



Communication Technology: implicazioni sul lavoro e benessere secondo l'American Psychological Association

di Sara Autieri

Tag: #Communication, #Technology, #APA, #Survey

L'essere “*always on*” (sempre *online*) durante il week-end, le ferie e i giorni di malattia – contrariamente a quanto in genere si crede – ha risvolti positivi sia in termini di produttività lavorativa che di bilanciamento vita – lavoro secondo la maggior parte degli americani.

È quanto emerge da una recente indagine *Communication Technology: Implications for Work and Well-Being*, condotta dall'APA (American Psychological Association) su un campione di 1084 lavoratori residenti in America, con contratto di lavoro part-time e full-time, di età superiore agli anni 18.

Più della metà degli intervistati controllano le comunicazioni di lavoro (e-mail, messaggi, casella vocale) almeno una volta al giorno durante il week-end (53%) e quando sono in malattia (52%); più di 4 americani su 10 (44%) affermano di fare lo stesso durante le ferie.

«Alle persone viene spesso consigliato di “staccare la spina” per ritrovare l'equilibrio con la vita privata e per “ricaricarsi” -afferma David W. Ballard, (APA)- ma, se è vero che sono necessari dei tempi di inattività per recuperare lo stress da lavoro e evitare il “*burnout*”, questo non significa necessariamente attuare una completa “disintossicazione digitale”».

Sebbene sia convinzione diffusa che una società “iper” collegata produca effetti dannosi per il lavoro, la salute ed il benessere dei lavoratori, la maggior parte degli americani sembrerebbe avere un parere diverso.

I lavoratori intervistati, infatti, esprimono un giudizio positivo dell'essere collegati H24 con la propria azienda e con i colleghi anche se questo comporta, oggettivamente, un carico di lavoro maggiore e renda più difficile “staccare”. Ne beneficia la produttività per il 56% degli intervistati e la flessibilità per il 53%. I lavoratori, inoltre, riferiscono che le tecnologie di comunicazione hanno facilitato sia l'attività lavorativa in sé (56%) che i rapporti di colleganza (49%). Il tutto con un accetato bilanciamento tra tempi di lavoro e tempi di vita: il 71%, infatti, afferma di lavorare oltre il numero delle ore contrattuali ed il 69% ritiene che questo sia comunque compatibile con la propria vita privata.

I risultati dell'indagine americana non appaiono in linea con quanto emerge da ricerche europee, condotte, ad esempio, dalla Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro e da singole nazioni (per un approfondimento su quest'ultimo punto si veda anche A. Innessi, *Rischi e i vantaggi per il lavoratore “mobile”*, in *Web 2.0: le prospettive di salute e sicurezza sul lavoro* a cura di M. Giovannone e A. Valenti, Bollettino speciale ADAPT, 2013, n. 17).

I colleghi europei lamentano un eccessivo utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione con effetti negativi sia sulla produttività, a causa dell'aumento della mole delle informazioni da gestire e

della fretta nell'esecuzione delle operazioni (condivisa, ma di rilevanza marginale per gli americani), che sul bilanciamento vita-lavoro.

Tali risultati difformi offrono lo spunto per alcune riflessioni per meglio contestualizzare l'indagine dell'APA.

La prima è di natura culturale. L' "*American way of life*", diversamente da quella europea più basata sul "modello sociale", è una cultura di tipo prevalentemente competitiva fondata sull'idea di emersione e sopravvivenza del singolo grazie alla sua intraprendenza e alle sue capacità. Non meraviglia, perciò, l'elevata percentuale di accettazione ed anche gradimento delle sfide lavorative lanciate dalla *communication technology*. Quello europeo, per contro, è un modello di *community*, che pone l'enfasi sulla dimensione sociale dei comportamenti individuali, dove la competitività esiste ma è la società che si fa carico di promuoverla insieme al benessere della persona.

La seconda è una riflessione "tecnica" legata alla tipologia delle categorie professionali indagate. La fornitura che l'azienda fa -ad esempio- al proprio personale di smartphone e tablet cui soggiace l'implicita richiesta di una costante reperibilità avrà un livello di gradimento diverso a seconda che l'interessato sia un operaio, un commesso, un impiegato, un manager o un dirigente. Ai fini della bontà dell'indagine, sarebbe stato necessario operare un doveroso distinguo degli intervistati non mettendo sullo stesso piano *workers*, *manager* ed *executives* caratterizzati da aspettative e coinvolgimenti lavorativi molto diversi tra loro.

L'ultimo aspetto riguarda il grado di benessere lavorativo in azienda. Se l'impresa ha la capacità di creare un clima organizzativo, positivo e partecipativo, dove il lavoratore viene fortemente motivato da una politica aziendale inclusiva, sicuramente sarà favorevole e soprattutto stimolato ad essere "*always on*" come risulta dall'indagine americana.

«La *communication technology* può migliorare la nostra vita permettendoci di essere connessi con gli altri, rendendoci più felici e produttivi -sempre secondo Ballard- ma aggiunge anche che tali benefici sono sostenibili solo quando questi strumenti vengono utilizzati per soddisfare bisogni individuali, capacità e preferenze. Bisogna tenere sempre a mente che la tecnologia è uno strumento che deve funzionare per noi è non viceversa».

Sara Autieri

Scuola internazionale di dottorato in Formazione della persona e mercato del lavoro
ADAPT-CQIA, Università degli Studi di Bergamo

 @SaraAutieri