

AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

Giornata tecnica

Tecno-Stress Lavoro Correlato

Dal mito del multitasking ai pericoli del tecnocentrismo

Relatore: **Andrea Cirincione**



ANAGNI, 15 maggio 2015 dalle ore 9.30 alle ore 12.30

“Spesso il low tech è più semplice e funziona meglio”

“L'hi tech rende molto a chi lo produce ma deresponsabilizza chi lo usa”

Oggi c'è chi fa una bandiera del low tech:

–lowtechmagazine.com

Però:
**il progresso tecnologico è
indispensabile ed ineluttabile.**

E' comunque utile andare a
rovistare tra **le difficoltà che le
nuove tecnologie pongono**, al
fine di regolare al meglio il
proprio atteggiamento.

- La **rivoluzione elettronica** nelle aziende può determinare **cali di concentrazione e di performance, ma anche conflittualità.**
- Il confine tra vita lavorativa e privata (“**corridoio**”) è diventato labile
- La **sensazione di “risoluzione”** data dalla tecnologia porta però con sé qualche ansia e qualche illusione
- Il problema è tutto racchiuso nell'**interazione tra noi stessi e le tecnologie che usiamo**
- - Le principali **vie di rimedio: la responsabilità, la gestione, l'organizzazione, l'ergonomia**

Sul Principio di Responsabilità

chi vince gli altri è **forte**
chi vince se stesso è **potente**
proverbio cinese

L'innovazione tecnologica costruisce orizzonti nuovi, a cui l'uomo non è evolutivamente preparato, quindi deve continuamente adattarsi

Serve un'etica di sano "timore" per evitare i potenziali esiti nefasti di azioni "sovrumane"

L'etica della responsabilità secondo Jonas: **"Agisci in modo tale che gli effetti della tua azione siano compatibili con la continuazione di una vita autenticamente umana"**

Hans Jonas *Das Prinzip Verantwortung: Versuch einer Ethik für die technologische Zivilisation*. Frankfurt/M., 1979

Ora parliamo di TECNOCENTRISMO

«La prima regola di ogni tecnologia usata negli affari è che l'automazione applicata ad un'operazione efficiente ne ingrandirà l'efficienza. La seconda è che l'automazione applicata ad un'operazione inefficiente ne ingrandirà l'inefficienza.»

Bill Gates

Tecnocentrismo =
ruolo di primo piano della tecnologia nell'attività umana e
in particolare una sua possibile centralità ai fini della
creazione di nuove risorse ambientali in sostituzione di
quelle naturali deficitarie.

=> i critici dell'arte “denunciano” che la tecnologia facilita
“reprimendo”, mobilita “paralizzando” (ed altri ossimori...)

La **conseguenza** interessante per la psicologia è che il
tecnocentrismo nell'arte interferirebbe sulla “intenzionalità
creativa” limitandola.

Concetto discutibile ma interessante !

Realtà tradizionale e realtà virtuale

“Nelle ere della meccanica, avevamo operato un'estensione del nostro corpo in senso spaziale. Oggi, dopo oltre un secolo di impiego tecnologico dell'elettricità, **abbiamo esteso il nostro stesso sistema nervoso centrale in un abbraccio globale** che, almeno per quanto concerne il nostro pianeta, abolisce tanto il tempo quanto lo spazio”

(H.M. Mc Luhan, sociologo autore della tesi di determinismo tecnologico per cui “il mezzo è il messaggio”, inventore del concetto di “villaggio globale”)

Realtà tradizionale e realtà virtuale

“**Ogni nuova tecnologia**, esercita su di noi una lusinga molto potente... **ci ipnotizza in uno stato di "narcisistico torpore"**. Se non abbiamo gli **anticorpi intellettuali** adatti... ci porta ad accettare come assiomi assoluti, le assunzioni non neutrali intrinseche in quella tecnologia. Se invece riusciamo a evitare di esserne fagocitati, possiamo guardare quella tecnologia dall'esterno, con distacco, e ... siamo in grado ... (in parte) di controllarla”

(H.M. Mc Luhan, sociologo autore della tesi di determinismo tecnologico per cui “il mezzo è il messaggio”, inventore del concetto di “villaggio globale”)

Ora parliamo di **COMUNICAZIONE**

«Il computer più nuovo al mondo non può che peggiorare, grazie alla sua velocità, il più annoso problema nelle relazioni tra esseri umani: quello della comunicazione. Chi deve comunicare, alla fine, si troverà sempre a confrontarsi con il solito problema: cosa dire e come dirlo»

Bill Gates

L'esempio più evidente:

- l'ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line

Il principio più famoso:

- Il 5° assioma di Palo Alto

Il problema:

- Trasferire Vs Trasformare

**L'asimmetria comunicativa
imperversa:** la competizione
tira al ribasso le competenze
tradizionali alzando il peso del
fattore tecnologico.

In un'epoca che “oscilla” e
modifica le convinzioni
“tradizionali” è necessario
coltivare una strada di
conciliazione.

Ora parliamo di **PROCESSI COGNITIVI** IN AMBITO TECNOLOGICO

«Libenter homines id quod volunt credunt»

Giulio Cesare, De bello gallico, Libro III, 18.

- La tecnologia palesemente promette molto, mentre le sue insidie sono nascoste
- L'uomo è sempre più funzionario
- La tecnica crea tecnici non umanisti, ovvero distanti da sé; essendo l'errore tecnico differente da quello umano, spesso quest'ultimo non viene considerato
- Risultato ? Scollamento – Emarginazione – Delega

- **Scollamento:** il lavoro viene svolto dall'apparato tecnologico, l'uomo è interfaccia con la macchina
- **Emarginazione:** l'uomo risulta a parte dalla motivazione produttiva
- **Delega:** il macchinario diviene *decisore*, all'uomo è chiesto di conoscere le regole che servono alla macchina per funzionare

Ora parliamo di **PENSIERO MULTITASKING**

«Sono sclerata come se mi fossi fatta 10 caffè di fila, perchè mi rendo conto di fare 20 cose insieme (comprese mangiare, caricare la lavatrice e cantare): ... ah, il multitasking ...»

Tratto da un blog “La vita secondo Mirtillo”

Multitasking

E' la possibilità di **eseguire più programmi simultaneamente**, ovvero aprire finestre ed eseguire in parallelo l'elaborazione di informazioni

Anche il cervello è in grado di elaborare più compiti, con un contemporaneo **degrado della percezione cosciente**

All'interno di un ambito d'azione ("working sphere") si possono concentrare varie attività con finalità comuni

La media individuale è di 10 ambiti/giorno, con un tempo di dedicato di 33 min/cad

I giovani (12-24 anni) hanno una netta tendenza a preferire un'attività multitask rispetto a concentrarsi su una cosa

Nello svolgere i compiti scolastici molti abbinano almeno un'altra attività, per non annoiarsi

Alcune azioni possono avvenire in parallelo senza interferire, altre sono impossibili

Es.: parlare e camminare; parlare e fischiare

I bottlenecks fisici sono ovviamente inesorabili, e quelli cognitivi ?

- Memorizzare e seguire un oggetto con gli occhi sono processi quasi paralleli
- Se la richiesta aumenta su un task diminuisce la performance sull'altro
 - Es.: se mentre parlo esprimo un concetto difficile tendo a rallentare o fermarmi

G.W. Bush va in bicicletta
Saluta due agenti e li ringrazia
Perde il controllo della bici
Cade ed investe un funzionario
15 giorni di prognosi per il malcapitato
Due *tasks* per G.W. Bush sono troppi....

Chi parla al cellulare mentre guida, guida come se fosse ubriaco
(Strayer, 2006)

La misura della gravità di errori cognitivi effettuati dopo eccesso alcolico o mentre si parla al telefono è sovrapponibile (benché qualitativamente diversi)

Il fenomeno in questione è noto come *change blindness*, che rende “meno percepibile” ad es. un segnale di STOP.

Uso manuale del cellulare e “viva voce” non cambia i risultati !
Lentezza di riflessi e minor attenzione ai segnali stradali significano maggior probabilità di incidente stradale

Una donna di 82 anni alla guida
Risponde al cellulare
Perde il controllo dell'auto e
piomba in spiaggia
Investe varie persone, provoca il
panico, nessun morto
fortuitamente

Paragone: un quarantenne che
guida telefonando ha la reattività
di un ottantenne; figurarsi
l'ottantenne....

- Fumare, specie accendere la sigaretta
- Mangiare, bere
- Mettere un CD, cercare una stazione radio
- Discutere coi passeggeri (o con altri automobilisti)
- Leggere una cartina, usare il navigatore
- Ascoltare musica ad alto volume

Il multitasking quindi non esiste, è solo un passare velocemente da un'azione ad un'altra (non tutti gli autori sono d'accordo)

Se le azioni in multitasking sono, singolarmente, familiari, migliora la performance ma non svanisce l'effetto di refrattarietà

La parte coinvolta nel processo si chiama “area 10 di Brodmann”, nei lobi frontali

Dati i ritmi del lavoro moderno, è un'area molto sollecitata !

Molti si arrabbiano se devono sospendere una cosa per farne un'altra.... Non sanno che ciò può addirittura risultare facilitante se in ballo c'è una strategia

Uno studio dimostra che fare i compiti connessi a Messenger (se vengono fatte entrambe le cose, non una sola...) non cambia la qualità della performance

C'è però una differenza tra performance equivalenti ?

- Se studio e basta attivo l'ippocampo, e ciò che apprendo è elaborabile in modo più flessibile e costruttivo
- Se studio in *dual-task* attivo l'area cerebrale dello "striato", più coinvolto in processi di apprendimenti automatici e procedurali, quindi la conoscenza acquisita sarà meno trasferibile ad altri contesti

Terminiamo col PRINCIPIO DI ACQUIESCENZA

«Tutto dovrebbe essere reso più il più semplice possibile,
ma non più semplice ancora.»

Albert Einstein

- La psicologia umana conosce molti meccanismi che producono condiscendenza e remissività
- Tra questi, il semplice interesse materiale dell'ottenere il massimo vantaggio col minimo sforzo
- La tecnologia è persuasiva in modo automatico: come nell'arte del *jujitsu*, ti stende con la tua stessa energia
- Le condizioni umane in cui è più probabile risultare “vittime” della *regola preponderante*:
 - **Fretta, incertezza, stress, indifferenza, distrazione, affaticamento**

- Accettiamo che, al casello, sia una macchina a dire “arrivederci” (la reciprocità distorta) ?
- Accettiamo che la tecnologia scelta al posto nostro imprigionando il pensiero vigile (la falsa coerenza) ?
- Accettiamo di relegare in un angolo la nostra responsabilità individuale (la riprova sociotecnica) ?
- - Accettiamo di regolare il comportamento in base a canoni di moda (la simpatia neotecnologica) ?
- - Accettiamo che il comandante sia elettronico e non umano (la tecnoautorità) ?
- - Accettiamo che le informazioni tecnologiche siano per noi così esaustive (la scarsità convincente) ?

ACCETTIAMO TUTTO QUESTO ?

*Grazie per
l'attenzione*

**La perplessità è
l'inizio della
conoscenza**



AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed
Operatori della Sicurezza sul Lavoro



Andrea Cirincione
Psicologo del Lavoro
www.psicologocompetente.it