

## LA RICERCA

Sempre più connessi e operativi ovunque  
«Ma se c'è un limite  
O si rischia lo stress»

DI MAURO CEREDA

**T**ablet, laptops, smartphones. Le tecnologie mobili hanno trasformato il modo di lavorare (e i luoghi di lavoro), fino a permettere alle persone di restare sempre "connesse" anche fuori dall'ufficio. Ma è un bene o un male? E poi chi ci guadagna? L'impresa o il lavoratore (o tutti e due)? A queste domande risponde il Kelly Global Workforce Index, l'indagine che l'agenzia per il lavoro Kelly Services realizza periodicamente in tutto il mondo (170mila interviste, 4mila in Italia). Il quadro che ne esce è a luci e ombre. Forse più luci che ombre. L'uso dei nuovi strumenti è ormai considerato "normale" (soprattutto dai giovani) e in genere produce vantaggi sia alle aziende (in termini di produttività e di risparmio sui costi) sia ai lavoratori (in termini di conciliazione tra vita professionale e familiare): l'importante è non esagerare. Altrimenti subentra lo stress, che è anche uno dei principali fattori di rischio infortunistico. Qualche numero: il 49% degli intervistati dice di connettersi settimanalmente circa 5 ore oltre l'orario di lavoro e solo il 23% dichiara di non farlo mai nel tempo libero. Il 53% ritiene che la *mobile technology* abbia aumentato la propria produttività. «L'essere sempre collegati - osserva Paolo Citterio, presidente

**I lavoratori italiani guardano con favore all'attività a distanza soprattutto come forma di conciliazione con la vita familiare**

dell'Associazione direttori risorse umane Gidp/Hrda - è ormai considerato naturale, soprattutto ai livelli dirigenziali. Si è anche pagati per questo. Oggi poi il lavoro è così precario, che tutti preferiscono essere coinvolti. Le imprese, inizialmente, non hanno preso bene la diffusione dei social network, perché qualche dipendente ne ha approfittato per dare giudizi poco accorti su capi e colleghi. Adesso però hanno capito che

da un uso intelligente possono trarre dei vantaggi e stanno favorendo la nascita di *community* aziendali. Se i lavoratori dialogano tra loro su come risolvere un problema è un fatto positivo. Le relazioni tra i dipendenti possono migliorare i processi produttivi e sviluppare nuove idee di business». La "connessione" perenne può, però, generare stress: ne è convinto quasi un lavoratore su 3 (32%), soprattutto tra i profili con competenze *professional/technical*. Quelli che si sentono più sotto pressione sono gli asiatici (Hong Kong 42%, Singapore e Malesia 40%, India 39%), in Europa quelli dell'Est (Russia e Ungheria 37%, Polonia 36%). Gli italiani sono in coda (21%), poco sotto gli americani (23%). Restando nella penisola, il 43% sostiene che la sollecitazione a restare connessi arriva principalmente dalla "cultura aziendale". Per il 16% è una scelta autonoma, per l'11% dipende dall'insistenza dei clienti, per il 5% dall'influenza dei colleghi. Più di un quarto (29%) dei connazionali dichiara che l'uso di questi strumenti ha migliorato l'equilibrio tra lavoro e vita privata, un valore comunque inferiore alla media mondiale (40%). «Il problema - spiega Rosalba Gerli, psicologa, psicoterapeuta, responsabile del Servizio di ascolto per il disagio lavorativo della Cisl di Milano - è di quantità. Un uso ragionevole di queste tecnologie non genera stress, è considerato normale, aiuta il lavoratore. Diverso è se si superano certi livelli, se le pressioni aziendali diventano troppo forti. Quando, ad esempio, il tempo di "connessione

interferisce pesantemente con la vita privata, cominciano le difficoltà. Ho seguito il caso di sei lavoratori che, in cambio di un avanzamento di carriera, avevano accettato una sorta di reperibilità continua per un periodo di 6 mesi; nessuno è arrivato alla scadenza stabilita. Ma gli eccessi ostacolano anche l'attività lavorativa. A chi non è capitato di partecipare a riunioni con persone che venivano continuamente interrotte da messaggi o chiamate?». Le tecnologie mobili consentono di lavorare lontano dalla sede aziendale. Una delle modalità più apprezzate è il telelavoro, sul quale si è di recente riaperto il dibattito dopo la scelta della nuova amministratrice delegata di Yahoo! di far "rientrare" in azienda tutti i telelavoratori. L'indagine ha rivelato che la prenderebbe in considerazione il 60% degli intervistati, addirittura il 64% tra gli italiani. Eppure in Italia è ancora poco diffusa. «Il problema - aggiunge Citterio - è anche culturale. Il telelavoro è poco diffuso soprattutto nelle imprese di piccole dimensioni, perché l'imprenditore è abituato al controllo sociale sul lavoratore e vuole vederlo in ufficio. Nelle multinazionali è diverso. Certo il telelavoro non va bene per tutte le professionalità, ma

dove si può applicare i risultati sono positivi: l'impresa aumenta la produttività e risparmia sui costi; il lavoratore è contento perché riesce a raggiungere un migliore equilibrio tra sfera professionale e privata». Quest'ultimo aspetto (la conciliazione) è importante anche a livello "mentale". «Qualsiasi innovazione organizzativa - nota Gerli - può avere dei risvolti positivi, a patto che sia una scelta. Se diventa un obbligo può rivelarsi negativa. È lo stesso per il part time. Il telelavoro, se non consente di avere relazioni con i colleghi, può tradursi in una forma di isolamento e, quindi, anche motivo di stress. Allo stress ognuno reagisce a modo suo. Tornando al problema della connessione perenne, nei casi gravi c'è chi arriva a perdere il ritmo del tempo del lavoro e del riposo: di notte non dorme e di giorno per stare in piedi si rifugia in qualche sostanza». Il telelavoro è molto apprezzato (63%) dalle persone della generazione X (31-48 anni) e tra i baby boomers (49-66 anni), meno (55%) tra i più giovani (generazione Y, 19-30 anni). Per quanto riguarda le aree, c'è maggiore interesse nelle Americhe (68%), con a seguire Asia (59%) ed Europa (56%).

© SERVIZIO RIFORME

# Telelavoro

