

# Stress digitale

**Benessere Digitale**

Monica Molino

Anno accademico 2023/2024

# Stress

## **Sindrome generale di adattamento:**

*«tentativo dell'organismo di far fronte a una minaccia attraverso una risposta».*

Possiamo intendere con stress la **risposta psicofisiologica ed energetica di adattamento all'ambiente** che si attiva di fronte a una novità, all'attesa di un avvenimento significativo o minaccioso o inconsueto (Favretto 1994), che **è ritenuto dal soggetto sfidare o eccedere le proprie risorse** e danneggiare il proprio benessere (Lazarus e Folkman 1984).

# Stress

- In psicologia, indica la risposta dell'organismo **quando il carico di richieste eccede le risorse disponibili per fronteggiarle** (Lazarus e Folkman, 1984).



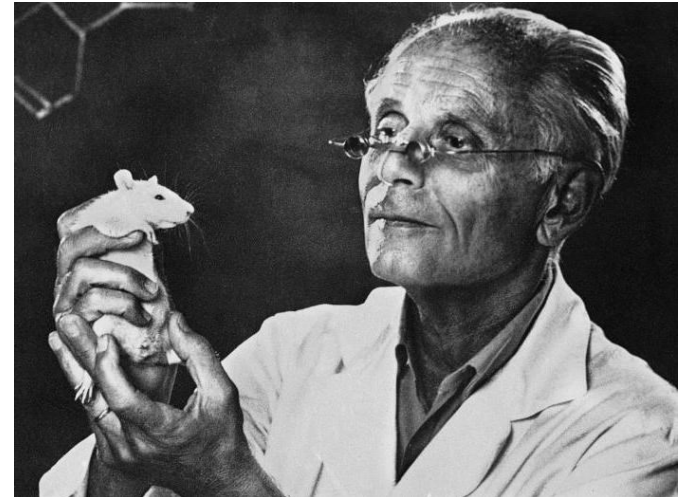
# Stress

Negli anni '30, Selye inietta quotidianamente una sostanza a dei ratti per testarne gli effetti, e riscontra poi tra questi topi ulcere peptiche, atrofia dei tessuti del sistema immunitario e un notevole ingrossamento delle ghiandole surrenali.

Gli stessi sintomi si potevano tuttavia riscontrare anche in quei ratti in cui era stata iniettata quotidianamente una soluzione fisiologica!

Quindi i sintomi potevano essere una

**risposta dell'organismo alle sollecitazioni esterne.**



# Stress

1. Prima reazione di **allarme**: *affrontare o scappare?*
2. Seconda di **resistenza**: *risorse aggiuntive per mantenere l'equilibrio*
3. Terza di **esaurimento**: *risorse non più disponibili.*



# Stress, un po' di terminologia

- **Stressor:** la fonte di stress, ciò che lo ingenera.
- **Strain:** l'effetto immediato (non di lungo termine) dello stress, lo sforzo psicologico e psicofisiologico di un individuo a fronte di un'alta domanda ambientale.
- **Distress:** fallimento adattivo della risposta.
- **Eustress:** energia ben utilizzata.
- **Stress:** l'intero processo.

# Conseguenze dello stress

Se la risposta allo stress è inadeguata o eccessiva possono esserci conseguenze di diverso tipo:

- **Piano fisiologico:** alterazione del funzionamento dei sistemi endocrino, immunitario e nervoso, patologie cardiovascolari, insorgenza di diabete, sindromi metaboliche, ...
- **Piano psicologico:** ansia, irrequietezza, stato d'allarme, disturbi dell'umore, depressione, stanchezza, disturbi del sonno...
- **Piano comportamentale:** disfunzioni alimentari, abuso di alcol, fumo, sostanze, azioni sociali negative...
- **Piano lavorativo:** insoddisfazione lavorativa, comunicazione aggressiva, peggioramento delle prestazioni, assenteismo, presentismo...

# Stress digitale

Particolare forma di stress che origina dall'utilizzo delle tecnologie digitali.





# Richieste che generano stress digitale

## Competenze digitali

Ciò che è necessario per *«usare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione.*

*Sono competenze utili a tutti i cittadini per poter partecipare alla società dell'informazione e della conoscenza ed esercitare i diritti di cittadinanza digitale».*

(Unione Europea, Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente).

# Richieste che generano stress digitale

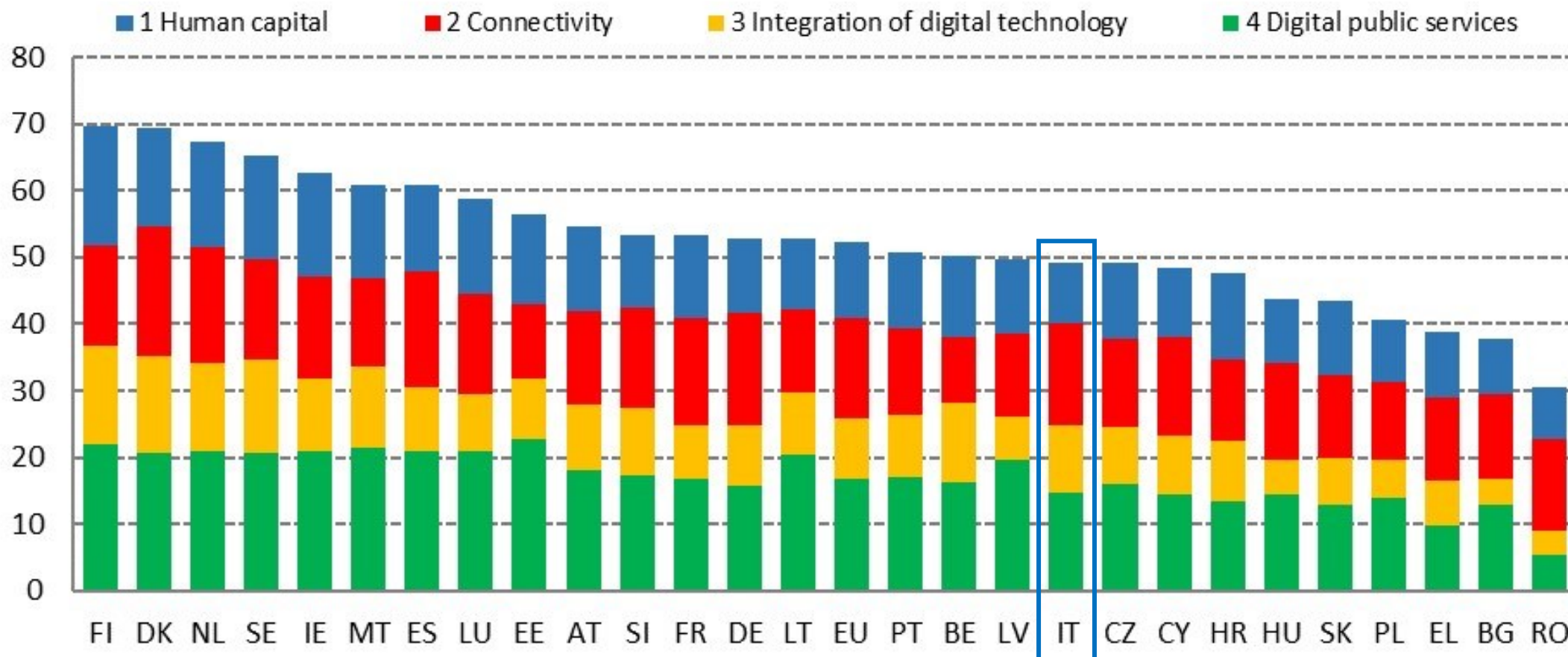
## Competenze digitali

Nell'edizione 2022 dell'**Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società** (DESI 2022) l'Italia si colloca al 18° posto fra i 27 Stati membri dell'UE.

Solo il **46%** delle persone possiede almeno competenze digitali di base (contro una media UE del 54%).

# Richieste che generano stress digitale

Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 ranking



# Richieste che generano stress digitale

## Competenze digitali e digital divide

Con **digital divide**, cioè divario digitale, si indica la **distanza esistente tra chi ha accesso alle tecnologie digitali**, come computer e rete internet, e chi ne è escluso.

**Divario digitale di secondo livello**: riguarda le **competenze di fruizione** dei singoli individui. Si manifesta nei paesi avanzati, che hanno superato quasi del tutto il problema dell'accesso alla Rete.

# Richieste che generano stress digitale

## Divario digitale ed età

Se la metà dei giovani ha competenze digitali adeguate, nella fascia di età 65/74 anni **solo l'8% possiede una alfabetizzazione digitale più che di base.**

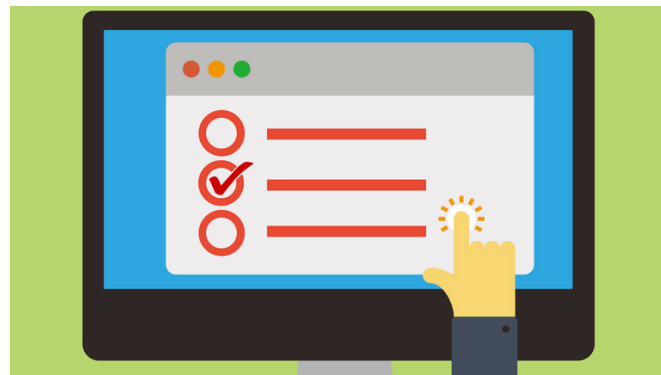
L'uso della Rete è cresciuto anche tra la popolazione anziana, ma **solo 1 persona su 5 (il 20%) utilizza Internet occasionalmente** rispetto al 98% dei giovani tra i 16 e i 29 anni.

Inoltre, **solo il 10%** del totale degli utenti della Rete **ha un'età tra i 65 e i 74 anni** e il 2% ha più di 75 anni.

# Richieste che generano stress digitale

## Design

- Utilizzo di programmi con **design poco user friendly** e quindi difficoltà a svolgere operazioni anche semplici (ad es. ricerca di un'informazione, compilazione di un modulo online, ...).



# Richieste che generano stress digitale

## Sovraccarico e overload di stimoli

- **Sovraccarico informativo:** quando cerchiamo di individuare e gestire tutte le informazioni online che riguardano un determinato argomento e abbiamo la percezione di non riuscirci.
- **Sovraccarico comunicativo:** quando facciamo fatica a gestire adeguatamente il flusso di mail, messaggi, tag, post che riceviamo personalmente.

# Richieste che generano stress digitale

## Sovraccarico e overload di stimoli

Possono essere fattori stimolanti o stressanti a seconda delle situazioni.





# Richieste che generano stress digitale

## Preoccupazioni per i messaggi in sospeso

- Timore che si crei un **accumulo** difficile da gestire.
- Mancata risposta può essere interpretata come **scarso interesse**.
- La diffusione della cultura always on genera infatti la sensazione che tutti siano **sempre disponibili o raggiungibili**.

# Richieste che generano stress digitale

## Pressione sociale alla risposta istantanea

- Nelle comunicazioni online, in assenza di una rapida risposta, c'è la **tendenza a sopravvalutare la possibilità di essere ignorati**. Questo perché si applicano gli stessi schemi interpretativi che governano la comunicazione faccia a faccia.
- Una risposta immediata può **gratificare** sia il ricevente (riceve immediata attenzione) sia il mittente (sente di aver manifestato interesse).
- Disconnetterci a lungo può **creare preoccupazione nei mittenti**, soprattutto se abituati a ricevere risposte celeri.

# Richieste che generano stress digitale

## Pressione sociale alla risposta istantanea

- **FOMO: fear of missing out**, paura di rimanere esclusi dal flusso di informazioni e comunicazioni e perderci qualcosa di essenziale.
  - Particolarmente presente negli adolescenti, nei giovani e nelle chat di lavoro.
  - Sfruttata dalle grandi aziende tecnologiche: ad es. doppia spunta blu nelle app che contribuisce a generare ansia di dover rispondere il prima possibile.



# Richieste che generano stress digitale

## Depotenziamento della comunicazione

- La comunicazione basata solo su porzioni di testo e immagini è **più difficile da interpretare e gestire** rispetto a quella di persona, che include altri elementi come il tono della voce, l'espressività del viso, la postura fisica.
- Maggiore rischio di **fraintendimenti**.

**Emoji, non usate la faccina che ride: non significa (più) che siete felici**

Un linguaggio nato per unire in realtà divide se le distanze sono in termini d'età: per la Generazione Z lo smiley è diventato un insulto, un sorriso sarcastico e aggressivo



# Richieste che generano stress digitale

## Esposizione al giudizio

- Nelle piattaforme social si possono ricevere feedback, anche negativi, da un **pubblico molto vasto** (potenzialmente infinito per i profili non privati).
- **Comunicazione diacronica**: il fatto di non sapere chi leggerà il contenuto, e soprattutto quando, spinge a tornare spesso online per monitorare le reazioni.

# Richieste che generano stress digitale

## Esposizione al giudizio

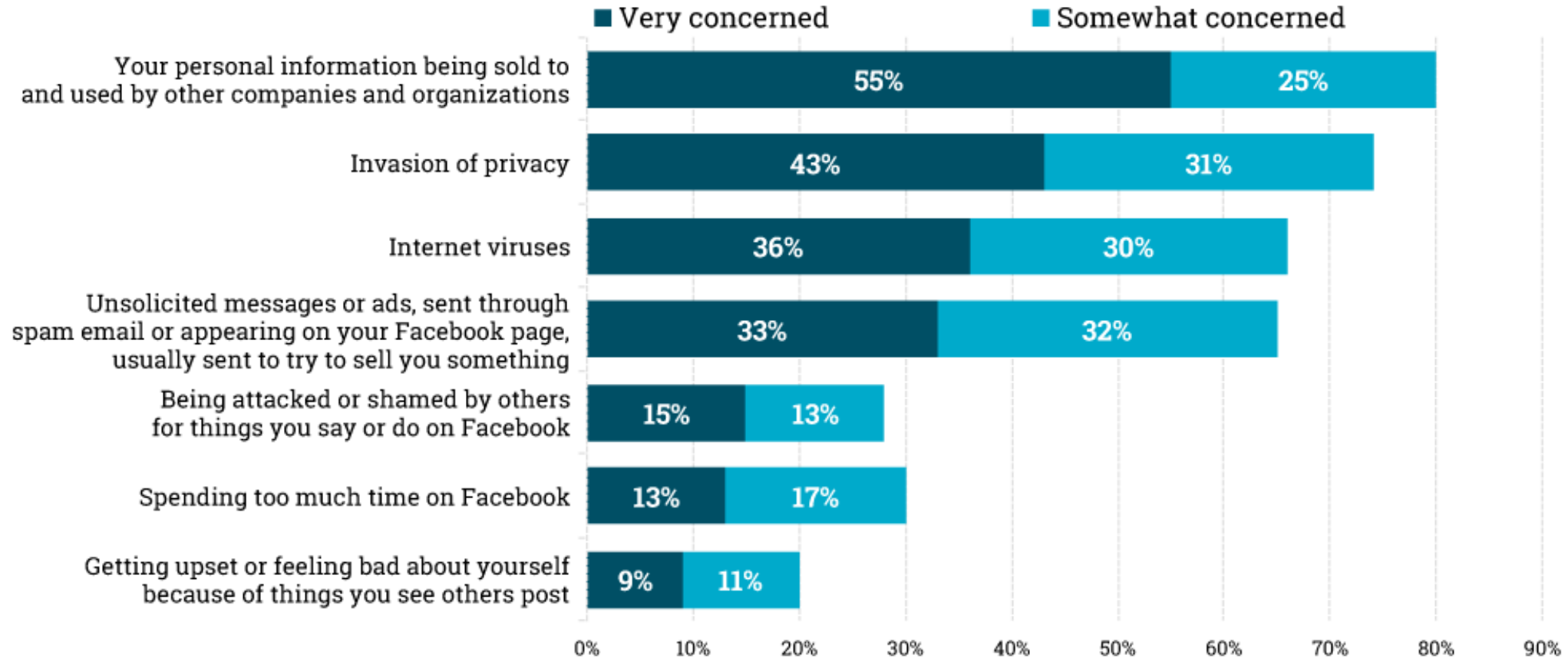
- **Collasso dei contesti sociali:** un numero infinito di contesti che collassano l'uno sull'altro, assenza di confini tra gruppi sociali di riferimento.
- Se nella vita quotidiana adattiamo contenuti e registro agli interlocutori sui social non è possibile farlo perché la rete di contatti è unica ed è molto eterogenea. Possiamo vivere con ansia il non sapere esattamente chi visualizzerà determinati contenuti.
- Il **nostro Sé online** deve essere costruito per soddisfare le aspettative di quasi tutti.

# Richieste che generano stress digitale

## **Mancanza di privacy**

- Difficoltà a capire come sono registrati i nostri comportamenti e come vengono utilizzate le informazioni raccolte mentre siamo online (ad es. scandalo Cambridge Analytica).

# Facebook Users' Privacy Concerns



Published on MarketingCharts.com in April 2018 | Data Source: Gallup

Based on telephone interviews conducted April 2-8, 2018 among 1,509 US adults ages 18 and older, of whom 785 are Facebook users.

The remaining respondents answered "Not too concerned" or "Not concerned at all."



# Risposte non funzionali ai fattori stressanti

## Iperconnessione

Rimanere **sempre connessi, always on, stato di vigilanza** permanente al fine di:

- Non sentirci esclusi;
- Tenere sotto controllo il flusso di informazioni;
- Rispondere rapidamente quando vogliamo comunicare interesse;
- Cancellare prontamente qualcosa che può creare imbarazzo;
- Verificare le reazioni ai contenuti pubblicati;
- Limitare la FOMO;
- ...

# Risposte non funzionali ai fattori stressanti

## Interruzioni

- Restare sempre connessi è possibile solo al prezzo di **continue interruzioni durante le occupazioni quotidiane** (studio, lavoro, relazioni, intrattenimento non digitale ... ).
  - **Interruzione bottom-up:** generata da un segnale proveniente dai dispositivi.
  - **Interruzione top-down:** sentiamo il bisogno impellente di controllare lo smartphone (ricerca di sensazioni piacevoli che i dispositivi digitali forniscono).

# Risposte non funzionali ai fattori stressanti

## Multitasking

- Se non è possibile interrompersi **si divide l'attenzione tra due compiti** (ad es. uso dello smartphone alla guida, design di PC o tablet multifinestra).
- Multitasking: **comportamento non efficace**, per i limiti della nostra mente che ci portano a poterci concentrare pienamente solo su una cosa alla volta.
- Ciò che realmente facciamo è **task switching**: slittamento continuo dell'attenzione da un compito all'altro, con **scarse performance** su entrambi.

# Effetti del digitale sulla salute



# Danni per la salute

- Ansia e depressione
- Miopia (nei bambini e giovani l'utilizzo degli schermi compromette il normale sviluppo dell'occhio)
- Disturbi del sonno
- Sedentarietà e sovrappeso (gli smartphone rallentano il passo del 33%)
- Danni alla postura
- Diabete, pressione alta e malattie cardiache (il suono di uno smartphone provoca il rialzo della pressione e l'accelerazione del battito cardiaco)
- Aumento dei comportamenti rischiosi (sessuali, stradali)

# Alterazioni del pensiero

- La nostra attenzione è selettiva (possiamo ricordare e ripetere  $7 \pm 2$  numeri, condurre una conversazione per volta, leggere un libro per volta...).
- Lo smartphone può alterare l'attenzione, riducendo la concentrazione verso un compito specifico, e più si dipende da esso e maggiore sarà l'alterazione.
- La suoneria personale dello smartphone provoca un aumento automatico dell'attenzione, distogliendola da altre attività.
- La semplice presenza di uno smartphone può ridurre la concentrazione (alcune risorse devono essere investite per evitare che l'attenzione venga attirata dal telefono).

# Rischio di sviluppare dipendenze

Da **smartphone, Internet, reazioni virtuali, videogiochi, ...**

**Internet Addiction Disorder (IAD)**, o dipendenza da Internet: l'insieme delle preoccupazioni, degli impulsi e dei comportamenti eccessivi o scarsamente controllati che scaturiscono dall'uso della Rete e che comportano alterazioni comportamentali o stressanti.

Per una significativa quantità di tempo, le proprie energie psico-fisiche vengono spese per l'utilizzo di Internet, creando così delle lacune negli altri ambiti della vita quotidiana come quella personale, relazionale, scolastica, lavorativa, familiare ed affettiva.

# Dipendenza da videogiochi

Il DSM-5, il **Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali**, include tra le dipendenze comportamentali non da sostanze quella da videogiochi (**Internet Gaming Disorder**).

Devono essere presenti per un periodo di 12 mesi, almeno 5 su 9 tra i seguenti criteri diagnostici:

1. Preoccupazione eccessiva riguardo al gioco su Internet;
2. Sintomi di malessere quando non si gioca o quando si è impossibilitati a giocare (astinenza);
3. Tolleranza, ovvero necessità di aumentare il tempo impiegato a giocare;
4. Tentativi numerosi, vani e infruttuosi di ridurre il gioco su Internet;
5. Perdita di interesse nello svolgimento di attività prima piacevoli;
6. Uso eccessivo nonostante la consapevolezza delle problematiche psicosociali che comporta;
7. Utilizzo dell'inganno sulla quantità di tempo impiegata a giocare;
8. Utilizzo del gioco per allontanare uno stato d'animo negativo;
9. Mettere a rischio relazioni, lavoro e opportunità formative a causa del gioco su Internet.



# Dipendenza da smartphone

In Corea del Sud il 30% dei giovani è dipendente da smartphone.

In Germania rischio di dipendenza pari all'8% nei giovani tra 8 e 14 anni.

L'uso eccessivo dello smartphone è stato messo in relazione con:

- Ansia e depressione;
- Scarsa soddisfazione per la vita in generale;
- Sonnolenza durante il giorno e scarsa qualità del sonno di notte;
- Peggior salute fisica (dolori muscolari, problemi a schiena, spalle e collo);
- Performance accademiche peggiori e maggiore procrastinazione negli studi.

# Dipendenza da smartphone

## Nomophobia:

no mobile phobia.

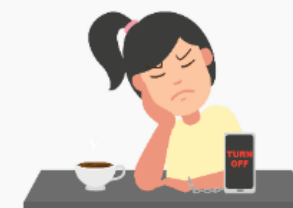
Paura di non avere accesso  
allo smartphone.

## THE WARNING SIGNS OF **NOMOPHOBIA**

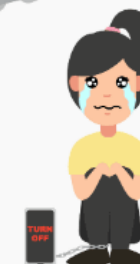
...the irrational fear of losing  
or not having access to one's  
mobile phone



**WITHDRAWAL SYMPTOMS**  
when your mobile phone or  
network is unreachable



**ANXIETY**  
you begin to feel stressed when your  
phone battery drops into the red zone



**BOREDOM OR DEPRESSION**  
losing yourself online evaporates  
depression & boredom into thin air



**DISTURBED SLEEP**  
affects your ability to think clearly  
& reduces cognitive and learning skills



**RISK**  
you put your life at risk  
to check your phone



**ALWAYS WITH YOU**  
you're unable to contemplate  
being without your phone

# Effetti del digitale sulle relazioni



# Vantaggi delle relazioni tramite social media

- Scambio di contenuti piacevoli che possono suscitare **emozioni positive** (oltre al piacere possono aumentare la capacità di attenzione, il problem solving, la resilienza, diminuire lo stress).
- Possibilità di condividere esperienze ed emozioni, con effetti positivi in termini di **rielaborazione**.
- Possibilità ampie di interazione, anche a distanza, e quindi di **rafforzamento del capitale sociale** e di conseguenza del supporto sociale percepito.
- Selezione di ciò che si vuole mostrare del proprio Sé digitale e **self-affirmation** (processo attraverso il quale ci focalizziamo sugli aspetti di noi stessi che riteniamo essere più positivi e apprezzabili).

# Self-affirmation

Esperimento su studenti a cui era stato dato un giudizio negativo riguardo lo svolgimento di un compito, tenere un discorso in pubblico (Toma, 2016).

## GRUPPO 1

Subito dopo il giudizio trascorrono 5 minuti osservando il profilo social di uno sconosciuto

## GRUPPO 2

Subito dopo il giudizio trascorrono 5 minuti osservando il proprio profilo social su Facebook

## GRUPPO 3

Subito dopo il giudizio scrivono un breve testo che riguarda i propri valori personali

*fornirono in media meno scuse riguardo al loro fallimento, agivano in modo più aperto e meno difensivo mostrando come la loro autostima percepita fosse incrementata.*

# Svantaggi delle relazioni tramite social media

- I contenuti che vengono pubblicati entrano nei meccanismi della **competizione per l'attenzione**, alla ricerca di like o altre forme di approvazione.
- **Like**: si tratta di segnali vaghi (non esprimono un'informazione precisa) e intrinsecamente positivi, che provocano in noi piacere.
- Sono una **semplificazione estrema delle forme di apprezzamento** in presenza: unidimensionali e uguali per tutti.
- **Assenza di like**: bassa popolarità, segno di isolamento sociale, vergogna ed emozioni negative (la pubblicazione di un contenuto può quindi portare con sé una certa dose di ansia).

# Svantaggi delle relazioni tramite social media

- **Competizione per l'esibizione della felicità**, con possibili risvolti negativi.
- Logica pubblicitaria nella **scelta dei contenuti** da condividere, basata sulla quantità di apprezzamenti che potrebbero ricevere.
- Tendenza a **ritenere che le altre persone siano più felici** e abbiano vite migliori della propria, soprattutto per chi ha molti contatti e usa spesso i social.
  - Euristiche della disponibilità.
  - Bias della corrispondenza.

# Svantaggi delle relazioni tramite social media

- C'è una maggiore **tendenza all'empatia** quando i contenuti positivi sono pubblicati dalle nostre **cerchie sociali più strette**.
- Viceversa, con le **persone meno conosciute**, si attiva più di frequente una **comparazione di tipo negativo**.



# Comunicazione faccia a faccia vs. digitale

## In presenza

La comunicazione di persona **richiede un notevole sforzo:**

- dobbiamo concedere la nostra totale attenzione all'altra persona,
- dobbiamo decodificare segnali di diverso tipo (verbali, non verbali e paraverbali),
- dobbiamo elaborare in diretta, e quindi velocemente, le informazioni e le risposte da dare.

# Comunicazione faccia a faccia vs. digitale

## Mediata

La comunicazione mediata dai media digitali risulta invece **meno costosa**:

- non richiede totale attenzione,
- è più facile gestire le emozioni data l'assenza del corpo e del volto,
- avviene a distanza e in tempi dilatati, permettendoci una migliore selezione delle risposte.

# Comunicazione faccia a faccia vs. digitale

## Mediata

- Modalità preferita dalle persone con bassa autostima, soprattutto quando si espongono a un potenziale rifiuto o quando devono gestire un conflitto.
- Problematica quando spinge al sovrautilizzo e tende a sostituirsi alla comunicazione in presenza.

# Effetti del digitale sulla comunicazione faccia a faccia

- **Phubbing:** tendenza a ignorare qualcuno durante un'interazione sociale per focalizzarsi sul proprio smartphone.
- Se inizialmente era considerato un comportamento irrispettoso, la tendenza all'always on lo ha reso socialmente più accettabile.
- Effetti negativi sulla qualità delle relazioni personali e sentimentali. L'Italia è il paese in cui si litiga di più a causa dello smartphone.
- Relazione negativa tra uso dello smartphone e soddisfazione per il tempo speso di persona con gli amici.

# Effetti sulla comunicazione faccia a faccia

- Anche solo la presenza dello smartphone all'interno del nostro campo visivo durante una conversazione può ridurre la qualità delle nostre relazioni.
- **Effetto priming:** capacità di un oggetto, o di uno stimolo, di attivare un ricordo nella nostra memoria e influenzare i comportamenti.
- La sola presenza dello smartphone può innescare in modo inconscio i processi cognitivi legati alla comunicazione con le cerchie sociali raggiungibili tramite i dispositivi o altre attività che si possono svolgere online, distraendoci da quello che stiamo facendo in quel momento, dal «qui e ora».

# Licenza

✦ Queste slide sono distribuite con licenza Creative Commons “**Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-NC-SA 4.0)**”

✦ **Tu sei libero di:**

- **Condividere** — riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato
- **Modificare** — remixare, trasformare il materiale e basarti su di esso per le tue opere
- Il licenziante non può revocare questi diritti fintanto che tu rispetti i termini della licenza.

✦ **Alle seguenti condizioni:**

- **Attribuzione** — Devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fare ciò in qualsiasi maniera ragionevole possibile, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale.
- **NonCommerciale** — Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali.
- **StessaLicenza** — Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza del materiale originario.
- **Divieto di restrizioni aggiuntive** — Non puoi applicare termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti dei vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.

✦ <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

