

Il tema della disconnessione associata al tecnostress

Smart working e videoconferenze: questi due nuovi aspetti del lavoro, pur essendo delle modalità comode, portano con sé dei rischi legati ai temi di disconnessione e tecnostress.

L'epidemia causata dal Covid-19, più comunemente noto come Coronavirus, ha costretto la popolazione mondiale e, in particolare, quella italiana a rinchiudersi dentro casa. Ciò ha avuto come conseguenza la necessità di ricercare nuove forme di lavoro che esulassero da quelle più comuni e tipiche.

A tal proposito, la possibilità di svolgere "lavoro agile" (o smart working) è nota nel contesto italiano da diverso tempo ed è regolata dalla legge 81/2017. Invece, cosa meno comune (ma non di certo sconosciuta) riguarda l'utilizzo delle videoconferenze per ovviare all'impossibilità di comunicare vis-à-vis.

Questi due "nuovi" aspetti del lavoro, pur essendo delle modalità "comode", portano con sé dei rischi legati ai temi di Disconnessione e Technostress. In che modo? Già nel 2008, Ragu-Nathan e collaboratori avevano ipotizzato (e poi validato) l'esistenza di cinque dimensioni di questo costrutto (Overload, Invasion, Complexity, Insecurity, Uncertainty). Il lavoro agile si associa alle dimensioni Overload e Invasion, mentre le videoconferenze richiamano la dimensione Uncertainty. Vediamo come.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0659] ?#>

Analizziamo il lavoro agile. Lo stereotipo del lavoratore moderno è quello che lo vede in possesso di un laptop e di uno smartphone aziendale. Il fine è quello di, da una parte, dotare il lavoratore degli strumenti adatti a svolgere la propria mansione anche fuori dall'ufficio e di renderlo efficiente lavorando con più strumenti simultaneamente (multitasking); dall'altra, di renderlo sempre reperibile. Tant'è che oggi un termine che si associa alla società moderna è quello di "24/7", coniato da Jonathan Crary: cioè essere attivi e reperibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. Ciò che non si considera è che l'utilizzo spropositato dei dispositivi digitali (smartphone su tutti), non fa altro che sovraccaricare il cervello di informazioni (Overload), impedendo al lavoratore di riposare anche fuori dall'orario di lavoro e durante i weekend, provocandogli, inoltre, la sensazione di sentirsi invaso (Invasion). In questo contesto, la possibilità di disconnettersi diventa allora un espediente per staccare la spina e a ridurre il rischio di "tecnostressarsi". Cosa che, a pensarci bene, non si fa quasi mai.

Eppure, è la stessa legge che regola il lavoro agile a riconoscere al lavoratore «il diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche di lavoro senza che questo possa comportare, di per sé, effetti sulla prosecuzione del rapporto di lavoro o sui trattamenti retributivi» subordinandolo al «rispetto degli obiettivi concordati e delle relative modalità di esecuzione del lavoro autorizzate dal medico del lavoro, nonché delle eventuali fasce di reperibilità».

Se per il lavoro agile la possibilità di disconnessione può figurare come un'utile strategia di difesa dal rischio Technostress, lo stesso non si può dire quando a disconnettersi non è l'essere umano, ma la tecnologia. Il lavoro da casa spesso ci induce a comunicare e a lavorare in videoconferenza con altre persone. Nonostante esistano ormai diverse piattaforme in grado di ottemperare a questa esigenza, si stanno riscontrando sempre più problemi di rete causati dall'elevato numero di persone connesse alla stessa videochiamata. E la colpa non può essere attribuita solo ed esclusivamente alla qualità della connessione Internet, considerando che la fibra copre buona parte del territorio nazionale.

La qualità della videochiamata può incidere fortemente sulla comunicazione generando incomprensioni, ma soprattutto malcontento e incertezza legati all'utilizzo di una tecnologia dalla quale ci si aspetterebbero meno malfunzionamenti (Uncertainty). A queste si accompagnano emozioni quali ansia, frustrazione, rabbia che si ripresentano spesso in questo periodo di quarantena obbligatoria.

Le stesse le possiamo ritrovare quando stiamo connessi troppo a lungo, magari perché ci sentiamo legittimati a rispondere ad una mail o ad una chiamata di lavoro fuori orario.

Potremmo, invece, utilizzare il tempo che abbiamo a nostra disposizione per prendere alcuni piccoli accorgimenti che migliorerebbero la nostra vita quotidiana, che vanno dalla semplice disconnessione dei dispositivi digitali alla più complessa elaborazione delle nostre emozioni. Ritagliarci del tempo per stare a contatto con le emozioni "negative" che queste situazioni ci suscitano potrebbe rivelarsi un'arma a nostro favore in questo grande periodo di incertezza. E, perché no, potremmo imparare a sdrammatizzare se Skype ci mostrasse improvvisamente un errore, proprio mentre stavamo esponendo un concetto fondamentale della formazione erogata in modalità webinar.

Allora, mentre restiamo a casa, proviamo a ripensare il nostro tempo, pensando che potrebbe andare peggio. Ad esempio, potremmo non avere Internet.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni



Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it