

TECNOLOGIE, UOMO E MULTIATTIVITA': E' POSSIBILE PARLARE DI TECHNOSTRESS?

di ISABELLA CORRADINI
Docente di Psicologia Sociale
Università degli Studi dell'Aquila
Presidente Centro Ricerche Themis
www.themiscrime.com

Nel corso della storia, ogni qualvolta l'uomo si è trovato di fronte ad un sistema tecnologico sconosciuto, si è condivisa l'espressione secondo cui "*una nuova tecnologia non aggiunge e non sottrae nulla: cambia tutto.*" (Postman, 1992).

La tecnologia costituisce ormai fattore integrante della vita quotidiana lavorativa ed extralavorativa: tv e radio, come strumenti di ascolto passivo, sono stati in gran parte soppiantati (o accompagnati) da strumenti interattivi, come i pc e i telefoni cellulari multifunzione, che hanno stimolato nuove modalità di comunicazione (sms, email, internet, webcam, navigatori satellitari, i-pod).

E' indubbio che, oltre a costituire un insostituibile strumento operativo, la tecnologia influenzi anche il modo di apprendere, al punto che oggi è possibile aggiornare il proprio know how grazie alle tecnologie informatiche. In questo modo, la tecnologia finisce con il ricoprire un ruolo fondamentale nel processo di riqualificazione professionale, promuovendo sistemi formativi sempre più innovativi (si pensi ai corsi e-learning).

Ma se è vero che la tecnologia ha promosso mutamenti culturali e di abitudini, è altrettanto vero che tali cambiamenti hanno posto importanti riflessioni.

Ad esempio, nonostante l'efficienza garantita dai nuovi mezzi digitali, resta il problema della difficoltà di adattamento cognitivo dell'essere umano rispetto alla rapidità con cui si evolvono le tecnologie.

A partire dall'era industriale, e successivamente, nelle aziende alle *cosiddette macchine* sono stati affidati compiti sempre più ampi, sottraendoli di fatto alle persone: nell'artigianato e nel lavoro manuale, al contrario, l'effettuazione, il controllo, il monitoraggio e la strategia erano compiti di pertinenza esclusiva dell'essere umano.

È accaduto invece che, con il trascorrere del tempo, sia il compito di effettuazione nella fase cosiddetta di meccanizzazione, sia il compito di controllo nella fase dell'automazione, passasse sotto il *controllo* vero e proprio della macchina.

Infine con l'avvento della robotica è avvenuto che tutte le funzioni venissero di fatto delegate alla macchina ed all'uomo rimanesse soltanto la gestione della strategia dell'intero processo lavorativo.

L'evoluzione tecnologica ormai inarrestabile, se da un lato dunque ha favorito nuovi ed efficienti modelli di organizzazione del lavoro, dall'altro sta mettendo in luce modelli

comportamentali sempre più caratterizzati da “pressioni” derivanti dalla necessità di adattarsi ai continui e rapidi progressi tecnologici.

Per comprendere il cambiamento di relazione tra uomo e macchina generato dall'uso dei mezzi tecnologici, occorre però tenere in debito conto l'esigenza imposta dalla stessa tecnologia di integrare codici comunicativi diversi. In tal senso, il *personal media* altro non è che l'interazione uomo-macchina ancora più personalizzata intendendo con tale dicitura *‘uno strumento di comunicazione pienamente multimediale, interattivo e personale interconnesso ad altri in tempo reale.’* (Chiaversio, Lemmi, 1996).

In questo processo di cambiamento si assiste anche all'introduzione di nuovi termini “tecnologici”, utilizzati per connotare alcuni fenomeni e patologie non sempre noti. Pochi, ad esempio, conoscono il termine technostress, anche se è possibile ipotizzare che in un prossimo futuro ci si dovrà confrontare con questo fenomeno.

Il termine fu introdotto dallo psicologo Craig Brod che, nel 1984, lo utilizzò per indicare lo stress indotto dall'uso delle tecnologie, specie informatiche. In particolare, egli definì con technostress *“un disagio moderno causato dall'incapacità di coabitare con le nuove tecnologie del computer”*. Successivamente il termine è stato ampliato dagli psicologi Michelle Weil e Larry Rosen, i quali con technostress indicano *“ogni impatto o attitudine negativa, pensieri, comportamenti o disagi fisici o psicologici causati direttamente o indirettamente dalla tecnologia.”* (Weil., Rosen. 1998).

Questa forma di stress sembrerebbe colpire coloro che lavorano in ambienti altamente informatizzati e caratterizzati da una forte riduzione o addirittura privazione delle relazioni personali nonché da un controllo esasperato della tecnologia sulle attività svolte.

E' ovvio che per comprendere gli effetti del technostress, al pari dello stress, bisogna tener conto innanzitutto della percezione individuale rispetto all'uso dei mezzi tecnologici. Questi, infatti, possono tramutarsi in stressor se percepiti come invasivi o oppressivi.

Il corretto utilizzo delle apparecchiature informatiche richiede pazienza, abilità e aggiornamento continuo: a fronte di queste richieste, un utente inesperto potrebbe, a lungo andare, ravvisare nello strumento tecnologico un ulteriore fattore di stress.

Sembra inoltre che i ritmi rapidi derivanti dall'impiego di apparecchiature tecnologiche inducano le persone ad esigere, anche in ambito privato, le stesse velocità di risposta dei computer che utilizzano sul posto di lavoro.

Ulteriore cenno va fatto a fenomeni correlati che possono essere di aiuto nella diagnosi del technostress, come quello del *multitasking* (multifunzione, multicompiuto).

Disporre di alcuni servizi ormai indispensabili, come quello di posta elettronica, comporta per l'individuo la tendenza ad accumulare un gran numero di informazioni e di impegni confidando nell'aiuto dei potenti mezzi tecnologici. Il risultato è un sovraccarico di notizie e dati nel cervello che, per la difficoltà di essere gestiti, possono produrre nell'individuo una intensa pressione psicologica.

Il termine multitasking trae origine dall'informatica laddove la parola task indica operazione/attività e multitasking insieme di operazioni atte a produrre un risultato.

Tale termine, riferito all'uomo, indica la capacità di eseguire più compiti contemporaneamente (o più pezzettini di operazioni talmente veloci e alternate che sembrano eseguite in contemporanea) in una stessa unità di tempo.

La capacità di svolgere più attività richiede un dispendio di energie non indifferente. Alcuni individui sono in grado di gestire contemporaneamente più compiti (lavoro al computer, telefonate, ascolto di musica, ecc.) a discapito, tuttavia, della concentrazione e dell'attenzione che spesso sono messe a dura prova.

Le persone, infatti, pur continuando a gestire le continue interruzioni su ogni singola attività, possono rischiare di percepirsi *macchine che devono andar veloci come macchine*.

La *pressione psicologica* derivante da tempi indotti dalla tecnologia ma non adatti all'uomo può essere altamente frustrante per l'organismo e produrre, a lungo andare, un malessere caratterizzato da diversi sintomi tra i quali senso di confusione e stanchezza cronica.

Peraltro, il sovraccarico di informazioni -*l'information overload*- con il quale ogni persona deve oggi fare i conti trova conferma nel termine coniato a suo tempo da Craig, "*the human cost of the computer revolution*".

A titolo informativo, vale la pena citare un sondaggio sul technostress condotto dall'Associazione Netdipendenze nel periodo dicembre 2007- aprile 2008 su un campione di 224 operatori di comunicazione mobile ICT, costituito da 233 uomini e 21 donne, con un'età media compresa tra i 30 e i 45 anni.

Dalla ricerca è emerso che molti intervistati riferiscono di trascorrere fino a 9-12 ore davanti allo schermo del pc, alcuni raggiungono le 16-18 ore. Il computer e il cellulare sono gli strumenti più utilizzati, ampio è il ricorso alla posta elettronica.

Secondo i partecipanti al sondaggio, tra le cause del technostress vanno annoverati l'eccessiva gestione di informazioni, un uso intenso degli apparecchi tecnologici e la rapidità di esecuzione delle operazioni, spesso condotte con troppa fretta.

I lavoratori più sottoposti a questo tipo di stress, secondo l'indagine, sono gli operatori ICT, i giornalisti e gli operatori finanziari. Anche se in posizione migliore rispetto alle categorie citate, al technostress sono soggetti anche gli operatori dei call center.

Il rapporto tra uomo e tecnologia resta comunque complesso e oggetto di costante interesse scientifico. Per meglio comprenderlo non si può non tener conto dei sentimenti contrastanti che suscita nell'uomo, sia che ne faccia o non ne faccia uso.

Avviare studi sul technostress è oggi indispensabile sia per far chiarezza su un fenomeno ancora poco conosciuto, sia per permettere alle imprese, che sempre più fanno ricorso agli strumenti tecnologici, di intervenire con programmi migliorativi sul processo di interazione uomo-macchina. In questo modo, oltre a garantire standard di efficienza nel processo produttivo, si raggiungerebbe l'obiettivo di tutelare anche il benessere della persona che lavora.

Del resto, nonostante la ridondanza del termine, il technostress non è certo un fenomeno fantasioso, considerato che gli ambienti e l'organizzazione del lavoro sono sempre più soggetti ai cambiamenti, anche organizzativi, imposti dalla tecnologia.

Questo significa che, nel momento in cui si affronta il tema dello stress negli ambienti di lavoro, non si può e non si deve perdere di vista l'immediata mutabilità delle condizioni tecnologico-ambientali in cui la persona si trova ad operare ed il loro impatto.

Una simile impostazione sarebbe peraltro in linea con le indicazioni fornite dall'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro secondo la quale, nel produrre nuove aree a rischio, contribuirebbero alcuni specifici fattori, come l'aumento della quantità di informazioni offerte dalle tecnologie di comunicazione per gestire le richieste condivise tra lavoratori, consumatori, utenti.