

2017

**PREMESSA**

L'aumento dell'internalizzazione e della concorrenza, il maggiore utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), i cambiamenti della forza lavoro, la flessibilità e le nuove pratiche organizzative

hanno cambiato la natura e le caratteristiche del lavoro. È importante, pertanto, monitorare i cambiamenti nell'organizzazione del lavoro e studiarne gli effetti sulla salute e sicurezza dei lavoratori tenendo conto che non è sempre semplice distinguere tra technostress legato all'uso della tecnologia in ambito lavorativo e quello riferito all'uso continuo a livello personale.

**DESCRIZIONE E DIMENSIONE DEL PROBLEMA**

L'uso delle ICT può generare benefici di business, ma può anche causare reazioni negative negli individui, pertanto devono essere analizzate e gestite. Tra le conseguenze negative emerge il technostress, definito per la prima volta da Brod come una malattia moderna causata dall'incapacità di far fronte o trattare le informazioni e le nuove tecnologie di comunicazione

in modo sano. Salanova, contestualizzandolo in ambito lavorativo, lo ha definito come uno stato psicologico negativo associato all'uso delle ICT e ha evidenziato che tale esperienza può essere correlata a sentimenti di ansia, affaticamento mentale, scetticismo e inefficienza. Anche l'uso assiduo e l'abuso di Internet sono legati a variabili psicosociali, come la vulnerabilità psicologica, lo stress quotidiano e il sostegno sociale, tanto che i sintomi di un uso eccessivo (technoaddiction) possono essere identificati con i criteri utilizzati per la diagnosi di altre dipendenze.

**ICT E POTENZIALI FATTORI DI RISCHIO**

In linea con la metodologia proposta dal Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale dell'Inail, per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato basata sul modello Management standards approntato dall'Health and safety executive (Hse) l'uso delle ICT al lavoro è stato analizzato tenendo conto di sette dimensioni organizzative chiave, riportate in Tabella 1, riconosciute in letteratura scientifica come potenziali fattori di rischi e corrispondenti a sette stati/condizioni ideali da conseguire per il successo organizzativo.

Tabella 1	Dimensioni Hse
<b>Domanda</b>	Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo.
<b>Controllo</b>	Riguarda l'autonomia/controllo dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa.
<b>Supporto del management</b>	Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda e dai superiori.
<b>Supporto dei colleghi</b>	Riguarda l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dai colleghi.
<b>Relazioni</b>	Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili.
<b>Ruolo</b>	Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti.
<b>Cambiamento</b>	Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale.

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale)

**■ Domanda**

Numerosi studi hanno evidenziato che alti livelli di technostress sono dovuti a un elevato carico di lavoro, Booker definisce questo fenomeno come techn overload, che descrive situazioni in cui gli utenti delle ICT sono forzati a lavorare più velocemente e più a lungo. Secondo Salanova, le eccessive richieste poste ai lavoratori che utilizzano le ICT riguardano aspetti fisici, sociali e organizzativi del lavoro e richiedono l'im-

piego di uno sforzo fisico significativo con ripercussioni in ambito sia fisiologico che psicologico.

**■ Controllo**

Il rischio legato all'uso delle nuove tecnologie in ambito lavorativo per Braverman si riferisce ad aspetti attinenti alle mansioni e alle competenze dei lavoratori, con ricadute negative sul controllo del proprio lavoro. L'automazione del lavoro, infatti, comporta la perdita

di potere sul lavoro, del significato del lavoro, del senso di appartenenza e di identità personale e l'aumento dell'isolamento. Un eccessivo uso delle ICT implica, infine, una mancanza di controllo sul ritmo e una pressione elevata rispetto alle risposte attese.

### ■ Supporto del management

Il supporto richiede l'integrazione di elementi sociali, tecnologici e fisici dell'ambiente di lavoro e l'implementazione di azioni di successo a sostegno del benessere. Il management per ridurre l'effetto dello stress legato all'introduzione della tecnologia nei processi lavorativi dovrebbe favorire l'alfabetizzazione digitale, migliorare l'assistenza tecnica e informare adeguatamente i lavoratori.

### ■ Supporto dei colleghi

L'utilizzo di piattaforme social e di collaborazione, che favoriscono il confronto e il supporto tra pari, riducono le criticità legate all'uso delle ICT. Questi strumenti, inoltre, mettendo in connessione i lavoratori con le altre expertise di cui hanno necessità, migliorano l'engagement e favoriscono la social collaboration e quindi un contesto organizzativo nel quale il coordinamento si ottiene senza centralizzazione, la capacità prevale sul ruolo e la conoscenza condivisa si impone sull'autoritarismo gerarchico.

### ■ Relazioni

Con l'uso delle ICT, le attività sono mediate dal computer e diventano più astratte, le interazioni fisiche al lavoro diminuiscono e diventano artefatte, i dati e le informazioni aumentano e ciò determina un significativo cambiamento a livello relazionale. La possibilità di comunicare contemporaneamente in modo diversificato, inoltre, può influire sulla qualità delle comunicazioni e informazioni per il manifestarsi di malintesi, il crescente rischio di inviare o ricevere messaggi negativi e l'insorgenza di sentimenti di vulnerabilità. Le ICT hanno anche modificato i riferimenti contestuali e gli ambienti di lavoro, esponendo i lavoratori anche a nuovi fattori di rischio quali cyberharassment at work,

cyberstalking, cyberbullying e violazione della privacy. Le ICT, infine, possono ridurre il confine esistente tra ambito privato e lavorativo esponendo i lavoratori a continue interruzioni e intromissioni.

### ■ Ruolo

Con l'uso delle ICT i confini lavorativi dei gruppi di lavoro in termini di interazioni, compiti e spazi fisici rischiano di sovrapporsi a causa della creazione continua di nuove interfacce, dell'incremento della complessità e del numero di relazioni, della diminuzione dei confini di permeabilità delle informazioni, dell'implementazione delle richieste e delle aspettative relative alla comunicazione e alle interazioni sociali spesso non soddisfatte.

### ■ Cambiamento

L'implementazione di innovazioni tecnologiche ha introdotto modifiche a livello delle routine di lavoro e dei processi organizzativi, che hanno avuto un indubbio effetto positivo per i lavoratori in termini di miglioramento della qualità del lavoro, determinando però l'introduzione di rischi nuovi. Se da un lato, infatti, i nuovi sistemi comunicativi e di informazione rappresentano un valido supporto all'innovazione, incoraggiando la comunicazione e lo sviluppo di nuove idee e promuovendo i rapporti tra i dipendenti, dall'altro espongono i lavoratori al confronto con una tecnologia nuova il cui utilizzo non sempre risulta agevole e di facile comprensione (techno-complexity, techno-uncertainty).

## MISURE DI PREVENZIONE

Le strategie di intervento possono riguardare il livello individuale e il livello organizzativo. A livello individuale sono importanti quelle che consentono al lavoratore di mettere in atto comportamenti per cambiare la situazione come le strategie di problem solving. Le strategie a livello organizzativo dovrebbero riguardare la diminuzione delle richieste poste ai lavoratori e l'implementazione delle risorse anche in termini di supporto tecnico e formazione.

### PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Contatti: r.bentivenga@inail.it; e.pietrafesa@inail.it; sa.stabile@inail.it

### BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Stabile S, Bentivenga R, Pietrafesa E. ICT e lavoro: nuove prospettive di analisi per la salute e la sicurezza sul lavoro. Roma: Tipografia Inail; 2016. [consultato ottobre 2017] URL: <https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-ict-e-lavoro-nuove-prospettive-di-analisi.pdf>.

Salanova S, Llorens Gumbau ML, Cifre Gallego SE. The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 2013;48(3).

Stabile S, Bentivenga R, Ghelli M, Dentici MC, Pietrafesa E, Milana C, Iavicoli S. L'uso delle ICT negli ambienti di lavoro in un'ottica di salute e sicurezza. In: *Giornale Italiano di medicina del lavoro ed ergonomia ed. Lavoro salute ambiente di nuovo al centro*; Milano, 25-27 Novembre 2015. Pavia: SIMLII, 2015;106(II).

### PAROLE CHIAVE

ICT; Benessere; Stress.