HR/organizzazione

Internet, sms e social network quella dipendenza che distrae

La letteratura psichiatrica la chiama *Internet addiction disorder*, comparabile al gioco d'azzardo patologico indica un disturbo, sempre più diffuso, da discontrollo degli impulsi

di Rino Sardo

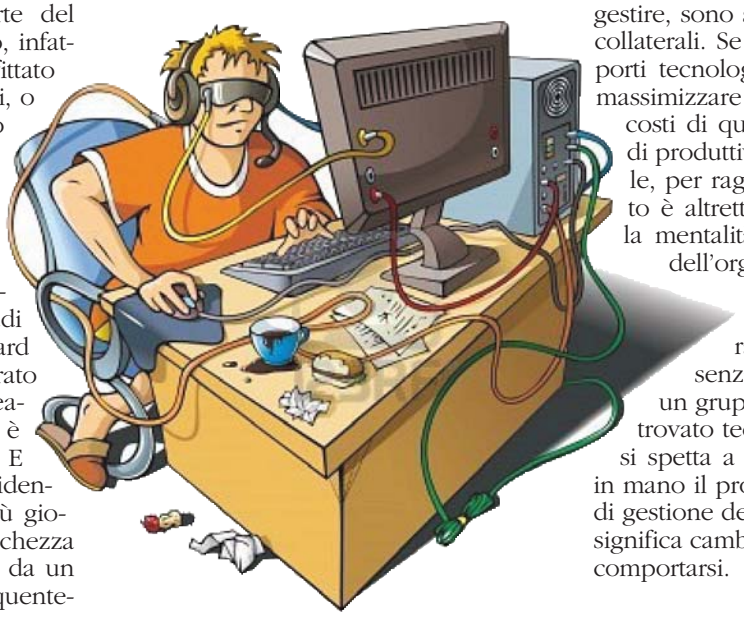
L'immediato accesso alle informazioni può rivelarsi nello stesso tempo una risorsa inestimabile e un peso schiacciante, così come può esserlo la connessione perenne tra le persone, tipica dell'economia dell'informazione.
Il flusso d'informazioni che ci inonda quotidianamente sembra portare con sé più magagne che guadagni. E non si tratta soltanto della marea di e-mail e di feed Rss che ci sommerge, bensì dell'oceano d'informazioni che ci sentiamo obbligati a ricercare per tenerci aggiornati nel nostro lavoro, e non solo.
Cadute le limitazioni poste per secoli dai costi di produzione e di distribuzione, oggi chiunque può trasformarsi in editore (internet, con i suoi canali distributivi gratuiti). Le informazioni si riversano su di noi in innumerevoli forme: sms e trilli di twitter sul telefonino; alert di facebook e messaggi vocali sul BlackBerry; messaggistica istantanea e direct marketing sul computer fisso. Per non parlare del nemico peggiore, la posta elettronica. Nel frattempo siamo attratti dalle news, ci colleghiamo ai giornali on line per sapere cosa succede in ogni momento della giornata, senza più attendere il TG o il quotidiano in edicola: siamo assetati d'informazioni.
Naturalmente non tutti vivono come un problema quest'inondazione d'informazioni, anzi per molti è uno stimolo.
Ma attenzione, perché l'eccesso di dipendenza da informazioni telematiche può, nei casi estremi, comportare anche gravi patologie. La dipendenza da Internet, meglio conosciuta nella letteratura psichiatrica con il nome originale inglese di Internet addiction disorder (Iad) è un disturbo da discontrollo degli impulsi.
Il termine è stato coniato da Ivan Goldberg nel 1995. La dipendenza da Internet o Internet addiction (comparabile al gioco d'azzardo patologico) è in realtà un termine piuttosto vasto che copre un'ampia varietà di comportamenti, ai quali sottostanno da un punto di vista psicologico problemi nel controllo degli impulsi e difficoltà nel regolare gli stati emotivi dolorosi. Inoltre, la dipendenza da internet e la dipendenza dal computer sono ormai inscindibilmente legate e a volte si usano i termini dipendenza online o dipendenza tecnologica per indicare il fenomeno nel suo complesso.
A causa dell'allarmante diffusione di tale fenomeno, da novembre 2009 all'Ospedale Policlinico Gemelli di Roma è stato aperto il primo ambulatorio ospedaliero italiano specializzato nella dipendenza da Internet.
Secondo un sondaggio Aol condotto su 4.000 utilizzatori di posta elettronica negli Stati Uniti, è risultato che il 46% era "dipendente". Quasi il 60% degli intervistati la controllava in bagno, il 15% in chiesa e l'11% lo aveva fatto di nascosto dal coniuge o da un altro familiare. Di fatto, anche le camere da letto e i bagni sono diventati luoghi di lavoro. Non c'è luogo nel quale non si possa trovare qualcuno che, in uno stato quasi di apnea e di distacco da quello che gli succede attorno, sia intento a controllare il suo smartphone.
Il valore dell'informazione nell'economia della conoscenza è indiscutibile, ma lo è anche la capacità di dominare

Da un sondaggio condotto su 4.000 utilizzatori di email è risultato che il 46% ne è dipendente: non c'è luogo nel quale non si possa trovare qualcuno intento a controllare lo smartphone

chi la consuma. Infatti, man mano che il volume d'informazioni cresce, la linea di confine tra ciò che è utile e ciò che distrae aumenta.
Il rischio che la perenne disponibilità delle informazioni confonda i confini tra la vita lavorativa e quella privata può influire su quest'ultima in maniera inaspettata.
Gli studi più recenti mostrano che il vertiginoso aumento del volume d'informazioni a nostra disposizione può avere riflessi negativi non soltanto sul benessere del singolo, ma anche sui processi decisionali e d'innovazione, e sulla produttività delle aziende. Non è, ovviamente, una bella notizia né per i singoli né per le organizzazioni. Tutte le aziende, anche quelle che si ostinano a negare il problema partendo dal presupposto che la comunicazione è sempre positiva, pagano un prezzo elevato. Per le costanti interruzioni con cui dobbiamo convivere quando il computer ci ha segnalato l'arrivo di un nuovo messaggio, oppure quando le vibrazioni del nostro smartphone ci avvertono che un amico di Facebook ci ha contattato, succede qualcosa di più del semplice fatto che usiamo del tempo per leggere il messaggio. Dobbiamo anche riprendere il filo spezzato dopo l'interruzione e riconcentrarci su quello che stavamo facendo. A dimostrazione di quanto detto, uno studio compiuto dai ricercatori di Microsoft sulle abitudini dei loro colleghi riguardo all'uso dell'email ha riscontrato che, una volta interrotto il lavoro per l'arrivo di un nuovo messaggio, le persone impiegavano in media ventiquattro minuti per riprendere il lavoro interrotto. Lo scenario descritto dai ricercatori è inquietantemente familiare. La gestione del messaggio ricevuto ha rappresentato soltanto una parte del tempo sottratto al lavoro. Spesso, infatti, le persone ne hanno approfittato per aprire altri messaggi non letti, o per attività senza alcun rapporto con l'email, come mandare un sms a un amico twittare o navigare su internet.
Le distrazioni provocate dall'arrivo di un email o di altri tipi d'informazioni hanno anche conseguenze meno evidenti. Gli studi di Teresa M. Amabile dell'Harvard Business School hanno riscontrato una diminuzione delle attività creative nelle giornate in cui il lavoro è più frammentato da interruzioni. E ancora, altre ricerche hanno evidenziato come anche i lavoratori più giovani che hanno grande dimestichezza nel passare da uno strumento o da un programma all'altro, anche frequentemente, richiedono periodi di lavoro senza interruzioni per affrontare con successo compiti particolarmente impegnativi.
I ricercatori si stanno interessando anche a un'altra conseguenza del sovraccarico d'informazioni, tristemente nota anche nella vita privata: il differimento delle decisioni quando non sappiamo se e quando riceveremo risposta a un messaggio di posta elettronica. Gli studi rilevano che lo stress connesso all'incapacità di gestire le informazioni man mano che arrivano - coniugato alle attese personali e sociali sul fatto - può condurre all'esaurimento nervoso e alla demoralizzazione.

> **“ Liberarsi da questa dipendenza si può: è necessaria un'educazione comunicativa per gestire il sovraccarico di informazioni, cambiando anzitutto il modo di pensare e di comportarsi**

Se il nostro interlocutore non si fa vivo in maniera tempestiva, rimaniamo nel dubbio, ed ecco l'inizio di un susseguirsi di vari interrogativi: il messaggio è stato deliberatamente ignorato dal destinatario perché l'ha mandato in bestia? O forse è stato automaticamente dirottato nello spam? O è stato accantonato per rispondere in un secondo momento? O semplicemente è stato dimenticato in mezzo alle altre innumerevoli e-mail?
Talvolta l'ambiguità creata da questo silenzio telematico può essere peggiore di un ritardo nella risposta secondo Yoram Kalman, ricercatore della Northwestern University. La mente s'impegna semi-inconsciamente in una serie di calcoli basati sulle esperienze precedenti: di solito quanto tempo impiega questa persona a rispondere alle mail? Devo disturbarla con un sollecito? Devo informarmi che sia in ufficio? Nel frattempo monta l'ansia, lo stress con tutte le conseguenze, tanto nella vita privata che in quella lavorativa.
A questo punto sorge spontanea una domanda: quanti di noi si riconoscono in situazioni simili a quelle descritte? Quanti di noi pensano che questa “dipendenza” possa danneggiare la vita privata e quella professionale? E quanti vorrebbero porvi rimedio? Spesso non riusciamo a resistere nel leggere l'ennesimo report o l'email appena arrivata. Non si tratta di un fatto razionale, bensì emozionale, legato ai bisogni e alle soddisfazioni personali più che alla sfera professionale. Ma come gestire questo sovraccarico d'informazioni che, tra l'altro, è destinato a crescere in maniera esponenziale?
È necessario darci un'educazione comunicativa. Dovremmo imporci dei limiti definendo, e rispettando, quando, quanto, come e di cosa “nutrirsi”, tanto nel campo privato quanto in quello professionale. Questa è l'area in cui ciascuno di noi può fare veramente la differenza e cambiare la qualità dell'esperienza informativa. Tutto ciò anche in considerazione del fatto che i vantaggi di essere sempre informati, se saputi gestire, sono superiori a possibili effetti collaterali. Se è vero che esistono supporti tecnologici che contribuiscono a massimizzare i benefici e minimizzare i costi di questa situazione in termini di produttività individuale e aziendale, per raggiungere un buon risultato è altrettanto necessario cambiare la mentalità dei singoli e la cultura dell'organizzazione. Benché possa succedere che le persone non riescano a liberarsi da una dipendenza senza aiuto, che provenga da un gruppo di sostegno o da un ritrovato tecnologico, in ultima analisi spetta a ciascuno di noi prendere in mano il proprio problema in materia di gestione delle informazioni. E questo significa cambiare modo di pensare e di comportarsi.



rino@rinosardo.it