



I. L.

Benessere Interno Lordo

di Silvia Vescuso

Direttore Istituto Informa, Psicologa del lavoro e delle Organizzazioni



## Tecnostress sfide e rischi dell'innovazione tecnologica

*Sara è un chimico che si è appassionata alle nuove tecnologie. Il suo sguardo è al futuro e all'impatto che queste potranno avere nella nostra vita. Ci racconta dei dati che ha raccolto e dei programmi promossi dall'Inail, insieme ad altre istituzioni, per la promozione di progetti innovativi nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro.*

*Tutto in un'ottica di maggiore flessibilità e migliore equilibrio vita privata - vita lavorativa.*

*Buona lettura!*



**Quali sono i cambiamenti più rilevanti, in termini di rischi per la salute, che le ICT (Information and communication technology) portano con sé all'interno delle organizzazioni?**

Come già sostenuto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, il modo di lavorare negli ultimi quattro decenni è radicalmente mutato anche per il maggiore uso delle ICT. Le utilizziamo, oltre che sul lavoro, in svariati ambiti: dallo studio, all'intrattenimento.

Accade però, che l'applicazione e l'implementazione di una nuova tecnologia in un ambito lavorativo non sempre avvengano prima che ci sia una buona comprensione degli effetti ed una adeguata valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Dunque il lavoratore può accusare sintomi da stress a causa di orari e ritmi di lavoro intensi, carico di lavoro eccessivo, crescente complessità dei compiti e delle mansioni, sovraccarico di informazioni, riqualificazione professionale continua, au-

mento di nuove relazioni e di contatti virtuali, disturbi muscolo scheletrici causati da apparecchiature ergonomicamente inadeguate o da posture forzate, a cui si somma l'esposizione ai campi elettromagnetici, rientranti nella categoria "tradizionale" dei rischi fisici.



**Dunque il tecnostress è una delle patologie che rientrano nell'ambito dello stress lavoro-correlato?**

In ambito lavorativo il tecnostress è definibile come uno stato psicologico negativo associato all'uso attuale o futuro delle ICT. Per analizzare tali fonti di stress alcuni studi si sono focalizzati sulle caratteristiche organizzative, individuali e tecnologiche.



## CHI È SARA STABILE



Laureata in Chimica presso l'Università degli Studi di Roma "Sapienza", Ricercatore c/o il Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro ed Ambientale dell'INAIL.

Responsabile scientifico di linee e progetti di ricerca nel settore della informazione e formazione alla salute e sicurezza sul lavoro.

Esperta di progettazione e metodologie didattiche innovative. Formatore e docente nei corsi rivolti alle figure della sicurezza previste dal D.Lgs. 81/08 e smi. È autore di numerosi articoli e pubblicazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

stanchezza e senso di inefficacia connessi all'uso delle ICT e alla sperimentazione di alti livelli di attivazione fisiologica, tensione e disagio.

Inoltre, l'uso abituale e smodato delle ICT potrebbe determinare una diminuzione della capacità di controllo volontario e quindi indurre dipendenza o technoaddiction. Un uso eccessivo potrebbe anche incidere sull'insorgenza di disturbi del sonno e di sintomi depressivi e avere conseguenze sulle relazioni sociali.



### Esistono categorie lavorative più a rischio?

Le categorie più a rischio non sono identificabili solo in settori specifici (operatori ICT, informatici, di rete, call center), ma sono estese a tutti i lavoratori che utilizzano le ICT in maniera costante, simultanea ed eccessiva.



### Come si individua il tecnostress?

Il Dipartimento di Medicina, Epidemiologia e Igiene del La-

voro dell'INAIL, ha elaborato un percorso metodologico per un'adeguata valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato, in linea con gli obblighi di legge, che potrebbe dare un valido contributo anche nell'ottica dell'innovazione tecnologica.



### Con quali sintomi si manifesta il tecnostress?

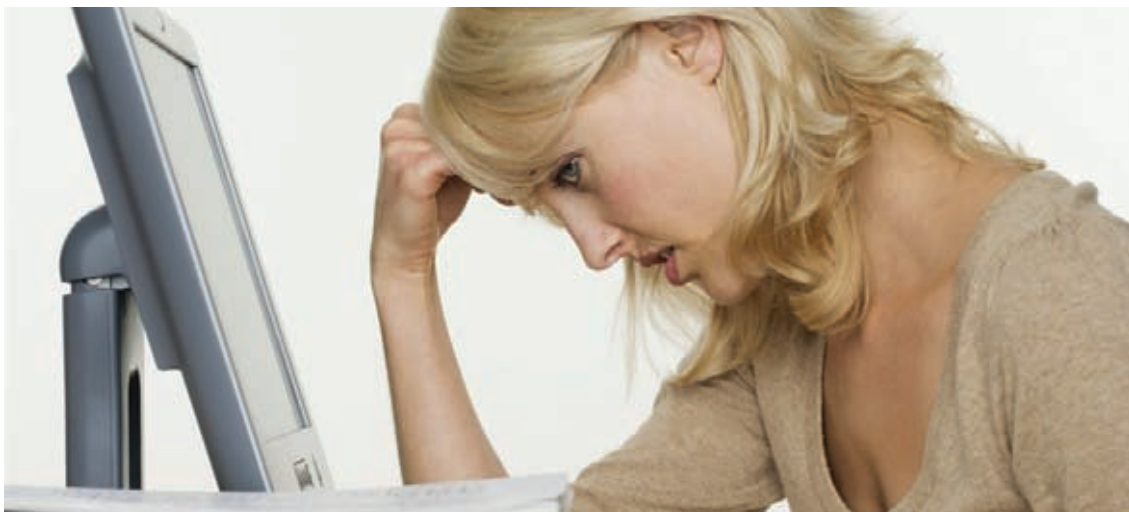
Il tecnostress può avere come conseguenza il technostrain, che si riferisce ad una combinazione di alti livelli di ansia,

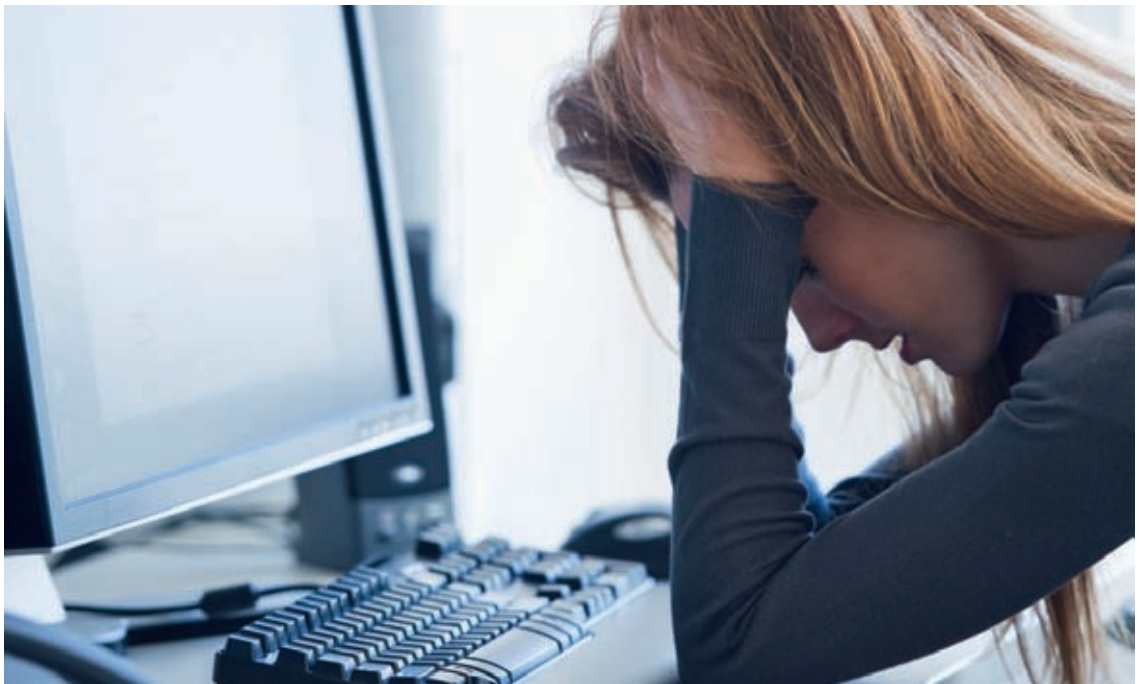


### Sara, sei in possesso di dati recenti sull'uso delle tecnologie fra i lavoratori in Italia? Li utilizzano maggiormente gli uomini o le donne?

Nell'ambito del report Istat "Cittadini e tecnologie", emerge che nel 2014 la quota degli occupati che usa il personal computer e Internet è di circa l'80% (rispettivamente 76% e 78,9%).

Tra le donne occupate il pc viene usato nel 77,5% dei casi, mentre tra i maschi nel 74,8%.





Lo stesso andamento si può osservare per quanto riguarda l'uso di internet: tra le donne è dell'80,5% mentre tra gli uomini è del 77,7%.

Nello specifico tra gli occupati, il personal computer risulta maggiormente utilizzato dai direttivi, dai quadri e dagli impiegati (90,6%) rispetto ai dirigenti, agli imprenditori e ai liberi professionisti (88%); seguono i lavoratori in proprio e i coadiuvanti (65,3%) e gli operai e gli apprendisti (il 60,2%). Le stesse differenze nei livelli di fruizione si ripropongono per quanto riguarda l'uso di Internet, che è utilizzato soprattutto da dirigenti, imprenditori, liberi professionisti, direttivi, quadri e impiegati (oltre l'88%). In rete è possibile trovare, invece, solo il 66,1% degli operai e degli apprendisti.



**Secondo te, una collaborazione fra medico di base e medico del lavoro,**

**potrebbe aiutare l'azienda ad arginare il fenomeno o, quantomeno, ad intervenire quando la condizione di stress non è già in fase avanzata?**

In un'ottica di prevenzione è sempre auspicabile una collaborazione tra figure professionali con esperienze e competenze diverse nell'approccio all'attuazione di misure per il miglioramento delle condizioni di salute.

Una collaborazione in tal senso potrebbe potenziare il ruolo di entrambi nelle attività di prevenzione e nella promozione della salute del cittadino/lavoratore, tenendo conto anche del fatto che l'uso delle ICT ha reso sempre meno netti i confini tra vita lavorativa e vita privata.



**A tuo parere, per prevenire e curare**

**patologie derivanti da nuove forme di organizzazione del lavoro, occorre una formazione aziendale adeguata e quindi, per certi versi, anch'essa innovativa?**

Esistono diverse modalità per ridurre l'effetto dello stress legato all'uso della tecnologia quali: literacy facilitation (facilitazione di alfabetizzazione), technical support provision (fornitura di assistenza tecnica), involvement facilitation (facilitazione coinvolgimento).

La formazione e l'informazione, che sono misure generali di tutela estese, secondo un processo di apprendimento continuo, a tutte le figure coinvolte nella gestione della salute e sicurezza, hanno una funzione fondamentale nel supportare i processi di sviluppo e di cambiamento organizzativo. >>>



>>> Quindi, la sfida è di riuscire a ripensare la formazione, sia in termini di progettazione che di erogazione, in un'ottica di innovazione tecnologica, utilizzando le potenzialità che questa può dare in termini di maggiore coinvolgimento e partecipazione.



### Che formazione proproresti?

Una formazione focalizzata sul trasferimento di competenze tecniche e sull'accrescimento della consapevolezza sia delle potenzialità delle ICT che dei possibili rischi derivanti da un uso inappropriato.

L'importanza dell'innovazione nei processi informativi e formativi aziendali ha portato ad introdurre nel progetto "Rassegna Concorso Inform@zione 2016", promosso dalla Regione Emilia-Romagna, Azienda USL di Modena e INAIL e dedicato alla promozione e divulgazione di strumenti informativi e formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la categoria nelle ICT.

La formazione e l'informazione, sono misure generali di tutela estese, secondo un processo di apprendimento continuo, a tutte le figure coinvolte nella gestione della salute e sicurezza e che hanno una funzione fondamentale



### Abbiamo parlato degli aspetti negativi di un abuso di ICT: quali sono quelli positivi derivanti da un uso equilibrato delle ICT?

Nonostante le criticità evidenziate l'uso delle ICT è naturalmente destinato a diffondersi ulteriormente, come anche ribadito dalla strategia Europea 2020 per "un'agenda europea del digitale", che ha lo scopo di accelerare la diffusione di Internet ad alta velocità e sfruttare i vantaggi di un mercato unico del digitale per famiglie e imprese.

Le ICT hanno una effettiva ricaduta non solo sugli aspetti economici e sulla produttività aziendale, ma anche sulla qualità del lavoro, in termini di nuove forme di organizzazione del lavoro, competenze adattabili, maggiore flessibilità e migliore equilibrio vita privata - vita lavorativa. Le nuove tecnologie rappresentano, dunque, una grande opportunità all'interno delle organizzazioni solo se adeguatamente valutate, gestite e regolamentate.

[www.progetto-informazione.it](http://www.progetto-informazione.it)

