

## Luci e ombre del telelavoro

11 Settembre 2020

Da Rassegna di Arianna del 6-9-2020 (N.d.d.) Uno degli effetti più importanti indotti dal Coronavirus — ovvero i repentini cambi esistenziali imposti senza discussione — è il telelavoro. Milioni di persone sperimentano una enorme novità: lavorare da casa propria. A regime, sarà un cambiamento epocale, persino antropologico, con grandi implicazioni non solo nel rapporto con l'attività professionale, ma anche nella relazione con gli altri, nella percezione generale della vita di milioni di persone. I suoi sostenitori lo chiamano "smart work", lavoro furbo, intelligente. Si tratta di una semplificazione ottimistica che investe quasi ogni aspetto delle innovazioni prodotte dalle nuove tecnologie informatiche e digitali. Chi le possiede e controlla ha deciso per tutti: è "smart", furbo, positivo, ogni novità determinata dalla tecnica. Nel caso del telelavoro, le riflessioni segnalano luci e ombre. Insieme con le varie forme di precarizzazione (lavoro interinale, somministrato, flessibile e quant'altro inventi la fertile fantasia dell'officina neolibera) e con la robotizzazione crescente, che sostituirà il lavoro di milioni di persone, anche in professioni cognitive e specialistiche, il telelavoro è una delle grandi sfide di questi anni. Non è per caso che il sistema ha approfittato della crisi da Coronavirus per imporre senza dibattito una rivoluzione che non riguarda solo modalità e luogo di svolgimento delle prestazioni lavorative, ma cambia profondamente la quotidianità e le relazioni interpersonali, la stessa visione generale della vita. È opportuno fornire una prima mappa del fenomeno. Innanzitutto i numeri: almeno il 40 per cento delle aziende prevede di implementare, attivare o continuare con tale formula, che sta coinvolgendo almeno quattro milioni di persone, compresa la pubblica amministrazione. Un discorso a parte merita la scuola, indipendentemente dall'attuale emergenza e dalla palese incapacità governativa di affrontarla, per le profonde implicazioni sull'educazione, sulle relazioni interpersonali, sulla crescita civile e culturale delle giovani generazioni e per la speciale, millenaria relazione tra docente e allievo, architrave della trasmissione della conoscenza e feconda riproduzione della società. Alcuni vantaggi del telelavoro sono evidenti: riduce gli spostamenti - e quindi l'impatto ambientale - e aumenta la produttività. Secondo alcuni, favorirebbe l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Ma solleva anche interrogativi su scenari di vita e lavoro nuovi e sconosciuti, per i lavoratori e le aziende. Forse un giorno non lontano chiederemo a noi stessi: ricordi quando hai lasciato l'ufficio o l'officina, quando la casa era quel sacro tempio dove tutto, una volta chiusa la porta, rimaneva fuori? Adesso "fuori" e "dentro" si mischiano e si sovrappongono. Si iniziò con le videoconferenze entrate nella nostra stanza e gli avvisi sulla prossima riunione accanto alla lista della spesa. Il telelavoro, dicono, favorisce la riunione familiare, riduce i costi aziendali, migliora la produttività. Eppure, secondo autorevoli sondaggi condotti in vari paesi, solo un terzo dei lavoratori interessati vorrebbe proseguire il telelavoro al termine della crisi. Che ne è, dunque, di tutte le virtù "smart" che gli sono attribuite? Quali inconvenienti denuncia chi preferisce tornare in ufficio? Il più ovvio è che il telelavoro nella formula attuale è una modalità eccezionale derivata dallo stato di allarme, messo su in fretta, con scarsa o nulla regolamentazione. Non c'è stato tempo per sviluppare — se non una cultura specifica — almeno un'abitudine, e questo ha portato a non riuscire a separare lo spazio del lavoro dal resto delle faccende quotidiane e domestiche. I fatti parlano chiaro: chi "telelavora" ha allungato l'orario di almeno due ore settimanali. Se prima alcuni dipendenti protraevano l'orario in modo che il capo potesse vedere che stavano ancora lavorando, ora passano la giornata a rispondere alle e-mail in modo quasi compulsivo. Un'analisi realizzata da Forbes rileva che i telelavoratori iniziano prima la giornata di lavoro, ma non la concludono con analogo anticipo. Due terzi della popolazione attiva ammette di rispondere a e-mail o a chiamate telefoniche fuori dall'orario normale, e oltre il trenta per cento dichiara difficoltà a disconnettersi, ovvero a separare il tempo del lavoro da quello della vita. Alcuni sociologi ritengono che la disconnessione digitale debba diventare essere un tema prioritario nei progetti di legge e negli accordi sindacali destinati a regolare il telelavoro. Un problema accessorio, ma non secondario, è la ripartizione delle spese, poiché alcune aziende tendono a trasferire sul lavoratore certi costi aziendali. Dall'inizio dell'emergenza Covid 19, il lavoro a distanza è stato stabilito come misura provvisoria o eccezionale, ma i tempi stringono. Prestissimo, dovranno esserci risposte non emergenziali, accordi tra aziende e lavoratori in cui dovrà fare la sua parte di arbitro e garante il potere politico. Per quanto riguarda le spese, il primo punto è identificarle con chiarezza per determinare il compenso — o risarcimento — da corrispondere. La confusione è grande: gli interessi divergono, tra dispareri e le differenze di valutazione vince il più forte. Le imprese sono disponibili ad aumentare i costi con uffici aperti e impiegati al lavoro da casa? Quali professionalità — e in che numero — sono indispensabili per organizzare le attività telelavorative? Si parla troppo di accordi individuali e poco di intese collettive, così come deve essere chiarita la natura volontaria della scelta. Non c'è accordo tra difensori e detrattori circa i lati positivi e negativi. Attualmente viviamo in una situazione sospesa: presto diventerà definitiva e cambierà in profondità le nostre vite. Da un punto di vista psicologico, la cosa peggiore è non avere un orario preciso e non differenziare tempo del lavoro e tempo personale. Colpa dei lavoratori, ancora disorganizzati e incapaci di darsi limiti e nuova disciplina, o responsabilità di aziende e dirigenti impauriti dal possibile calo di rendimento, tendenti a inondare i dipendenti di nuovi adempimenti (speso inutili o insensati) e restringendo i tempi di esecuzione dei compiti assegnati? Il grande vantaggio del telelavoro è sconfiggere il pendolarismo, azzerando gli spostamenti e le spese relative. Addirittura il 91 per cento degli intervistati lo indicano come il miglioramento principale. Un problema crescente è il disagio della connessione costante. [...] Un'altra "fatica" associata al telelavoro è relativa alla posizione. Nelle case, le sedie non sono ergonomiche,

predisposte per lunghe ore di attività, raramente si dispone della luce appropriata per lavorare davanti al computer. La principale causa di assenteismo breve negli uffici è collegata a problemi muscoloscheletrici. Si prevede un sensibile aumento delle patologie. Centrale è il tema del controllo: proliferano software e applicazioni (app) per il controllo dei dipendenti. Screenshot ogni dieci minuti, il processo che consente di salvare sotto forma di immagini ciò che viene visualizzato sullo schermo di un computer; geolocalizzatori o addirittura fotografie per accertare se siamo davvero davanti al computer. Oltre gli accordi &ndash; individuali o collettivi &ndash; sorge la necessità di essere adeguatamente informati delle misure prese dalle aziende. Il fatto che il capo possa vedere il nostro schermo in ogni momento non è gradevole e non rispetta la sfera privata, invadendo lo spazio domestico e persino intimo, pur essendo ragionevole qualche forma di controllo delle prestazioni svolte da remoto. Secondo tutte le analisi condotte prima della pandemia, la produttività aumenta con il telelavoro. Uno studio del 2015 dell&rsquo;università di Stanford mostra un aumento compreso tra il 4 e il 13 per cento. L'autore dell&rsquo;indagine, l&rsquo;economista Nicholas Bloom, si è dichiarato sorpreso dai dati e li ha attribuiti al fatto che le persone sono più efficienti senza interruzioni da parte dei colleghi e alla constatazione che in realtà si lavora per più ore. Il tempo impiegato nel pendolarismo diventa - in parte - lavoro. Molti si connettono prima e smettono dopo, il che rende il telelavoro utile per le attività il cui obiettivo è la produttività; il danno è alla creatività e alla personalità, elementi che sono un valore del lavoro di squadra. Inoltre, il telelavoro facilita enormemente la misurabilità delle prestazioni. Il banco vince sempre, e con il telelavoro, più di prima. [&hellip;] In questi mesi di reclusione, la circostanza eccezionale ha fatto sì che la produttività non sia diminuita, ma ha anche attivato il monitoraggio e il controllo da parte di capi e dirigenti attraverso messaggistica, videoconferenze e dispositivi di sorveglianza su computer e smartphone. Ciò ha portato a richiedere la regola del sette: non è possibile chiamare o inviare e-mail prima delle sette del mattino o dopo le sette del pomeriggio. Le aziende esigono un'altra regola: quella dalle nove alle cinque, cioè che dalle nove del mattino alle cinque del pomeriggio si dia piena disponibilità e non ci siano intervalli per la cura dei figli né per altre attività domestiche. [&hellip;] La mancanza di legame fisico facilita i licenziamenti. L&rsquo;empatia diventa nulla, il rispetto umano è abolito: il lavoratore non è che un codice associato a un indirizzo IP. Molte aziende anglosassoni licenziano tramite videoconferenza. Non avvengono più neppure comunicazioni personali: sono convocati più dipendenti in video e comunicato verbalmente il licenziamento; la dichiarazione viene registrata. A rigore, un telelavoratore e i suoi capi potrebbero non venire mai a contatto diretto, fisico. È il trionfo del virtuale e di una forma odiosa di distanziamento sociale fatta di indifferenza e assenza di umanità, almeno nel senso che attribuiamo ancora al concetto. La maggior parte dei lavoratori predilige un modello flessibile: parte della settimana a casa e parte in ditta. Per le aziende non è così semplice. Il primo problema è definire quanto tempo fuori ufficio sia considerato telelavoro, soggetto a diritti e doveri diversi da quelli del lavoro tradizionale. La duplicazione richiede apparecchiature informatiche all'interno e all'esterno &ndash; un costo - e se le giornate di presenza fisica richiedono il personale al completo, ciò non consente alle aziende di ridurre le spese immobiliari, uno dei grandi vantaggi del telelavoro. Il maggiore rischio del telelavoro è l&rsquo;isolamento con le conseguenze depressive che può determinare. Perdiamo qualcosa di importantissimo: il luogo del lavoro, la sua atmosfera, cadiamo in una solitudine che allontana dalla cultura della conversazione, del dibattito e soprattutto della comunità. La preoccupazione è per un mondo sempre più parcellizzato, in cui atomi isolati non conoscono/riconoscono più l&rsquo;altro, che fino a ieri era il collega, colui con cui si condividevano fatiche e interessi, con il quale si costruiva un percorso di vita, si stabiliva una vicinanza. Si manifestano già sintomi di ottundimento mentale, mancanza di concentrazione, casi di ansia e depressione. Poiché il lavoro occupa molte ore della nostra quotidianità, il lato oscuro è la disumanizzazione delle relazioni professionali, il deterioramento ulteriore del tessuto comunitario e sociale e la perdita di autostima. Senza relazione, in assenza di interazione, si vive il lavoro come mero rendimento e valutazione /conseguimento di obiettivi eterodeterminati, con danni per il benessere personale. Vivere in armonia con se stessi è collegato al contratto con altri esseri umani, con la convivialità, il confronto, la condivisione di difficoltà, delle emozioni. La mancanza di tali esperienze può generare angoscia, instabilità e tristezza. Di sicuro, produce un&rsquo;ulteriore avanzata del più greve individualismo, che inclinerà sempre più all&rsquo;egoismo e alla competitività. Cercano di presentare il telelavoro come una panacea. Si lavora a casa, ma l'elettricità la paga il lavoratore, non l'azienda. È lui a metterci il locale, in molti casi gli faranno pagare inchiostro, stampante e carta. Ovviamente, è a suo carico il riscaldamento e il condizionamento dell&rsquo;aria. L&rsquo;azienda risparmia sugli uffici e le spese generali. Il passo successivo potrebbe essere trasformare i telelavoratori in lavoratori autonomi, poiché non lavorano in azienda e possono fatturare a ore. Ecco che cosa è, nei fatti, l&rsquo;accattivante formula &ldquo;essere imprenditori di se stessi &ldquo;. La dimensione collettiva del lavoro, già in crisi da decenni, svanirà, rafforzando le pulsioni individualiste. Il telelavoro, nel medio termine, genererà nuova disoccupazione e nuova precarietà. Il vantaggio enorme di sconfiggere il pendolarismo, il traffico urbano e suburbano, trascinerà al crollo di interi comparti economici legati alla mobilità, compresi i locali di ristorazione, i bar e le mense. Caleranno gli utenti &ndash; quindi gli addetti - di metropolitane e tranvie. Il telelavoro è una vera rivoluzione individuale, collettiva, sociale e forse antropologica dai mille risvolti. Ha bisogno di tempo, progettualità politica, capacità di previsione e meccanismi di salvaguardia, non dell&rsquo;accelerazione impressa dal coronavirus, ovvero da chi ne sta sfruttando le ricadute per costruire un mondo ancora più disumano, fatto di chiusure, solitudine e di un autoritarismo fondato sulla paura, mascherato dall&rsquo;ineluttabilità di fenomeni, che, al contrario, sono una precisa scelta delle oligarchie economiche, finanziarie e tecnologiche sulla pelle di popoli e lavoratori sempre più superflui. Roberto Pecchioli