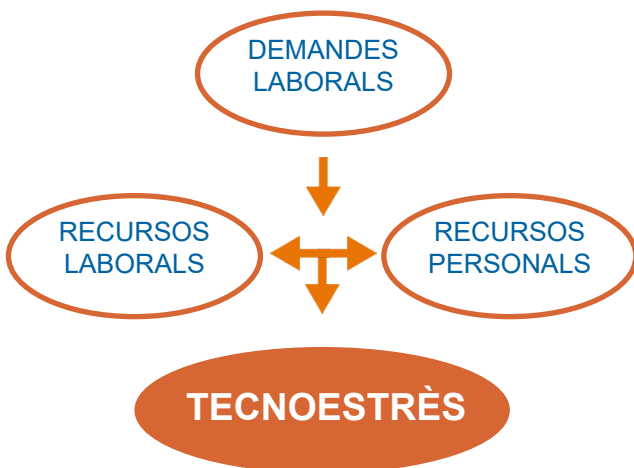




TECNOESTRÈS: PER QUÈ S'ORIGINA

Per què s'origina el tecnoestrès

Avui dia, no és necessari que hi hagi una “falta d'habilitat o incompetència de la persona treballadora” perquè es produeixi el tecnoestrès, sinó que més aviat es produeix com a resposta física, emocional i de comportament, quan existeix un **desequilibri o desajustament entre les demandes tecnològiques i els recursos (tant laborals com personals)** disponibles.



Les **demandes laborals** són **aspectes físics, psicològics, socials o organitzacionals** de la feina amb les noves tecnologies que requereixen **esforç sostingut** i comporten una resposta, tant fisiològica com psicològica, de la persona treballadora. Hi ha **5 classes d'estressors** (condicions a la feina que poden originar tecnoestrès) **associats a aquestes demandes laborals**:

➤ **Tecnosobrecàrrega**: percepció de **major intensitat de treball**, és a dir, gestió d'informació que es rep per múltiples canals (no sempre útil per a l'execució de la tasca) i que ha de ser tractada. Aquesta **sobrecàrrega**

d'informació fa augmentar la càrrega quantitativa i qualitativa de treball, la qual cosa genera una possible dificultat en el seu tractament i interpretació. La percepció de **multitud de tasques alhora i simultànies** (molts cops urgents i inesperades) implica també un **major ritme de treball** que exigeix respostes i solucions immediates (la multitasca perllongada en el temps produeix “burnout”), i jornades de treball més llargues. Percepció d'**impotència per no arribar** a desenvolupar totes les tasques encomanades. Percepció de **pèrdua d'autonomia** per ús excessiu de les noves tecnologies. I percepció de **monotonia en la rutina** de la realització d'algunes **tasques de tipus administratiu**.



➤ **Tecnoinvasió**: **allargament de la jornada laboral, percepció de connectivitat** permanent a les noves tecnologies sota supervisió. Sensació d'irrupció en la vida personal/social de la persona, que arriba a provocar **problemes de conciliació laboral/familiar**.



➤ **Tecnocomplexitat:** percepció d'**incompetència en el desenvolupament de les tasques** en un entorn tecnològic molt complex. Possibles **problemes tècnics i interrupcions constants** per fallades en l'ús de les noves tecnologies. S'origina també el **conflicte del rol** (les funcions de les persones treballadores poden resultar contradictòries o fins i tot estar mal definides a conseqüència del constant canvi o modificació dels processos).

➤ **Tecnoinseguretat:** percepció de **temor a perdre el treball** per algú que està millor capacitada en l'ús de les noves tecnologies o a ser reemplaçada per nous procediments basats en aquestes.

➤ **Tecnoincertesa:** sensació que provoca en les persones **por de quedar-se obsoletes** en l'ús de les noves tecnologies pels canvis i actualitzacions constants i permanents (a causa de la incessant evolució tecnològica) i, per tant, es veuen obligades a un **aprenentatge constant i permanent** per enfortir les habilitats i capacitats encaminades al seu ús correcte.

Els **recursos laborals** són **aspectes físics, psicològics, socials o organitzacionals** de la feina que poden ajudar a reduir les exigències del treball que comporta l'ús de les noves tecnologies i, per tant, rebaixa la resposta (tant fisiològica com psicològica, de la persona treballadora) que comporta. A més, són decisius per assolir els objectius del treball i estimular la motivació, el creixement personal, l'aprenentatge i el desenvolupament de la persona treballadora. Els principals recursos laborals són:

➤ Recursos de la tasca de treball

- **Autonomia** en el treball amb les noves tecnologies: tenir el **control**. Pot haver-hi dos tipus d'autonomia: la **decisional** (fa referència al grau en què la persona té capacitat per prendre decisions) o la **temporal** (es refereix a la capacitat per gestionar el temps de treball).
- **Feedback o retroalimentació** sobre les tasques acomplertes amb les noves tecnologies: grau en què la realització de l'activitat laboral proporciona a la persona **informació clara i directa sobre l'eficàcia del seu acompliment**.

➤ Recursos socials

- **Clima de suport social i valoració** per part de companys i supervisors en l'ús de les noves tecnologies. La seva implantació redueix el contacte personal i comporta aïllament social i despersonalització. L'organització ha de facilitar els mecanismes suficients i necessaris perquè les persones treballadores puguin disposar, en tot moment, d'**ajuda i suport emocional** enfront de les demandes de treball que comporta el seu ús.



› Recursos organitzacionals

- **Estratègies d'implantació de noves tecnologies en les organitzacions.** Les estratègies d'introducció de noves tecnologies poden estar **centrades en la tecnologia o centrades en l'usuari**. El factor clau rau en la responsabilitat sobre el **control de la tasca**: si el control recau sobre la tecnologia o sobre els usuaris. La posició que assigna major responsabilitat en el procés a la tecnologia es denomina disseny centrat en la tecnologia. La posició alternativa és coneguda com **disseny centrat en l'usuari**, i origina un **major benestar psicossocial, menor estrès i major rendiment en el treball**.
- **Oportunitats de desenvolupament de punts forts de la persona treballadora**, capacitat de la persona treballadora, de forma constant i permanent, adaptada al desenvolupament i ús de les noves tecnologies, que afavoreix, a més, l'oportunitat de promoció professional.

Finalment, els **recursos personals** fan referència a les característiques de les persones treballadores que funcionen com a **amortidors** de l'impacte negatiu de les altes demandes i la falta de recursos laborals en el tecnoestrès. Els recursos personals més importants són les **característiques de la personalitat (actitud)** i les **competències pròpies (aptitud)** de la persona treballadora per fer front a l'ús de les noves tecnologies. A continuació, detallem quins són els recursos personals més importants:

- › **Capital psicològic positiu**: és un **estat de desenvolupament psicològic positiu** compost per l'eficàcia personal o autoeficàcia, l'esperança, l'optimisme i la resiliència.

- **Eficàcia personal o autoeficàcia**: és la creença en les capacitats d'un mateix per organitzar i executar les tasques.
- **Esperança**: és la perseverança per complir els objectius marcats i la capacitat de buscar alternatives, quan sigui necessari, amb el mateix fi.
- **Optimisme**: és saber mantenir una **expectativa positiva** en moments d'incertesa.
- **Resiliència**: és la capacitat per recuperar-se de l'adversitat, el conflicte i el fracàs.

- › **Intel·ligència emocional**: és el conjunt d'**habilitats** relacionades amb l'atenció als sentiments, la claredat i la reparació de les mateixes emocions.

