

Technostress: un'analisi tecnica del fenomeno

"Una nuova tecnologia non aggiunge e non sottrae nulla: cambia tutto" (Neil Postman)

Nel lontano 1984, in concomitanza dell'uscita del suo nuovo libro *"Technostress: the human cost of computer revolution"*, lo psicologo americano Craig Broad pone l'accento sull'emersione di un nuovo fenomeno, quello dello stress relativo all'uso delle nuove tecnologie. Definisce il **technostress** come *"un disagio moderno causato dall'incapacità di coabitare con le nuove tecnologie del computer"*. È il primo ad affrontare questo tema, mentre l'umanità comincia a rapportarsi con una "primitiva" rivoluzione tecnologica.

Devono passare dodici anni prima che qualcuno si interessi nuovamente al technostress, quando il professor Richard A. Hudiburg presenta la ricerca *"Assessing and Managing Technostress"* sulla relazione tra stress, nuove tecnologie e attività del bibliotecario.

Un anno dopo, gli psicologi Michelle Weil e Larry Rosen pubblicano il libro *"TechnoStress: Coping with Technology @Work @Home @Play"*, nel quale ampliano la definizione di technostress fornita da Broad e lo definiscono *"ogni impatto o attitudine negativa, pensieri, comportamenti o disagi fisici o psicologici causati direttamente o indirettamente dalla tecnologia"*. Il tema irrompe nel mondo del lavoro e delle aziende.

A partire dagli anni Novanta, sempre più studiosi si sono dedicati a questo tema e oggi il technostress ricopre una posizione di importante interesse. Al di là della definizione che è stata data del fenomeno, tutti condividono come questo sia legato all'utilizzo delle tecnologie, più comunemente chiamate ICT (Information and Communication Technologies). Le potenziali caratteristiche di pervasività, complessità, utilità, affidabilità e dinamicità delle ICT contribuirebbero allo scatenarsi del technostress. Se ci pensiamo infatti, al giorno d'oggi è possibile osservare: una sempre maggiore dipendenza di manager e lavoratori dalle ICT (smartphone, tablet, computer); una sempre maggiore sofisticatezza delle ICT dovuta alla costante introduzione di versioni aggiornate di software e hardware, le quali richiedono conoscenze sempre più complesse, creando così una sostanziale differenza tra la conoscenza richiesta per svolgere il compito e la conoscenza dei lavoratori e dei manager; un cambiamento significativo dell'ambiente di lavoro e della cultura (email, videoconferenze, programmazione elettronica, team di lavoro virtuali, multitasking che possono portare ad astrazione dal lavoro e a isolamento sociale).

D'altronde, l'attenzione al rischio dello stress lavoro correlato è stata posta fin dall'inizio del millennio, con l'Accordo Quadro Europeo dell'8 ottobre 2004.

Ma chi è colpito dal technostress? Si potrebbe rispondere che tutti sono technostressati! La tecnologia si è evoluta a tal punto da ricoprire i diversi aspetti della giornata. Tra tutte le tecnologie, quella che di maggior utilizzo comune è sicuramente lo smartphone. Viviamo in un'epoca in cui 8 persone su 10 possiedono uno smartphone e chi non lo ha spesso provvede a procurarsene uno.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0510] ?#>

Dire però che tutte le persone sono technostressate e far intendere che lo smartphone è l'unica fonte di stress può essere fuorviante. In effetti, solo recentemente gli studi hanno cominciato a concentrarsi sulle conseguenze relative al troppo utilizzo dello smartphone e a come ciò possa condurre al technostress. In verità, le ricerche che fino ad ora hanno indagato il technostress si sono focalizzate su aziende e organizzazioni. In particolare, sono state intervistate persone sempre a contatto con le ICT nel loro lavoro e, quindi, più soggette al rischio di technostress.

È giusto allora chiedersi: quali sono i fattori che creano technostress? Ed esistono fattori che possono ridurlo? In molti si sono impegnati per rispondere a questa domanda. Per convenienza, si farà riferimento al modello proposto da Ragu-Nathan e colleghi. Questi infatti, hanno proposto un modello per la comprensione del technostress, identificando alcuni *technostress creators* (technostressori), i quali influenzerebbero la *soddisfazione lavorativa*, l'*organizational commitment* e la *continuance commitment* del lavoratore:

1. *Techno-overload*: le ICT moderne consentono ai lavoratori di gestire simultaneamente flussi di informazione da fonti diverse, permettendogli di lavorare più velocemente e più a lungo, ma al di sopra di quelle che sono le loro capacità; in questo modo si sentono "sovraccaricati" e non sono capaci di porre dei limiti rispetto alle informazioni in entrata;
2. *Techno-invasion*: la capacità delle ICT di rendere la persona sempre reperibile impedisce di separare il lavoro dalla vita privata; ciò porta a sperimentare sentimenti di non essere mai liberi da queste tecnologie e che il loro tempo e il loro spazio siano stati invasi;
3. *Techno-complexity*: i continui aggiornamenti delle ICT le rendono sempre più difficili da imparare ad utilizzare, obbligando i lavoratori a spendere gran parte del loro tempo nel tentativo di padroneggiarle; di conseguenza, la percezione che le ICT da utilizzare siano complesse, può far scaturire nei lavoratori un senso di avversione, paura ed ansia;
4. *Techno-insecurity*: questi continui aggiornamenti che consentono alle ICT di cambiare rapidamente possono portare i lavoratori a sentirsi minacciati da queste, a causa delle quali temerebbero di perdere il proprio lavoro perché sostituiti da nuove ICT o da colleghi che ne hanno una maggiore padronanza;
5. *Techno-uncertainty*: i continui cambiamenti delle ICT, inoltre, possono creare nei lavoratori insicurezza per la necessità di aggiornamenti sempre richiesti da queste che, oltre ad essere un processo delicato poiché comportano la presa di decisioni rispetto alla configurazione e alla modificazione delle stesse, successivamente i lavoratori potrebbero riscontrare comunque problemi relativi alla poca documentazione, agli errori dei programmi, alla perdita dei dati e alla mancanza di un adeguato supporto tecnico.

Accanto a questi, sono stati identificati anche alcuni *inhibitors* (moderatori e inibitori), che possono ridurre (e in alcuni casi inibire) il technostress laddove l'esposizione ai *creators* è inevitabile.

1. *Supporto organizzativo e tecnico*: la possibilità di training e assistenza rispetto all'utilizzo delle nuove ICT, in particolare durante i primi giorni, può aiutare a ridurre il technostress; può essere d'aiuto anche includere i lavoratori durante le fasi di implementazione e pianificazione della tecnologia;
2. *Centralità della tecnologia*: se l'utilizzatore percepisce le ICT come parte integrante e fondamentale dell'attività

- lavorativa, migliorando così le prestazioni lavorative, allora possono essere viste come meno stressanti;
3. *Autoefficacia tecnologica*: più si scelgono compiti adatti alle proprie competenze e ci si sforza nel raggiungimento di un obiettivo, più aumenta l'autoefficacia percepita, maggiore sarà la spinta a misurarsi con dei compiti complessi.
 4. Oltre questi, ricoprono una posizione importante anche le *differenze individuali* che comprendono educazione, genere, età e tratti di personalità.

In conclusione, è chiaro come quello del technostress sia un tema serio e rilevante nella società odierna, che non deve essere preso sottogamba. Rispetto al passato, di sicuro il fenomeno ha assunto un discreto interesse, ma è necessaria comunque una maggiore sensibilizzazione rispetto ai rischi e alle conseguenze che possono emergere all'interno dell'organizzazione e che, soprattutto, possono interessare il singolo individuo. È ovviamente possibile difendersi e prevenire questo fenomeno attraverso l'utilizzo, ad esempio, di tecniche di rilassamento, come il training autogeno e la mindfulness.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Psicologia della Salute Organizzativa e Psicologia della Sicurezza lavorativa

Bibliografia:

- Corradini, I., & Tiberti, S. (2008). *Stress & Technostress*. Roma: Edizioni Themis..
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., & Ragu-Nathan, B. S. (2008). The consequences of Technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19, 417-433.



Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it