a seconda del tipo di compito e delle condizioni in cui viene svolto. L’analisi di un sistema di lavoro consente di individuare una specifica “composizione” dello stress, con una diversa miscela di componenti cognitive, emotive e sociali. Inoltre, in base al tipo, **all’intensità e all’andamento nel tempo** dell’esposizione, si producono effetti differenti.

Fonte: **ISO 6385**

# LO STRAIN MENTALE E GLI EFFETTI POSITIVI

Lo **strain mentale** rappresenta l'**impatto diretto e immediato** che lo stress mentale produce sulla persona e dipende sia dalle richieste esterne che dalle caratteristiche e dallo stato dell'individuo.

Fattori come età, genere, capacità, strategie di adattamento, livello di affaticamento o umore possono modificare la risposta individuale.

L'esposizione a breve termine allo strain mentale può produrre alcuni **EFFETTI POSITIVI** che facilitano lo svolgimento dell'attività, tra questi troviamo:

## EFFETTO RISCALDAMENTO\*

Subito dopo l'inizio di un'attività, lo sforzo necessario per eseguirla tende a ridursi rispetto a quello richiesto inizialmente.

## ATTIVAZIONE\*

È uno stato interno che comporta un aumento dell'attività fisica e mentale. Esiste un *intervallo ottimale di attivazione* che consente di ottenere la migliore efficienza funzionale.

## APPRENDIMENTO\*

Si basa sull'esperienza che produce cambiamenti duraturi nel comportamento o nel potenziale comportamento.

## EFFETTO ALLENAMENTO\*\*

Consiste in un cambiamento durevole nella prestazione individuale. Questo cambiamento è il risultato dell'*esposizione ripetuta allo stesso tipo di strain mentale*. Comporta un *miglioramento duraturo delle capacità e delle prestazioni*.

## SVILUPPO DI COMPETENZA\*\*

È una *forma complessa di apprendimento che riguarda l'acquisizione, il consolidamento e il miglioramento* – in alcuni casi la *differenziazione* – di capacità e abilità cognitive, emotive, sociali e motorie

\* Effetti facilitanti risultati dall'esposizione a breve termine (durata, momento della comparsa degli effetti, durata degli effetti, intensità)

\*\* Effetti facilitanti risultati dall'esposizione a lungo termine o ripetuta

# GLI EFFETTI NOCIVI

Gli **effetti nocivi** possono essere **distinti in base al loro andamento nel tempo**, considerando sia le modalità con cui emergono sia quelle con cui si recupera.

## FATICA MENTALE

È un'alterazione temporanea dell'efficienza funzionale, sia mentale sia fisica. Essa dipende dall'intensità, dalla durata e dall'andamento nel tempo dello strain mentale precedente.

**Il recupero dalla fatica mentale avviene principalmente attraverso il riposo.**

## STATI ASSIMILABILI ALLA FATICA

Sono condizioni dell'individuo che derivano dallo strain mentale e sono causati da situazioni che offrono poca varietà.

**Gli stati scompaiono rapidamente quando si introduce una variazione del compito e/o dell'ambiente o della situazione.**

## MONOTONIA

È uno stato a evoluzione lenta con una ridotta attivazione. È associata a sonnolenza e stanchezza, a una riduzione e a fluttuazioni della prestazione, a una minore adattabilità e reattività, oltre ad un'aumento della variabilità della frequenza cardiaca. È legato allo svolgimento di compiti lunghi, uniformi e ripetitivi, che ne favoriscono l'insorgenza.

**Il recupero non avviene necessariamente in modo immediato dopo un cambiamento di ambiente o di compito**

## RIDOTTA VIGILANZA

È uno stato caratterizzato da una ridotta attivazione e da un calo della capacità di rilevare eventi rilevanti per la prestazione.

**I decrementi della prestazione si manifestano tra 5 e 20 minuti dall'inizio del compito. Il recupero da questo stato avviene invece immediatamente dopo una variazione dell'ambiente o del compito.**

## SATURAZIONE MENTALE

È uno stato caratterizzato da confuso nervosismo e da una forte repulsione emotiva verso un compito ripetitivo o una situazione in cui si ha la sensazione di "segnare il passo" o di "non arrivare a nulla". Si associano sintomi come rabbia, riduzione della prestazione, sensazioni di stanchezza e una tendenza a chiudersi in sé stessi. Ha un livello di attivazione invariato o persino aumentato, accompagnato da una valutazione negativa del compito

## RISPOSTA ALLO STRESS

È uno stato dell'individuo con un'aumentata attivazione mentale (nelle sue componenti cognitive ed emotive) e/o fisica. Nasce dall'interpretazione negativa dello stress mentale a cui la persona è esposta, quando viene percepita come una minaccia per i propri obiettivi e/o valori.

**La risposta allo stress ha una valenza negativa, perché deriva dalla valutazione negativa che l'individuo fa dello stress mentale in rapporto alle risorse che ritiene di avere a disposizione.**

Effetti nocivi risultati dall'esposizione a breve termine

## ESAURIMENTO

È uno stato caratterizzato dalla percezione di esaurimento mentale, emotivo e/o fisico, da un atteggiamento distante verso il proprio lavoro e dalla sensazione di una riduzione della propria capacità di prestazione.

Nei lavori orientati ai servizi si parla di *spersonalizzazione*.

La percezione di una riduzione delle capacità di prestazione è associata a una riduzione dell'autostima legata al lavoro.

Effetti nocivi risultanti dall'esposizione a lungo termine o ripetuta



AMBIENTE LAVORO

ISO 10075 – 1

L'**esposizione ripetuta** a condizioni che producono effetti a breve termine può, nel tempo, portare a conseguenze più **stabili e persistenti**, come **l'alienazione dal proprio lavoro**, che è una componente dell'esaurimento.

Altri effetti a lungo termine possono manifestarsi come **cambiamenti nelle caratteristiche individuali**.

Gli effetti a lungo termine non sono solo negativi. Anche **l'acquisizione di capacità** e lo **sviluppo di competenze** sono effetti a lungo termine dello stress mentale, quando le condizioni di lavoro sono progettate in modo adeguato e coerente con le capacità della persona.

# ISO 10075 – 2

## Principi di progettazione

# ISO 10075 – 2

La presente norma è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed è entrata a far parte del corpo normativo nazionale il 30 gennaio 2025.

## È il completamento applicativo della ISO 10075-1

E risponde alla domanda:

***Come progettare sistemi di lavoro, compiti ed interfacce per gestire correttamente il carico di lavoro mentale?***



Fornisce indicazioni sui **principi di progettazione dei sistemi di lavoro**, includendo la progettazione delle attività, delle attrezzature (compresa la robotica e i sistemi autonomi intelligenti) e dei posti di lavoro, oltre alle condizioni di lavoro, considerando anche i **fattori sociali e organizzativi**. Particolare attenzione è posta al **carico di lavoro mentale e ai suoi effetti**, come definito dalla norma ISO 10075-1.

Il documento si applica alla progettazione del lavoro e all'uso delle capacità umane con l'obiettivo di garantire **condizioni di lavoro ottimali** in termini di salute, sicurezza, benessere, prestazioni ed efficacia, prevenendo sia il **sovraccarico** sia il **sottocarico** di lavoro.

Sono inclusi solo gli aspetti di **progettazione tecnica, organizzativa e sociale**: non rientrano nel campo di applicazione la selezione e la formazione del personale, né la misurazione del carico di lavoro mentale. Il documento si riferisce a **tutti i tipi di attività lavorative**, sia a prevalente impegno mentale sia fisico, ed è destinato a tutti i soggetti coinvolti nella progettazione e nell'uso dei sistemi di lavoro, sia per **nuovi sistemi** sia per la **riprogettazione** di quelli esistenti.



La norma organizza i **principi di progettazione** in cinque grandi aree:

Principi Generali

Principi di progettazione  
in relazione  
all'organizzazione del  
lavoro

Principi di progettazione  
in relazione alle attività  
lavorative

Principi di progettazione  
in relazione al compito

Principi di  
progettazione in  
relazione alle  
attrezzature di lavoro  
e alle interfacce

# I PRINCIPI GENERALI della progettazione

Per evitare effetti negativi e favorire effetti facilitanti del carico di lavoro mentale, **il sistema di lavoro deve adattarsi all'utente.**

Le linee guida del documento forniscono raccomandazioni per la **progettazione ergonomica** del lavoro, considerando fin dall'inizio **persone, tecnologia, condizioni organizzative e sociali e le loro interazioni.** Per questo motivo, gli esperti di fattori umani dovrebbero essere coinvolti il prima possibile nel processo di progettazione e, ove opportuno, anche le parti interessate.

**Per i nuovi sistemi,** il progettista deve considerare **capacità, competenze, aspettative ed esigenze dei potenziali utenti.**

Nel caso di **riprogettazione di sistemi esistenti,** le esperienze e le competenze degli utenti dovrebbero essere integrate tramite **metodi partecipativi,** così da ottenere soluzioni orientate all'utente, una migliore accettazione e una maggiore efficienza complessiva del sistema. I **meccanismi di feedback** sono inoltre utili per migliorare continuamente il progetto nel tempo.

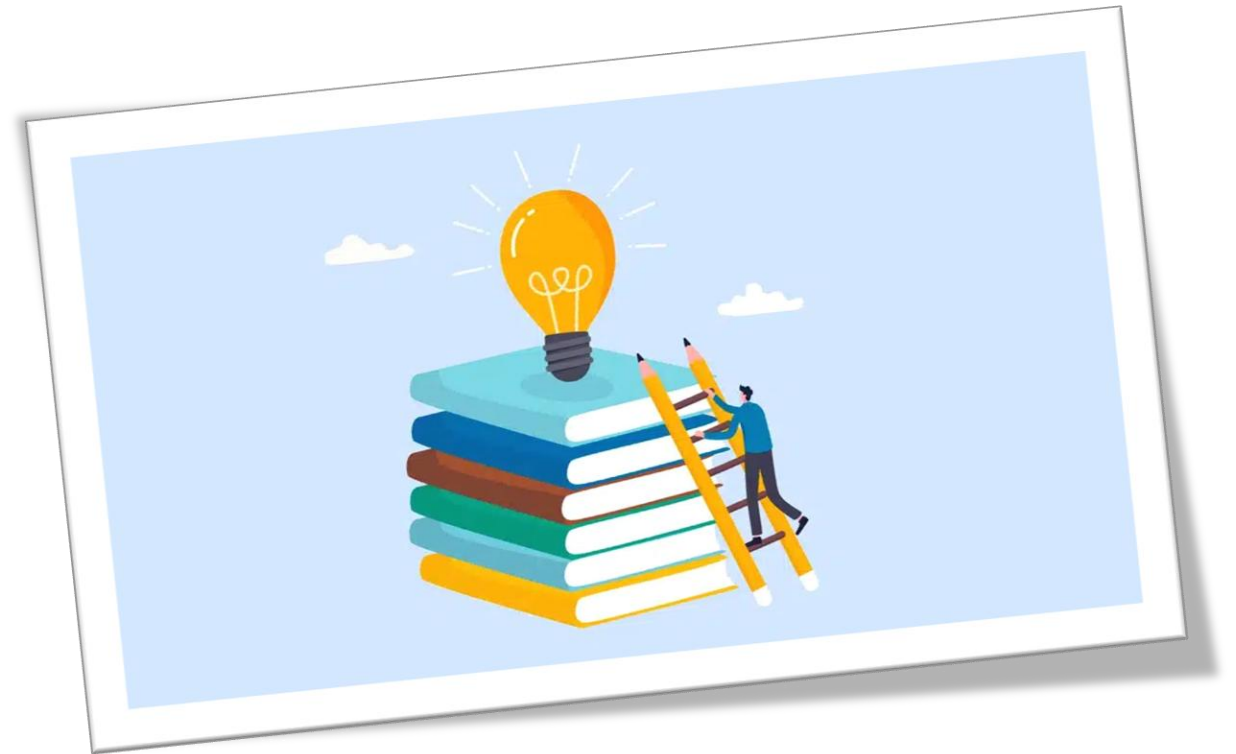


# I PRINCIPI GENERALI della progettazione

I principi di progettazione possono agire sia **sull'intensità** del carico (a livello di compito, tecnologia, ambiente, organizzazione) sia sulla **durata dell'esposizione** (organizzazione temporale del lavoro).

La **formazione** va intesa come supporto alla progettazione, non come compensazione di carenze progettuali.

I sistemi di lavoro devono poter **adattarsi nel tempo** a cambiamenti nelle persone, nelle competenze e nelle esigenze



# ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO in relazione alla progettazione

**Il sistema che deve adattarsi alle persone, ai loro limiti, ai ritmi biologici e ai bisogni di recupero** e per questo va rivisto nel tempo, deve guardare al futuro e si deve focalizzare sulla persona.

*Se ruoli e compiti non sono chiari aumentano errori, lavoro inutile e stress.*

È necessario definire e documentare: cosa si fa, chi fa cosa, con quali responsabilità.

**La chiarezza organizzativa protegge il benessere mentale.**

Gli obiettivi devono essere realistici e raggiungibili nell'orario normale di lavoro e il personale va coinvolto nella definizione degli obiettivi e supportati nel raggiungerli. A tal proposito è utile il criterio **SMART** per gli obiettivi: specifici, misurabili, ragionevoli, temporizzati, etici.

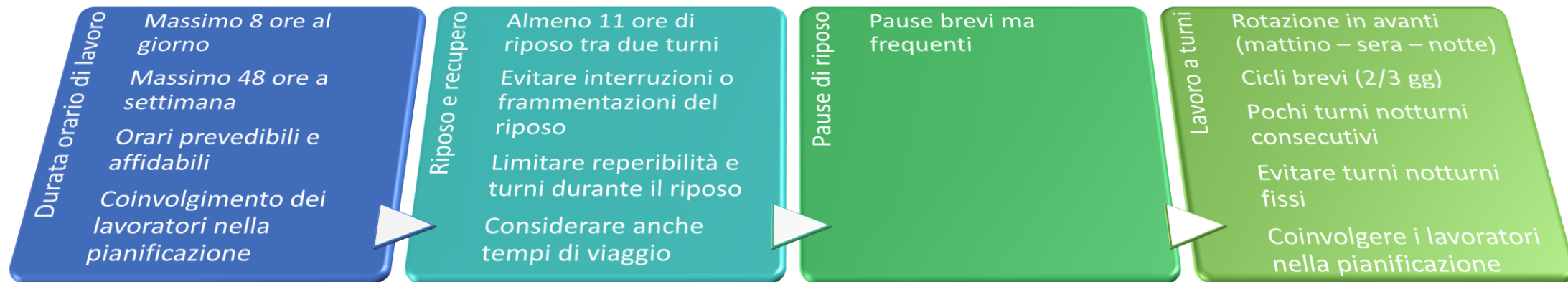
# ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO in relazione alla progettazione

I sistemi di lavoro devono permettere flessibilità nella durata delle attività (orario). Questo riduce pressione, conflitti e stress operativo.

La durata del lavoro influisce direttamente su fatica mentale, salute e sicurezza.

Il riposo serve a recuperare dalla fatica mentale e prevenire errori e incidenti e senza pause adeguate, la fatica mentale aumenta rapidamente.

Il lavoro a turni (soprattutto notturno) disturba il ritmo naturale e può impattare su salute e vita sociale.



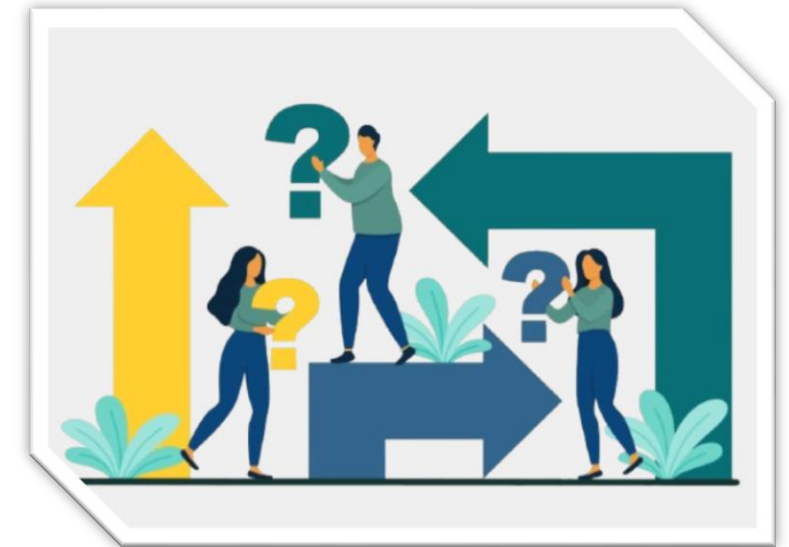
# ATTIVITÀ LAVORATIVE in relazione alla progettazione

*Le attività vanno progettate in modo da ridurre errori, stress e fatica mentale, e supportare decisioni efficaci.*

Se non c'è **marginale di manovra nel processo decisionale**, è possibile che gli obiettivi di un sistema lavorativo non vengano raggiunti.

Troppo complessità delle attività → **sovraccarico decisionale e stress**  
Troppo semplicità delle attività → **noia, disattenzione, calo di vigilanza**

**Elaborazione seriale:** una cosa alla volta → più lenta ma meno faticosa  
**Elaborazione parallela:** più cose insieme → più veloce ma più stressante



AMBIENTE LAVORO



# IL COMPITO in relazione alla progettazione

*Progettare il lavoro significa curare relazioni, dipendenze, varietà delle attività e qualità del feedback, per prevenire stress, monotonia e fatica mentale.*

Le opportunità di interazione sociale creano supporto, aiutano relazioni sostenibili con colleghi/clienti/pazienti e possono ridurre stress e monotonia.

Se il mio lavoro **dipende dagli altri**, aumenta lo stress e la fatica mentale per questo si tende a rendere il più possibile i compiti **indipendenti**.

Se viene svolto il compito **per un lungo periodo** si va ad aumentare il carico di lavoro e ridurre l'apprendimento e lo sviluppo. È importante **variare i requisiti** delle attività o **cambiare il tipo di attività**.

Se il **feedback** sui contributi di un lavoratore al risultato del lavoro non è attendibile, possono verificarsi reazioni di stress e burnout; per questo bisogna **comunicare in modo confidenziale**.

# ATTREZZATURE ED INTERFACCE in relazione alla progettazione

I sistemi devono essere **comprensibili, controllabili, affidabili e adattabili** alle persone, per ridurre errori, stress e fatica mentale.

È importante essere **trasparenti** con il lavoratore per permettergli di comprendere dove si trova nel sistema, quale è lo stato del sistema, cosa sia successo prima e quali funzioni sono disponibile per creare un'ambiente di lavoro produttivo e stimolante.

Quando si aggiunge un **sistema di supporto**, cambiano i compiti, i rischi e i carichi mentali per questo serve una **nuova valutazione del sistema**. I sistemi dovrebbero aiutare a mantenere alta l'accuratezza senza aumentare il carico mentale e allo stesso tempo fornire **tutte le informazioni** necessarie per il compito.

I sistemi devono ridurre le conseguenze degli errori e permettere correzioni semplici.

*Progettare il lavoro significa considerare chi lo svolge e come lo svolge.*

Il progettista deve stabilire **quali informazioni e quale formazione servono** per ottenere buone prestazioni con un carico mentale sostenibile.

Ad aiutare il processo di progettazione vi è la **tabella** che **fornisce un orientamento in merito alle raccomandazioni di progettazione e alle relative conseguenze** in termini di deformazione. Aiuta a capire come i diversi aspetti del sistema di lavoro possono contribuire a: fatica mentale, monotonia, riduzione della vigilanza, saturazione mentale, stress ed esaurimento.



# ISO 10075 – 2 (Allegato)

Le “X” indicano dove un fattore organizzativo, tecnico o operativo può generare un rischio per il benessere mentale.

Componenti del sistema di lavoro / Principi	Fatica mentale	Monotonia	Vigilanza ridotta	Saturazione mentale	Risposta allo stress	Esaurimento
Turni notturni prolungati	X		X		X	X
Compiti ripetitivi e standardizzati		X	X	X		
Pressione costante del tempo	X			X	X	X
Interfaccia confusa / troppe info	X			X	X	
Mancanza di pause e recupero	X		X		X	X
Obiettivi poco chiari o in conflitto				X	X	
Lavoro monotono di sorveglianza		X	X			
Carico di lavoro elevato e continuo	X			X	X	X
Automazione poco trasparente	X			X	X	
Scarso controllo sul lavoro					X	X

La tabella mostrata è una rielaborazione dell'Allegato A con finalità didattiche: non include tutti i dati, ma serve a rendere visibili e comprensibili le principali relazioni causa-effetto tra scelte di progettazione del lavoro e conseguenze sulla salute mentale.

# Gruppo di lavoro CIIP RISCHI PSICOSOCIALI: Stiamo lavorando ...

Le **43 indicazioni progettuali di base** (generate da studi pregressi e condivisi) sono distribuite in **4 microvariabili** che compongono il sistema di lavoro, la cui interazione può determinare **6 tipologie di disagio mentale** (in accordo con **ISO 10075-1**)

Macrovariabili/ Componenti del sistema di lavoro	Fatica mentale	Monotonia	Ridotta vigilanza	Saturazione mentale	Stress generalizzato	Burnout
<b>1. Organizzazione del lavoro</b> (n.10 indicazioni/items/domande rivelatrici)	<b>7 su 10</b>			<b>1 su 10</b>	<b>3 su 10</b>	<b>3 su 10</b>
<b>2. Compiti lavorativi (tasks)</b> (n. 11 indicazioni/items/domande rivelatrici)	<b>5 su 11</b>	<b>1 su 11</b>	<b>1 su 11</b>	<b>3 su 11</b>	<b>8 su 11</b>	<b>1 su 11</b>
<b>3. Job – attività lavorativa composta da più compiti + aspetti sociali e comunicativi</b> (n. 5 indicazioni/items/domande rivelatrici)	<b>3 su 5</b>	<b>1 su 5</b>			<b>2 su 5</b>	<b>1 su 5</b>
<b>4. Interazioni uomo attrezzature/display (interfacce) + qualità/ trasparenza del progetto socio-tecnico dell'intero sistema</b> (n.17 indicazioni/items/domande rivelatrici)	<b>6 su 17</b>	<b>2 su 17</b>			<b>2 su 17</b>	

# ISO 10075 – 3

## Principi e requisiti riguardanti i metodi per la misurazione e la valutazione del carico di lavoro mentale

# ISO 10075 – 3

La presente norma è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed è entrata a far parte del corpo normativo nazionale il 01 febbraio 2005.

**È il completamento applicativo della ISO 10075-1**



E risponde alla domanda:

***Come si misura e si valuta in modo corretto il carico di lavoro mentale (e i suoi effetti)?***

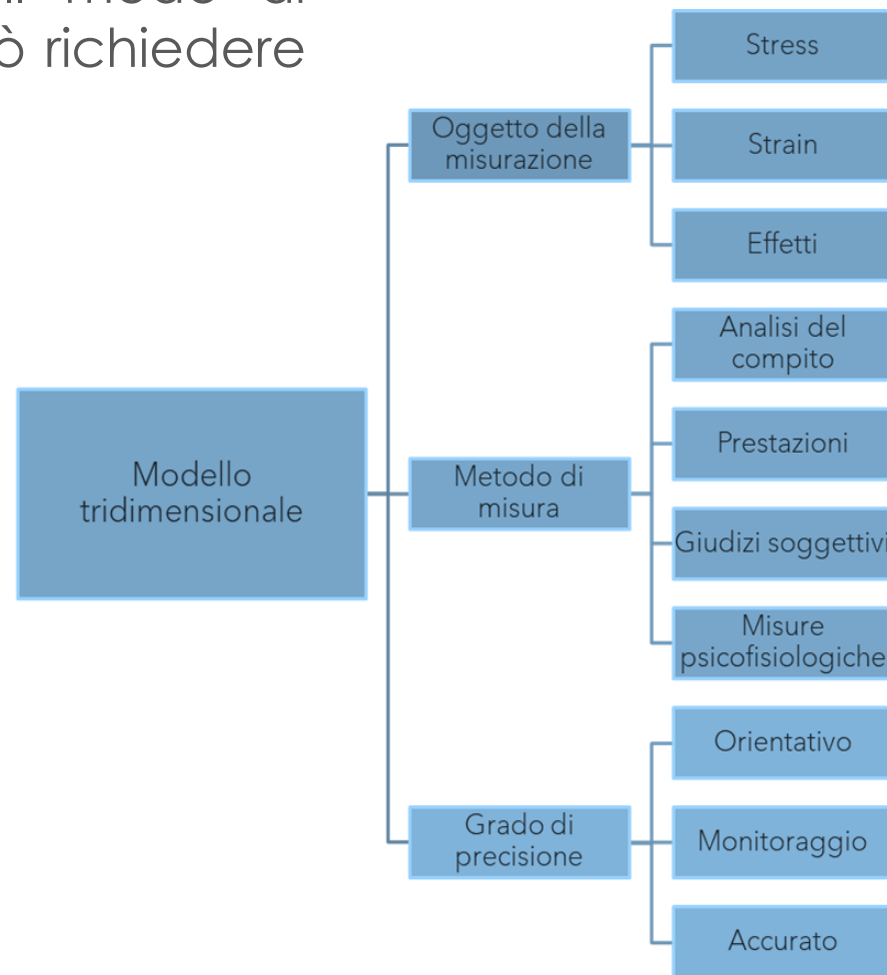
Fornisce indicazioni per scegliere metodi appropriati e per impostare correttamente la valutazione, così da migliorare la qualità delle misurazioni e la comunicazione tra le diverse parti coinvolte. **L'obiettivo è aiutare a selezionare, in modo consapevole, il metodo più adatto in base alla situazione, alle finalità e al livello di precisione richiesto, garantendo anche una documentazione coerente con i requisiti della norma.**

# ISO 10075 – 3

Il **carico di lavoro mentale** comprende **aspetti diversi** e non può essere valutato con un unico metodo standard. Il modo di misurarlo dipende dallo scopo della valutazione e può richiedere tecniche e livelli di precisione differenti.

Per questo la ISO 10075-3 propone un **modello tridimensionale**, che considera:

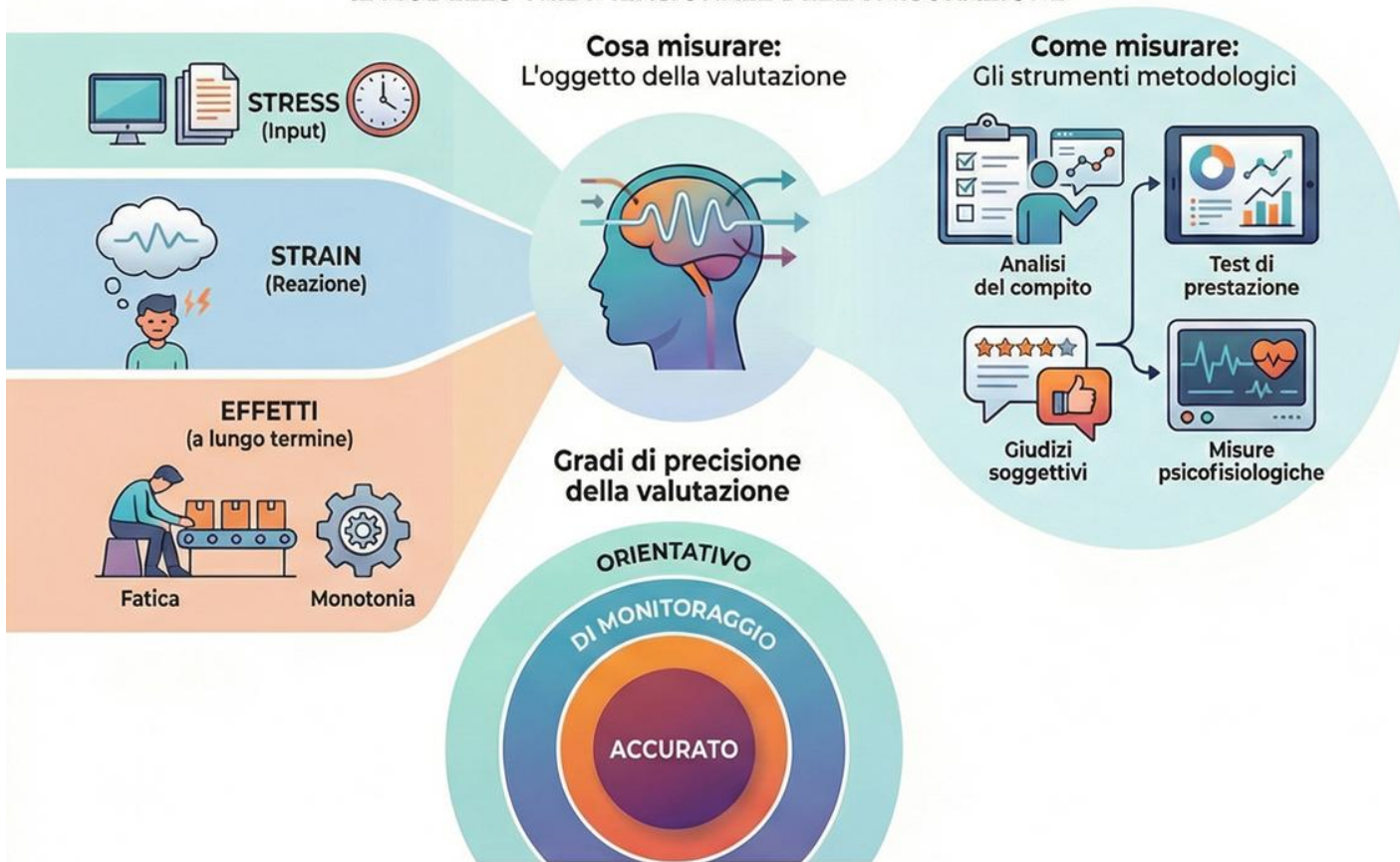
- **cosa si misura** (stress, strain ed effetti come fatica o monotonia);
- **come lo si misura** (analisi del compito, prestazioni, giudizi soggettivi, misure psicofisiologiche);
- **con quale precisione** (orientativa, di monitoraggio o accurata).



## ISO 10075-3: Guida alla Misurazione del Carico di Lavoro Mentale

Un modello tridimensionale per la valutazione dello stress e dello strain mentale, con flessibilità metodologica adattabile agli obiettivi organizzativi.

### IL MODELLO TRIDIMENSIONALE DELLA MISURAZIONE



### PRINCIPI PER UNA VALUTAZIONE EFFICACE



Alcuni metodi si concentrano sugli **indicatori fisiologici**, fornendo informazioni sugli stati del lavoratore in specifiche condizioni di lavoro.

Altri si basano **sulla valutazione soggettiva**, raccogliendo come i lavoratori percepiscono il proprio carico mentale attraverso scale e questionari.

Esistono poi metodi che osservano la **prestazione**, permettendo di individuare variazioni o cali di performance legati al carico mentale.



Infine, **l'analisi dell'attività e dei compiti** consente di esaminare il lavoro stesso, considerando compiti, ambiente, organizzazione e fattori psicosociali come possibili cause del carico mentale.

# ISO 10075 – 3

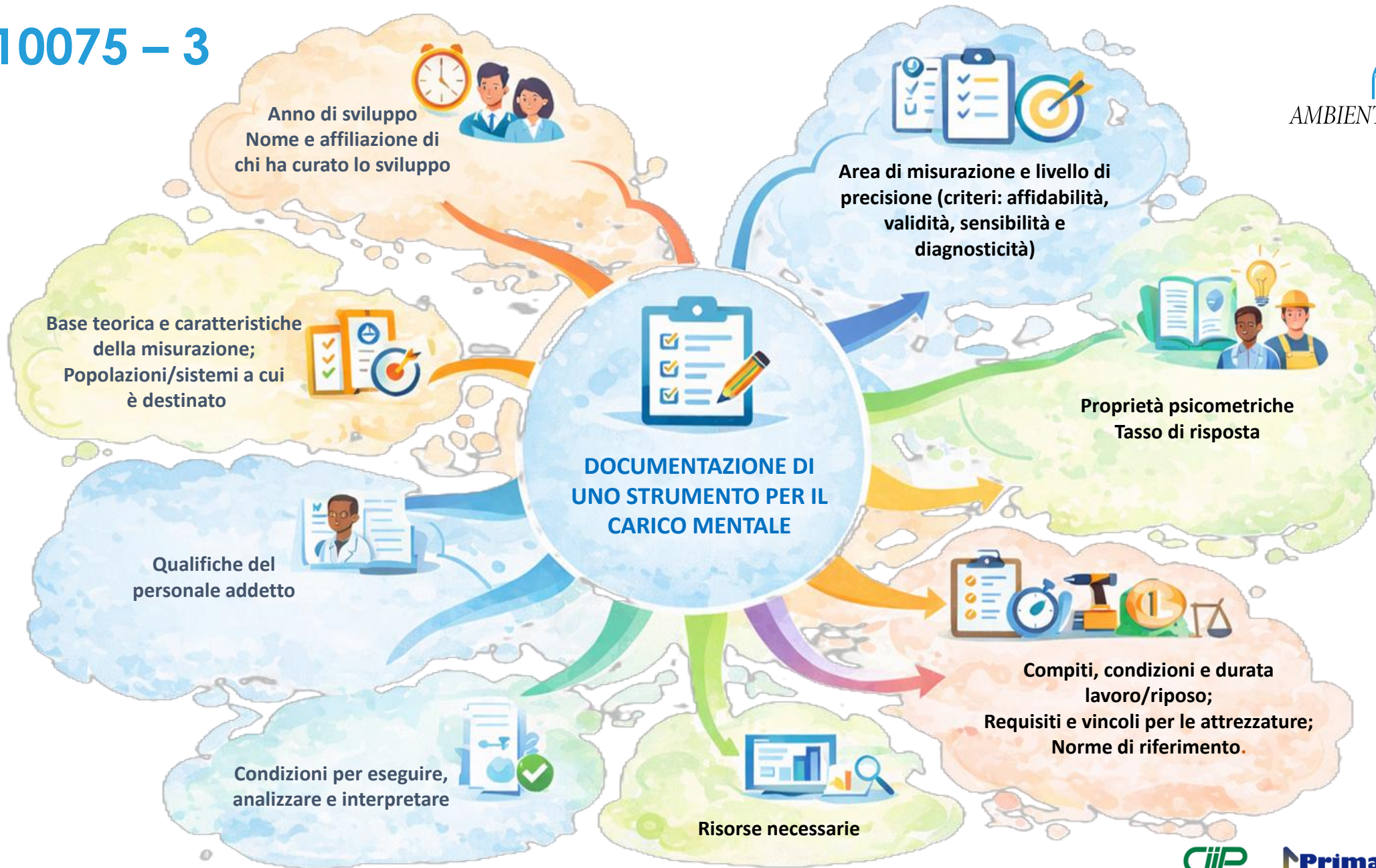
La ISO 10075-3 sottolinea l'importanza che:

**Ciò che conta è che la procedura sia chiara, documentata e ripetibile, così da poter valutare l'adeguatezza del metodo e dei risultati.**

Un buon strumento deve dimostrare obiettività, affidabilità, validità, sensibilità e diagnosticità, cioè deve misurare davvero il fenomeno, coglierne le variazioni e distinguere tra tipi diversi di carico ed effetti.

L'approccio della **generalizzabilità** è indicato come particolarmente utile perché **consente di stimare in modo strutturato queste proprietà con uno sforzo ragionevole.**





# ISO 10075 – 3

La check list indicata nella norma serve per prendere una decisione informata in merito allo strumento considerato.

## Istruzioni:

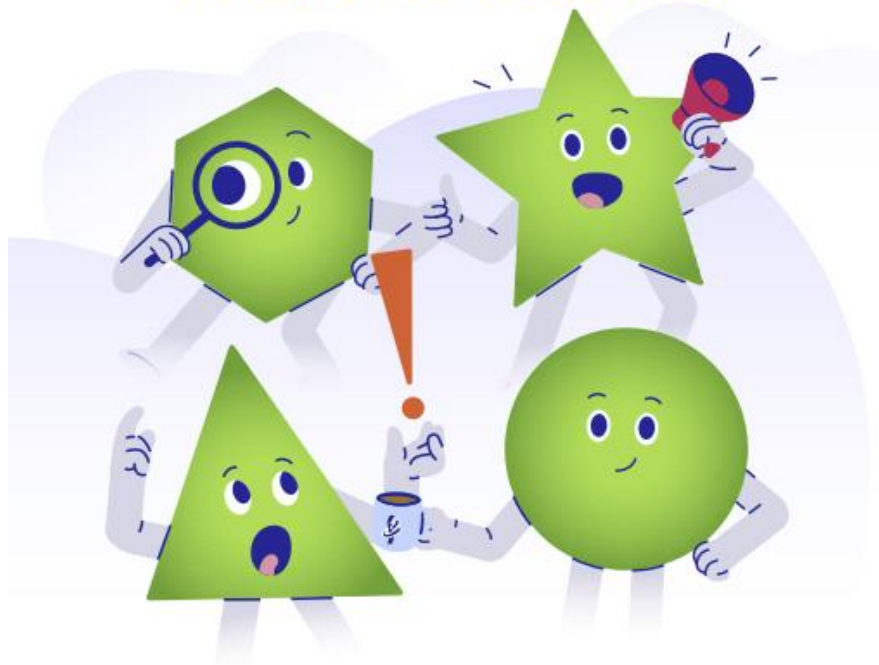
1. Completare con le informazioni fornite dal manuale o dalle pubblicazioni sullo strumento
2. Evidenziare i requisiti pertinenti e verificare se siano soddisfatti
3. Laddove non siano stabiliti requisiti quantitativi verificare l'opportunità di eseguire la misurazione prevista

prospetto B.1 Checklist per la scelta di uno strumento

Item	Punto della ISO 10075-3	Requisiti a			Requisiti soddisfatti		Non applicabile	Commenti
		Livello di precisione 1	Livello di precisione 2	Livello di precisione 3	Si	No		
1	Classica teoria basata su prova							
1.1	Obiettività	4.3.2	Nessun effetto	Nessun effetto	Nessun effetto			
1.2	Affidabilità	4.3.3	≥0,9	≥0,8	≥0,7			
1.3	Validità	4.3.4	≥0,5	≥0,4	≥0,3			
1.4	Sensibilità	4.3.5	≥5 livelli	≥3 livelli	≥2 livelli			
1.5	Diagnosticità	4.3.6	<0,10	<0,20	<0,40			
2	Generalizzabilità	4.3.7						
2.1	Obiettività		0	0	0			
2.2	Affidabilità		≥0,9	≥0,8	≥0,7			
2.3	Validità		≥0,9	≥0,8	≥0,7			
2.4	Sensibilità		≥5 livelli	≥3 livelli	≥2 livelli			
2.5	Diagnosticità		≥0,90	≥0,80	≥0,70			
3	Usabilità	4.2.8						
3.1	Efficacia	4.2.8.2						
3.2	Efficienza	4.2.8.3						
3.3	Soddisfazione	4.2.8.4						

Campagna Ambienti di lavoro sani e sicuri 2026-2028

# INSIEME PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE MENTALE NEGLI AMBIENTI DI LAVORO



*Prevenire i rischi psicosociali negli ambienti di lavoro*



#EUHealthyWorkplaces  
healthy-workplaces.osha.europa.eu



**Il 29% dei lavoratori dell'UE soffre di stress, ansia o depressione causati o aggravati dal lavoro.**

Indagine OSH Pulse 2025



**Unisciti all'azione: sostieni la campagna e contribuisci a rendere la salute mentale un elemento centrale in ogni ambiente lavorativo.**



# TEST DI VERIFICA

Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale - guida  
alla UNI EN ISO 10075-1-2-3



**INQUADRA IL QR CODE E  
COMPLETA IL TEST DI VERIFICA**

**“Il lavoro occupa una parte così grande della nostra vita che l’unico modo per essere veramente soddisfatti è fare un lavoro che riteniamo significativo.”**

*Steve Jobs*



**aifos**  
Grazie per l'attenzione

