

La UPRL informa

El Tecnoestrés que viene



El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution". Lo define como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar

con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable"

Desde este planteamiento, los tecnoestresores se pueden categorizar en dos bloques:

- Tecnodemandas
- Ausencia de tecnorecursos laborales.

Las demandas laborales son aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo con TICs que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos.

Las principales demandas en trabajadores que utilizan TIC son la sobrecarga de trabajo (demasiadas cosas que hacer en el tiempo disponible), la rutina en el trabajo (sobre todo cuando el trabajo con TIC es aburrido y monótono y no requiere un esfuerzo mental y sostenido, es decir que requiere poca cualificación, como introducir datos en el ordenador), el conflicto de rol (ya que aparecen demandas que son percibidas como incompatibles entre sí, por ejemplo las instrucciones dadas por grupos diferentes), y el conflicto trabajo-familia.

También se produce un aumento de la cantidad de información (no siempre útil para la realización de la tarea) que debe ser tratada. Esta sobrecarga de información aumenta la carga cuantitativa de trabajo y también cualitativa por la posible dificultad en su tratamiento e interpretación.

La UPRL informa

Los recursos laborales, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo con las TIC, la retroalimentación sobre las tareas realizadas con las TIC, y el clima de apoyo social por parte de compañeros y supervisores en el uso de las TIC.

Entre los recursos laborales uno muy importante y que ha sido tradicionalmente objeto de estudio son las estrategias de implantación de TIC en las organizaciones. Las estrategias de introducción de nuevas tecnologías pueden estar centradas en la tecnología o centradas en el usuario. El factor clave está en la responsabilidad sobre el control de la tarea: si el control recae sobre la tecnología o sobre los usuarios.

La posición que asigna mayor responsabilidad en el proceso a la tecnología se denomina diseño centrado en la tecnología. La posición alternativa es conocida como diseño centrado en el usuario, la cual es causa de mayor bienestar psicosocial, menor estrés y mayor rendimiento en el trabajo.



La implantación de TIC reduce el contacto personal por lo que la posibilidad de recibir apoyo social, de tipo emocional, puede verse afectada.

Respecto a las consecuencias del tecnoestrés la investigación es más escasa, pero ha destacado entre otras consecuencias: las quejas psicosomáticas tales como problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales; así como también daños organizacionales tales como el absentismo y la reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TICs en el puesto de trabajo.

A la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

Estrategias de intervención psicosocial

Al igual que ocurre con otras problemáticas en el trabajo en general, o relacionadas con el estrés en particular, las estrategias de intervención pueden aplicarse desde un nivel más individual a un nivel organizacional.

La UPRL informa

El trabajador, a nivel individual, puede utilizar una serie de estrategias más o menos adaptativas. Generalmente, podemos decir que las estrategias que mejor funcionan son las estrategias en las que el trabajador realiza una acción (o estrategias activas) para cambiar la situación.

Si lo que pretende es cambiar la emoción de tecnoansiedad o tecnofatiga puede empezar a partir de técnicas de relajación muscular, mindfulness, ...

Podríamos clasificar las estrategias individuales de afrontamiento al tecnoestrés en:

- 1) retirada (la menos adaptativa),
- 2) planificación (por ejemplo, estableciendo metas realistas de formación, incrementando poco a poco su dificultad y, por tanto, aumentando la autoeficacia después de cada acción formativa),
- 3) búsqueda de apoyo social/técnico y
- 4) reestructuración cognitiva (métodos que ayudan a los trabajadores a modificar sus procesos de evaluación de los tecnoestresores, eliminando así pensamientos irracionales del tipo "debo saber utilizar esta tecnología en menos de dos días o la gente pensará que soy un/a inepto/a").

En cuanto a las estrategias a nivel organizacional, estas son básicas en la organización ya que es la organización la que debe prever las posibles repercusiones en la introducción de TIC y establecer los mecanismos para prevenir las consecuencias tanto desde las exigencias y organización del trabajo como facilitando a las personas vías de adaptación.