



della stessa collana

SICUREZZA

Dallo stress al technostress

Massimo Servadio

l'autore

Guida alla valutazione e all'adozione di misure
di prevenzione e protezione organizzative
e personali



*vai alla
scheda
del libro*

Massimo Servadio

Dallo stress al technostress

Guida alla valutazione e all'adozione
di misure di prevenzione e protezione
organizzative e personali

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

ISBN: 978-88-6310-916-0

Copyright © 2019 EPC S.r.l. Socio Unico

EPC S.r.l. Socio Unico - Via Clauzetto, 12 - 00188 Roma

www.epc.it

Servizio clienti: 06 33245277 - Fax 06 33245248

Redazione: Tel. 06 33245264/205

Proprietà letteraria e tutti i diritti riservati alla EPC S.r.l. Socio Unico. La struttura e il contenuto del presente volume non possono essere riprodotti, neppure parzialmente, salvo espressa autorizzazione della Casa Editrice. Non ne è altresì consentita la memorizzazione su qualsiasi supporto (magnetico, magneto-ottico, ottico, fotocopie ecc.).

La Casa Editrice, pur garantendo la massima cura nella preparazione del volume, declina ogni responsabilità per possibili errori od omissioni, nonché per eventuali danni risultanti dall'uso dell'informazione ivi contenuta.



Il codice QR che si trova sul retro della copertina, consente attraverso uno smartphone di accedere direttamente alle informazioni e agli eventuali aggiornamenti di questo volume.

Le stesse informazioni sono disponibili alla pagina:

<https://www.epc.it/Prodotto/Editoria/Libri/Dallo-stress-al-technostress/4671>

*Alla mia Famiglia, a Tommy e a tutti i miei colleghi,
Fabio in particolare, che mi hanno seriamente attivato,
motivato e supportato nel condividere conoscenze,
dubbi e riflessioni sul tema*

SOMMARIO

PREFAZIONE.....	9
-----------------	---

INTRODUZIONE.....	11
-------------------	----

capitolo 1.

STRESS DA TECNOLOGIA.

COME IL DIGITALE HA CAMBIATO LA NOSTRA VITA	15
---	----

1.1. Il mondo attraverso il digitale (in mano)	15
--	----

1.1.1 <i>Tra solitudine</i>	18
-----------------------------------	----

1.1.2 <i>... e distrazioni</i>	19
--------------------------------------	----

1.2. Quando la dipendenza può essere dannosa: l'Internet Addiction Disorder	21
--	----

1.2.1 <i>Dipendenza da Internet</i>	21
---	----

1.2.2 <i>Hikikomori</i>	23
-------------------------------	----

1.2.3 <i>Video Gaming: un confine tra la patologia e il lavoro</i>	25
--	----

1.3. Lavoro digitale e stress digitale	26
--	----

1.3.1 <i>La dipendenza da lavoro</i>	27
--	----

1.3.2 <i>Il multitasking</i>	27
------------------------------------	----

1.3.3 <i>Le notifiche</i>	29
---------------------------------	----

1.3.3.1 <i>L'ansia da "squillo" e Whatsapp</i>	30
--	----

1.3.4 <i>Nomofobia e FOMO</i>	30
-------------------------------------	----

1.3.5 <i>Lavoro, smartphone e stress</i>	31
--	----

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

capitolo 2.

COS'È IL TECHNOSTRESS?

DEFINIZIONE E MODELLO SOGI	33
2.1. Cos'è il technostress?	33
2.1.1 <i>Evoluzione tecnologica e (dis)adattamento cognitivo</i>	34
2.2. Comprendere il technostress: il modello SOGI	35
2.2.1 <i>Caratteristiche tecnologiche</i>	38
2.2.1.1 <i>Usabilità</i>	38
2.2.1.2 <i>Caratteristiche pervasive</i>	39
2.2.1.3 <i>Caratteristiche dinamiche</i>	39
2.2.1.4 <i>Technostressori (technostress creators)</i>	40
2.2.1.5 <i>Moderatori, inibitori e differenze individuali</i>	41

capitolo 3.

STRESS E STRESS LAVORO-CORRELATO	43
3.1. Cos'è lo stress?	43
3.2. Stress lavoro-correlato	45
3.2.1 <i>Rischi psicosociali nella generazione dello stress lavoro-correlato</i>	47
3.2.1.1 <i>Natura e caratteristiche del lavoro</i>	48
3.2.1.2 <i>Contesto organizzativo e sociale</i>	49
3.2.2 <i>Caratteristiche individuali legate all'insorgenza dello stress lavoro-correlato</i>	51
3.2.2.1 <i>Caratteristiche demografiche</i>	51
3.2.2.2 <i>Caratteristiche disposizionali: fattori di vulnerabilità</i>	52
3.2.2.3 <i>Caratteristiche disposizionali: fattori di protezione</i>	53
3.2.3 <i>Conseguenze dello stress lavoro-correlato</i>	54
3.2.4 <i>Il Decreto Legislativo 81/2008</i>	56

3.2.4.1	<i>Il ruolo del Medico Competente e dello Psicologo nel processo di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato</i>	59
3.2.4.2	<i>Il contesto organizzativo nello stress lavoro-correlato</i>	60

capitolo 4.

METODI DI VALUTAZIONE DEL TECHNOSTRESS	63
4.1. La checklist dell'Inail e il Questionario Strumento Indicatore	63
4.2. Il modello SOGI	68

capitolo 5.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ORGANIZZATIVE	81
5.1. Moderatori	81
5.2. Differenze individuali	82
5.3. Inibitori	83
5.3.1 <i>Soddisfazione lavorativa</i>	83
5.3.2 <i>Organizational commitment</i>	84
5.3.3 <i>Continuance commitment</i>	84
5.4. Rapporti tra moderatori, inibitori e differenze individuali	85
5.5. Formazione in materia di Technostress	86

capitolo 6.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE PERSONALI	89
6.1. Training autogeno	89
6.2. Mindfulness	91
6.3. Meditazione trascendentale	92
BIBLIOGRAFIA	95

PREFAZIONE

Per scrivere questa introduzione ho letto il libro di Servadio sul mio laptop (un Macbook), ho evidenziato in giallo le parti su cui focalizzarmi mediante un software (si chiama Skim) e ho redatto questo testo mediante una tastiera e un programma di videoscrittura (nello specifico Libreoffice).

Questa è la normale tecnologia, che accompagna quotidianamente la vita mia e di molti altri.

Ho provato una forma di technostress? Direi proprio di no.

Accade che, mentre scrivo la relazione così come durante la lettura interattiva del libro, non so quante volte ho controllato lo smartphone e posso dire che nella maggioranza dei casi l'azione sarebbe stata rimandabile senza conseguenze rilevanti.

Ho provato technostress? A mio avviso no, ma c'è il sospetto che l'eccesso di controllo dei messaggi e delle e-mail possa essere in prospettiva un problema.

Per un verso, se mi distraigo, rischio di perdere la concentrazione, ma è anche vero che a volte "staccare" da quello che si sta facendo è come concedersi una pausa. Peraltro, mi sento abile, sono un "Generazione X" la cui precoce alfabetizzazione informatica ha consentito di sviluppare ottimi anticorpi. Ho le skills per svolgere diverse attività contemporaneamente, in multitasking.

Ma sarà vero che c'è in agguato un rischio anche per me?

Leggendo il testo di Servadio, mi sono fermato a riflettere per esempio

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

quando l'autore cita i giochi digitali che stanno diventando un lavoro. Da un lato già Montessori diceva che "il gioco è il lavoro del bambino", un motto che ho sempre parafrasato asserendo che "il lavoro è il gioco dell'adulto". Ma da un altro lato si parla di un fenomeno nuovo, che l'autore ci conduce a scoprire svelando che un giocatore di "eSport" si allena per moltissimo tempo, togliendo l'aspetto ludico.

Ecco, il tempo: questione centrale nel tema dello stress tradizionalmente inteso, parlando di technostress la gestione del tempo è "il" problema. Siamo in un mondo di comunicazione sempre più virtuale, pervasi dal "virus" della messaggistica. Dall'sms ai social networks, fino alle diffuse "App", subiamo il fascino della promessa di rendere efficienti le relazioni, che porta con sé molti problemi insieme a veri e propri rischi.

L'autore illustra in modo completo, dettagliato e documentato i contenuti, consentendo al lettore di trovare il confine tra i concetti di "stress", "stress lavoro-correlato" e "technostress". In ogni passaggio di argomento chiunque di noi trova uno spazio per identificarsi, per riflettere e prendere consapevolezza di sé. Succede che capiti nel frattempo che il software si aggiorni, quindi bisogna riavviare. È il technostress mentre leggi il libro sul technostress...

Sono certo che il lettore troverà molti spunti per sviluppare una migliore sensibilità sul tema dello stress da tecnologia, e anche il più esigente (persino il professionista) avrà occasione di apprezzare gli aspetti del testo dedicati alla valutazione del rischio. Coltivo la speranza che anche chi riveste posizioni di responsabilità in azienda apprezzi il volume, suggerendo particolare attenzione alla sezione finale dedicata alle misure utili a ridurre il rischio da technostress.

Buona lettura!

Andrea Cirincione

Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

INTRODUZIONE

Siamo negli anni '50. Il mondo si sta lentamente riprendendo dopo i conflitti avvenuti nella Seconda Guerra Mondiale, mentre Stati Uniti e Russia cominciano a darsi battaglia a colpi di politica, economia e propaganda (che culminerà solo nei primi anni '90). Nel frattempo, si inizia a registrare un aumento considerevole di nascite che continuerà fino al 1965 (quello che più avanti verrà definito come fenomeno dei "Baby Boomers"). La televisione si diffonde sempre più nelle case e via via sostituisce la radio come mezzo di trasmissione principale dell'informazione.

Anno 2018. Cos'è cambiato? Tanto, troppo, tutto. Nel giro di quasi 60 anni, le trasformazioni avvenute hanno coinvolto ogni aspetto della nostra vita e tentare di descrivere ognuna di queste sarebbe praticamente impossibile. Mi limiterò però a sottolineare un aspetto che ha letteralmente stravolto la vita del singolo individuo: la rivoluzione tecnologica. In questo senso, si potrebbero identificare tre fasi e altrettanti strumenti fondamentali.

Andando con ordine, il primo strumento rivoluzionario portato sul mercato è stato il computer, il quale appare nelle case a partire dagli anni '80, nonostante i primi modelli risalissero ad alcuni decenni prima e fossero destinati ad un utente con competenze tecniche. Successivamente, la nascita di Internet e del World Wide Web ha permesso non solo l'accesso alla libera informazione, ma anche di tenere in contatto individui che si trovano a due lati opposti del mondo (pensiamo all'e-mail, per esempio). Negli anni seguenti, lo sviluppo del Web 2.0, attraverso la costituzione di blog, forum, programmi di messaggistica e video-messaggistica istanta-

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

nea e, in ultimo, i Social Network, ha fatto sì che le persone si creassero in qualche modo un loro posto nel mondo, dove potessero dire la propria senza ricoprire necessariamente una posizione pubblica di rilievo. In ultimo, il lancio sul mercato dello smartphone (e per questo probabilmente non smetteremo mai di “ringraziare” Steve Jobs per aver messo in commercio l’iPhone, dando praticamente il via ad un fenomeno oggi esteso su scala mondiale, pur essendo stato il BlackBerry il primo ad affermarsi a questo livello) ha letteralmente cambiato il nostro modo di vivere, pensare e lavorare. Riflettendoci bene infatti, è incredibile pensare a cosa si possa fare oggi con uno smartphone tra le mani: si mandano messaggi, e-mail, si scattano fotografie, si naviga in rete, si leggono documenti, si fanno videoconferenze e tanto altro ancora. Si è praticamente connessi con tutti, in ogni momento.

È perciò possibile notare in che misura la tecnologia abbia trasformato profondamente noi stessi e abbia fatto lo stesso con la nostra vita e, da quel che qui si evince, in positivo! Ma è bene considerare anche l’altra faccia della medaglia. Vale a dire, è necessario chiedersi se questo progredire incessante della tecnologia e, al contempo, il suo utilizzo spropositato celi un qualche tipo di effetto collaterale. Lo smartphone, ad esempio, è diventato ed è tuttora lo strumento pervasivo per eccellenza. Se ci facciamo caso, quando camminiamo per strada e non abbiamo gli occhi incollati sul nostro dispositivo mobile, notiamo come un’altissima percentuale di persone cammina guardando i social network, magari invia messaggi e si fa un selfie, il tutto mentre attraversa una strada trafficata da macchine, non curante del pericolo che corre.

Spostandoci dal contesto sociale a quello organizzativo-lavorativo, nelle grandi aziende ad oggi è impossibile lavorare senza l’ausilio di un computer, sia esso fisso o portatile (laptop). Ciò non significa però che tutti i lavoratori siano maghi del computer, anzi. Attualmente, bisogna tenersi sempre aggiornati per poter lavorare al meglio ed essere produttivi al massimo, così come ti richiede l’azienda, e non sempre questo è possibile. Spesso ci si ritrova ad affrontare difficoltà relative all’utilizzo dei dispositivi digitali, perché non riusciamo a stare al passo con gli aggiornamenti, perché ci sentiamo troppo vecchi e la tecnologia “non fa per noi”; perché altri possono essere più bravi, perché la tecnologia ci rende sempre reperibili (anche a casa, fuori dall’orario lavorativo) e non c’è neanche il tempo di riposare.

Allora, ci sentiamo stanchi, frustrati, non siamo più motivati ad andare al lavoro, lavoriamo perché “è giusto farlo”, ci arrabbiamo con il nostro computer e con i colleghi, torniamo a casa e anche la nostra vita familiare si è deteriorata e, nel peggiore dei casi, ci sentiamo depressi.

Il fenomeno che è stato appena descritto è chiamato *technostress* e, oggi più che mai, tende a colpire ogni persona presente su questo pianeta. Visto come sta girando il mondo, porre attenzione su questa tematica è quanto mai fondamentale. L'obiettivo di questo libro è quello di portare alla comprensione di questo fenomeno, di analizzarlo nelle sue singole parti e di osservarne le conseguenze da più punti di vista.

Per cui, nel primo capitolo verranno discussi gli effetti del digitale sulle nostre vite: partendo dal modo in cui è cambiato il nostro modo di vivere, si passerà gradualmente agli effetti negativi del digitale, in particolare quelli legati all'utilizzo dello smartphone e dei Social Network (anche sul luogo di lavoro), senza tralasciare il fenomeno che sta alla base di questi comportamenti, ovvero la dipendenza da Internet.

Nel secondo capitolo ci si concentrerà sul fenomeno in sé del *techno-stress*. Dopo aver fatto chiarezza sull'origine del termine, il punto focale sarà il SOGI, cioè il modello più recente sviluppato nella comprensione del fenomeno: oltre ad analizzare le dimensioni inerenti al *technostress* e la situazione lavorativa, si occupa anche di identificare quei fattori che possono ridurlo o addirittura prevenirlo.

Il terzo capitolo si dedicherà al fenomeno più generale dello stress, iscritto nella cornice più ampia dello stress lavoro-correlato, alla luce anche del decreto legislativo 81/2008.

Nel quarto capitolo verranno passati in rassegna i questionari per la valutazione del *technostress* (partendo da un'analisi della checklist dell'Inail e finendo con il modello SOGI).

Nel quinto e nel sesto capitolo infine, l'attenzione sarà rivolta sulle misure organizzative e personali di prevenzione e protezione da stress e *techno-stress*.

capitolo 1.

STRESS DA TECNOLOGIA. COME IL DIGITALE HA CAMBIATO LA NOSTRA VITA

In collaborazione con Fabio De Luca, Psicologo

1.1. Il mondo attraverso il digitale (in mano)

È mattina presto. La sveglia del nostro smartphone ci ricorda che dobbiamo alzarci per andare a lavorare. Lo prendiamo in mano, spegniamo la sveglia e vediamo se abbiamo qualche notifica nuova. Ne approfittiamo per fare un “giro” veloce sui Social Network. Dopodiché ci alziamo, andiamo in bagno, ci laviamo la faccia e ci prepariamo un caffè. Nell’attesa continuiamo a scorrere il dito sullo smartphone verso l’alto e in men che non si dica il caffè è pronto. Lo beviamo, ci laviamo i denti, ci prepariamo ed usciamo. Siamo diretti alla fermata dell’autobus che arriverà tra qualche minuto, allora tiriamo fuori lo smartphone dalla tasca per vedere se ci sono stati degli aggiornamenti su quella notizia di calciomercato che ci interessava. L’autobus arriva, ma è pieno di persone e c’è troppo rumore: meglio mettersi le cuffie ed ascoltare della buona musica da una nota piattaforma digitale. Arriviamo a lavoro ed accendiamo il computer. Due ore con l’attenzione rivolta (apparentemente) al computer e la casella delle e-mail aperta in un’altra finestra, ma con l’occhio quasi inconsapevolmente diretto verso lo smartphone per vedere se qualcuno ci scrive su WhatsApp. Coffee break e lo smartphone sempre in mano, nonostante si stia parlando con i colleghi. Altre due ore di lavoro, poi il pranzo. Poi ancora lavoro, pausa caffè e lavoro. La nostra giornata finisce e ripercorriamo lo stesso tragitto dell’andata con lo stesso autobus. Arriviamo a casa, ci buttiamo sul divano e prendiamo lo smartphone, magari la giornata dei nostri followers è stata migliore della

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

nostra. Una doccia, mettiamo la pasta in pentola e nel frattempo che si cuoce facciamo una partita con uno dei tanti giochi che il nostro Store dell'Apple o dell'Android ci mette a disposizione. Mangiamo ed optiamo per vedere un film, ma il nostro capo continua a tartassarci di e-mail e gli amici scrivono continuamente in chat per organizzare la partita di calcetto il giorno dopo. Il film finisce e andiamo a letto. Prima di addormentarci un salto sui Social è d'obbligo. Impostiamo la sveglia, posiamo lo smartphone sul comodino accanto al letto e proviamo a dormire. Il giorno dopo si riprende la stessa routine.

Ho detto troppe volte la parola smartphone oppure ne ho spesso sottolineato il suo utilizzo? Quella appena descritta si avvicina alla vostra giornata tipo? Anche voi citereste spesso la parola smartphone, oppure è una parte di voi così radicata da non farci caso a quante volte lo si usa?

Non a caso è stato fatto questo esempio e se ne potrebbero fare molti altri, con sfumature sempre diverse. Ricerche sempre più recenti stanno mettendo in luce quanto effettivamente utilizziamo il nostro dispositivo mobile. Una ricerca di IDC Research su un campione di persone americano evidenzia come l'80% di questo controlli lo smartphone appena sveglie, delle quali quattro su cinque entro i primi 15 minuti. Più in generale, almeno il 70% della popolazione possiede uno smartphone. In Italia invece, altre ricerche (Deloitte, 2015; Italiani.coop, 2016) hanno sottolineato che circa il 70% degli individui lo controlla appena svegli e il 63% lo controlla prima di addormentarsi; il 68% lo controlla pur non avendo ricevuto notifiche, il 74% in compagnia di amici, il 42% lo usa in riunione e il 20% alla guida: il numero di connessi ad Internet è salito al 79% e di questo circa 28 milioni di utenti utilizzano Facebook (un numero superiore perfino a WhatsApp, per il quale se ne registrano circa 25 milioni). Ancora, nel Regno Unito (Jackson, 2016) gli adulti passano davanti al computer una media di 8 ore e 41 minuti, per circa 25 ore alla settimana sono online, il 59% afferma di essere legato al proprio dispositivo in maniera del tutto inconsapevole, il 66% soffre di una nuova "patologia" chiamata nomofobia (della quale si parlerà più avanti), cioè la paura di perdersi qualcosa se non si è connessi con il proprio smartphone. Un'analisi più generica su un migliaio di lavoratori nel mondo ha messo in luce come il 41% di questi abbiano due dispositivi mobili, proprio per cercare di rimanere sempre in contatto (Carciofi, 2017). Un altro studio dell'Università della California di

STRESS DA TECNOLOGIA. COME IL DIGITALE HA CAMBIATO LA NOSTRA VITA

San Diego si focalizza sui comportamenti tipici di una cultura “always on”. Tra questi, hanno identificato:

- una difficoltà ad ignorare lo smartphone quando arriva un qualunque tipo di notifica;
- la disponibilità ad interrompere conversazioni e pasti per controllare lo smartphone;
- sentimenti di delusione, depressione e irritabilità dopo aver navigato sui Social Network;
- stress derivato dall'utilizzo della tecnologia;
- maggiore tempo libero trascorso con lo smartphone piuttosto che con il proprio coniuge (in Italia, WhatsApp è responsabile del 40% di separazioni e divorzi, poiché è anche lì che si dimostra l'infedeltà del/della coniuge).

Ma il dato più eclatante (e meno sorprendente) riguarda i giovani tra gli 11 e i 26 anni: secondo una ricerca dell'Associazione Nazionale Di.Te. che ne ha coinvolti oltre 23mila, di questi quasi il 50% passano online tra le 4 e le 10 ore, con una percentuale di coloro che passano online oltre 10 ore che sale con l'aumentare dell'età. È alta anche la frequenza con la quale lo smartphone viene controllato: circa il 40% degli intervistati lo controlla ogni 10 minuti, percentuale che scende al 30% nel range d'età compreso tra i 21 e i 26 anni con una frequenza relativa al controllo però minore (ogni 30 minuti; Cillis, 2018).

Non si tratta solo di quanto lo utilizziamo. Il digitale ha cambiato radicalmente le nostre abitudini. Si sono perse quelle piccole cose che ci permettevano di stabilirci nel qui e ora del momento presente e di rimanere attaccati alla vita sociale (quella vera), mentre ora siamo continuamente connessi in un mondo virtuale. Anni fa, ad esempio, se si voleva uscire con un amico lo si chiamava a casa, si andava fino a casa sua e si suonava al campanello. Ora invece facciamo tutto tramite chat, si è persa quell'abitudine a suonare al campanello (probabilmente le nuove generazioni non ce l'hanno mai avuta). Pure quando si è in compagnia, siamo più attratti dalla notifica sul nostro smartphone piuttosto che dal racconto del nostro amico. Ancora, se siamo in una grande città e dobbiamo cercare un certo luogo, facciamo affidamento a Google Maps e non chiediamo più informazioni. Si potrebbero fare molti altri esempi, ma non sarebbero mai abbastanza.

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

È chiaro che l'evoluzione della tecnologia abbia migliorato notevolmente il nostro modo di vivere e di lavorare, in particolare da quando lo smartphone è stato lanciato sul mercato. Il digitale è diventata una dipendenza, ma è più di questo. Ne facciamo troppo utilizzo e in una maniera disfunzionale. Ci siamo mai soffermati un attimo a riflettere su quali potrebbero essere le conseguenze psichiche e sociali di questo eccessivo uso?

1.1.1 Tra solitudine...

Perché siamo dipendenti dallo smartphone? Non siamo dipendenti dal dispositivo in sé, ma piuttosto da quello che ci permette di fare: navigare sul web e aggiornare i Social (da Facebook a Twitter, passando per Instagram) ci consente di ricevere un feedback immediato; allo stesso modo, avere un controllo costante delle e-mail e dei messaggi di WhatsApp, nell'attesa di un riscontro positivo da parte di qualcuno, ci fa sentire bene. Il "like" sembra essere la cosa a cui diamo più importanza, spesso più di un abbraccio, forse perché dietro un like c'è (quasi) sempre un bisogno inespresso. Allora stiamo lì a controllare ossessivamente il nostro telefono, non riusciamo ad annoiarci (neanche in bagno!). Più in generale, non sappiamo stare da soli. Non siamo più capaci di prenderci del tempo tutto per noi, di sfruttarlo in maniera creativa o che ci consenta di sperimentare un senso di calma. Spesso lo troviamo pesante e noioso, altre volte abbiamo paura a stare da soli ed in entrambi i casi prendere in mano lo smartphone e connetterci ci consente di contrastare questi sentimenti (Carciofi, 2017).

È di questo che si parla, di solitudine. Molti si chiederanno perché si parla di ciò, quando in realtà essere sempre connessi con tutti è sinonimo del contrario. La verità è che non si guarda mai abbastanza quello che sta alla base, che si nasconde dietro un comportamento manifesto (per dirla alla Freud). È come se ci suddividessimo in due persone distinte: una pubblica, continuamente connessa che si presenta per la persona che effettivamente vuole essere, e una privata, che si nasconde dietro a delle maschere e che vive di solitudine e di vuoti. Spesso c'è un vuoto emotivo, una sicurezza da colmare che la Rete riempie, ma parzialmente. A questo comportamento viene accostato il termine di "narcisismo digitale" (Carciofi, 2017), proprio perché coloro che utilizzano maggiormente i Social e aggiornano frequentemente il proprio stato sono quelli a cui viene diagnosticato un disturbo narcisistico di

STRESS DA TECNOLOGIA. COME IL DIGITALE HA CAMBIATO LA NOSTRA VITA

personalità o comunque totalizzano punteggi più alti nelle scale di valutazione del narcisismo (Best Computer Science Schools).

Esulandoci brevemente da questo discorso, è importante sottolineare che il narcisismo non è necessariamente patologico: molte persone sono narcisiste senza avere un disturbo (e su questo argomento in letteratura è presente un lungo dibattito). Però, quando viene diagnosticato un disturbo narcisistico di personalità, la persona che ne soffre è generalmente una che appare molto forte all'esterno, spesso vantandosi e glorificandosi con gli altri individui, ma che all'interno soffre terribilmente, perché sperimenta sentimenti di vuoto, solitudine e frustrazione dovuti al fatto che le cose non vanno come vorrebbe (nel gergo si parla di "ferita narcisistica").

A questa situazione si aggiunge un dato significativo estratto dalla ricerca sopracitata (Associazione Nazionale Di.Te.; Cillis, 2018) che riguarda gli adolescenti tra gli 11 e i 17 anni, i quali dichiarano (in maggioranza) di coinvolgere "ogni tanto" o "raramente" i rispettivi genitori rispetto a cosa e quanto si fa sui propri device. Anche i genitori non sono esenti da colpe, poiché dall'intervista emerge come questi non si interessino, nel 50% dei casi, di controllare le attività online dei propri figli: il disinteresse verso ciò che fanno i figli con lo smartphone e del modo in cui lo fanno (che può anche portare a conseguenze negative per l'individuo, basti pensare al fenomeno del cyberbullismo) contribuisce, seppur non in modo diretto, ad incrementare questo sentimento di solitudine.

1.1.2 ... e distrazioni

Se la solitudine è il meccanismo che sta alla base dell'utilizzo del digitale, la conseguenza con l'effetto più immediato e importante è la distrazione. La tecnologia ha la capacità di attirare la nostra attenzione più di ogni altra cosa e di distoglierci dal momento presente, dal qui e ora. Generalmente, non è facile di per sé essere consapevoli del momento presente, perché "una mente umana è una mente errante, e (oltretutto) una mente errante è una mente infelice" (Killingsworth & Gilbert, 2010). Secondo questa ricerca infatti, gli individui passano il 46,9% del loro tempo di veglia a pensare a qualcosa che non sia legato a quello che stanno facendo e ciò le rende infelici. Se a questa situazione aggiungiamo l'utilizzo dello smartphone con

DALLO STRESS AL TECHNOSTRESS

le sue notifiche e i Social Network è chiaro come l'individuo possa sperimentare, oltre all'infelicità, anche una grossa dispersione dell'attenzione, perché tendiamo soprattutto a sovraccaricarci di notizie sostanzialmente inutili (Carciofi, 2017).

Quando sentiamo arrivare una notifica, che sia del nostro telefono o di quello della persona accanto, ci distraiamo e questa distrazione ha un costo importante, soprattutto in ambito lavorativo: una ricerca (Spira & Feintuch, 2005) ha messo infatti in evidenza come le interruzioni e le distrazioni consumino il 28% della giornata lavorativa (fate un calcolo voi di quanto può costare in termini monetari ad un'azienda nel giro di un anno). Per abbassare il livello di distrazioni basterebbe quantomeno allontanarsi dal telefono, ma le notifiche (WhatsApp o e-mail) creano dipendenza (Sultan, 2014) e si discuterà più avanti degli effetti che provocano a livello cerebrale (Carciofi, 2017).

Vi è una paura retrostante queste interruzioni, cioè quella di non fare mai abbastanza, di non lavorare, di perdere clienti, di sembrare maleducati o irrispettosi. Paure che sono nate dall'attivazione di una "regola", quella di rispondere a tutti e subito. Così, se ci arriva una e-mail o un messaggio di WhatsApp, mettiamo in pausa ciò che stiamo facendo per rispondere. E anche se non dovessimo farlo, ci siamo comunque distratti. Ovviamente, l'intenzione non è quella di condannare la distrazione: poiché essa è importante per l'individuo e per la mente, è auspicabile che si trovi un giusto equilibrio durante l'attività lavorativa (Carciofi, 2017).

Un fenomeno legato alla distrazione è il multitasking (sul quale ci si soffermerà meglio più avanti). Questo rappresenta una dannosa illusione di poter fare più cose insieme, quando il nostro cervello riesce a concentrarsi su una cosa alla volta; lo sforzo cognitivo impiegato su uno specifico compito viene interrotto se si continua a spostare l'attenzione verso altri compiti. In pratica, se stiamo cercando di risolvere un problema e allo stesso tempo rispondiamo alle e-mail, al telefono o chattiamo, mentre svolgiamo queste azioni non siamo in grado di continuare a lavorare sul problema iniziale. In più quando ritorniamo all'impegno precedente, in un certo senso ricominciamo dall'inizio.

Infatti, come le ricerche di neuroscienze dimostrano, il cervello spende una significativa energia mentale per rifocalizzarsi. Non è solo una perdita di tempo ma anche una diminuzione della creatività, dato che il pensiero

creativo è legato all'abilità di concentrarsi a lungo su una cosa sola.

L'attenzione è selettiva e la distrazione è letale da tanti punti di vista...

1.2. Quando la dipendenza può essere dannosa: l'Internet Addiction Disorder

A riguardarci 15 anni fa, l'espressione "sono su Internet" portava alla formazione di immagini mentali ben diverse da quella che abbiamo ora, cioè di uno smartphone tenuto in mano con il logo di Facebook sul display: per connettersi ad Internet erano necessari un computer, un mouse, una tastiera e un router che permettesse di connettersi alla presa del telefono di casa, il che veniva anche scomodo se il computer era distante dal telefono (Carciofi, 2017). L'utilizzo di Internet era quasi un'eccezione, per alcuni un lusso e per altri ancora un sogno ad occhi aperti. Nessuno si sarebbe mai aspettato una tale evoluzione e un così tale stravolgimento, ma era altrettanto imprevedibile pensare che avrebbe potuto recare delle serie difficoltà e creare una dipendenza. Perché, ammettiamolo, siamo tutti dipendenti da Internet e pensare ora ad una vita senza Internet sarebbe pressoché impossibile. Indietro non si torna.

Sarebbe importante però cercare di delineare la differenza tra quelle persone che ne fanno un utilizzo normale (se così si può definire) e quelle altre persone che sono andate incontro ad una vera e propria forma di patologia. È in questa cornice che si colloca l'*Internet Addiction Disorder*.

1.2.1 Dipendenza da Internet

Il primo a parlare di Internet Addiction Disorder fu Goldberg (1995), che per primo capì quanto potesse essere dannoso stare troppe ore collegato sulla Rete. Prese come modello per questo disturbo le dipendenze da comportamento e i criteri diagnostici presenti nella quarta edizione del Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali, abbreviato in DSM-IV (APA, 1994, 2000). La definizione di Goldberg e i criteri diagnostici (1995) sono qui presentati (Guerreschi, 2005):

Uso maladattivo che conduce a menomazione o disagio clinicamente significativi come manifestato da tre o più dei seguenti, che ricorrono in qualunque momento nel periodo di 12 mesi.

Pagine omesse dall'anteprema del volume