

**Massimo Servadio**

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni
Professore a contratto, Master Neuroscienze e Formazione permanente, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Socio AIAS



Il rischio da technostress nelle aziende

Con il termine “technostress”, coniato dallo psicologo Craig Broad nel 1984, si fa riferimento a un disturbo causato dall’uso eccessivo e disfunzionale dei dispositivi informatici e digitali, che determina la sensazione di non essere in grado di gestire i numerosi compiti assegnati.

Lavorare in un contesto multitasking dove nello stesso istante abbiamo la possibilità di utilizzare differenti strumenti di lavoro, quali smartphone, tablet, computer, telefono d’ufficio, ha creato nelle nostre vite sicuramente molti vantaggi. Se pensiamo alla possibilità di usufruire dello “smartworking” o di altre più recenti modalità lavorative come la “workation”, possiamo facilmente renderci conto di quanto questi strumenti siano utili, se non pressoché indispensabili. Tuttavia, non sono irrilevanti le possibili conseguenze nocive per la salute del lavoratore che si può trovare oberato di comunicazioni e con la percezione di non essere in grado di gestire i numerosi compiti che gli sono assegnati. È proprio per questo motivo che parlare oggi di “stress” nelle aziende significa parlare anche e soprattutto di “technostress”. Con questo termine si fa riferimento a un disturbo causato dall’uso eccessivo e disfunzionale dei dispositivi informatici e digitali. Lo psicologo Craig Broad fu il primo, nel 1984, a utilizzare questo concetto per indicare lo stress indotto dall’uso delle nuove tecnologie e lo definì proprio come “un disagio moderno causato dall’incapacità di coabitare con le nuove tecnologie del computer”.

Il technostress può comportare effetti negativi su diversi livelli:

- **Emotivo:** sentimenti di ansia, rabbia, apatia, noia, depressione, stanchezza, frustrazione, senso di colpa, irritabilità, tristezza e solitudine, depressione, attacchi di panico, euforia.
- **Comportamentale:** eccessiva assunzione di alcol e droghe, irrequietezza, difficoltà di parola, attacchi di rabbia, calo del desiderio, alterazioni comportamentali, insofferenza anche verso membri della famiglia, aggressività.
- **Cognitivo:** difficoltà nello svolgimento dei compiti e nel prendere decisioni, con un generale calo dell’attenzione, una diminuzione della concentrazione, una sostanziale riduzione e perdita dell’efficacia, maggior difficoltà a lavorare in team.
- **Fisiologico:** ipertensione, disturbi cardiocircolatori, emicrania, sudorazione, difficoltà di respirazione, vertigini, mal di testa, formicolio degli

arti, mal di schiena e al torace, disturbi del sonno, stanchezza cronica, affaticamento mentale.

— **Organizzativo:** assenteismo, scarsa produttività o perdita della stessa, aumento del tasso di incidenti, antagonismo sul posto di lavoro, insoddisfazione, ritardi e malfunzionamenti nei processi produttivi, organizzativi e gestionali, aumento generale del rischio per la salute e la sicurezza delle imprese, nonché costi sociali e medici.

modelli di organizzazione del lavoro, sta altresì mettendo in luce livelli di stress originati dalla necessità di adattarsi ai continui e rapidi processi tecnologici, sempre dinamici e talvolta percepiti come eccessivamente pervasivi.

All'art. 28 del D.lgs. 81/08 si pone l'accento, come sappiamo, sull'obbligo di valutazione in relazione a "tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato".

Come possiamo allora valutare anche il rischio technostress? A oggi non sono disponibili linee guida condivise per effettuare tale valutazione o comunque si adottano metodologie che permettono un approccio al technostress solamente in modo indiretto. Una nuova proposta metodologica è l'Eutecno Evaluation® (Servadio & Partners) che

È evidente come, oltre a costituire un insostituibile strumento operativo, la tecnologia influenzi anche le modalità di socializzazione e di relazione interpersonale (sms, e-mail, chat...). L'altra faccia della medaglia, esito della preoccupazione di rimanere isolati, è l'iperconnessione. Dunque è importante sottolineare che il rischio da technostress deriva non tanto dalla tecnologia in sé, quanto dall'uso che la persona ne fa. Oltre all'ormai famoso mito del "multitasking", compaiono così nel lessico una serie di nuovi termini che indicano il rapporto disfunzionale dell'uomo con la tecnologia, ad esempio: "FoMO" (Fear of Missing Out, cioè apprensione pervasiva che altri potrebbero avere esperienze gratificanti dalle quali si potrebbe essere esclusi), "Notification" (controllo compulsivo del proprio smartphone perché riduce l'ansia, produce una "ricompensa cognitiva", ossia una risposta dopaminergica che da una soddisfazione momentanea), "Phantom vibration syndrome or Phantom ringing syndrome" (sensazioni di aver sentito vibrare o suonare il nostro telefono) e "Nomofobia" (paura di non avere a disposizione il proprio smartphone).

L'evoluzione tecnologica ormai inarrestabile, quindi, se per certi versi ha favorito nuovi ed efficienti

con i suoi 51 items e 17 ambiti sondati rappresenta uno strumento ad ampio spettro; fortemente caratterizzante è l'algoritmo di calcolo sui dati che consente una diagnosi differenziale tra rischio, "stress genericamente inteso" e "technostress lavoro-correlato".

Tra i modi migliori per intervenire sul technostress possiamo innanzitutto riferirci all'aspetto di prevenzione del fenomeno e delle manifestazioni a esso correlate. Ma come fare questo? Le aziende e i loro collaboratori potrebbero pensare, ad esempio, a proporre pratiche quali la meditazione, l'attività fisica, le pause rigeneranti e le discipline olistiche in genere (ad esempio strategie di respirazione, yoga o le tecniche di rilassamento come il training autogeno) che rallentano i nostri pensieri e aiutano il nostro cervello. Un aspetto di natura più organizzativa corrisponde alla "netiquette", ossia un insieme di specifiche norme che la stessa azienda si dà per il corretto utilizzo dei dispositivi, regole di buon comportamento per le persone che comunicano sul web e che usano le risorse digitali di relazione, come le e-mail e i social. Inoltre, rimane sicuramente fondamentale una formazione che porti le persone ad acquisire una maggiore consapevolezza rispetto al corretto rapporto fra sé e la tecnologia.

