

La storia

Teleconferenze addio troppe distrazioni e scarso bon ton

FEDERICO RAMPINI

Gli svantaggi sono tali che un comico Usa ne ha fatto un video divenuto virale su YouTube

Eppure l'uso delle riunioni a distanza aumenta del 10% l'anno. Colpa dei tagli alle spese

Troppe distrazioni e scarso bon ton così la teleconferenza diventa un incubo

DAL NOSTRO CORRISPONDENTE
FEDERICO RAMPINI

DNEW YORK oveva aprirci le porte di quel (presunto) paradiso che è il tele-lavoro. La conference call, teleconferenza o tele-riunione, si rivela un disastro. Maleducazione, multi-tasking, distrazioni e interruzioni: gli svantaggi delle riunioni a distanza sono così numerosi che un attore comico americano ne ha fatto un video subito divenuto virale (6 milioni di spettatori su YouTube). Il *Wall Street Journal*, il quotidiano più letto dai manager americani, lancia l'allarme. «Help! I'm on a Conference Call» è il titolo dell'inchiesta che parte da una casistica impressionante di lamenti, aneddoti tragicomici, esasperazioni. In teoria la teleconferenza ha tutto per piacere. È la soluzione più ambientalista: ci si riunisce per discutere questioni professionali, piani aziendali, nuovi progetti, ma ciascuno resta dov'è, risparmiando biglietti aerei, taxi, e tante emissioni di CO₂. È un uso efficiente del nostro tempo, ci consente di tagliare ore di trasporto, pendolarismi faticosi. Ci rende raggiungibili anche se siamo in missio-

ne oltreoceano. Ci si può convocare in extremis, in tempi record, anche se la metà dei partecipanti sono fuorisede. Eccetera eccetera. Questa la teoria. La pratica assomiglia spesso a una parodia, o a un incubo.

Nelle testimonianze raccolte dal *Wall Street Journal* c'è chi racconta il caso della collega connessa da casa sua in teleconferenza, che dimentica di schiacciare il tasto "muto", e fa ascoltare a tutti il pupo che piange o il rumore dell'aspirapolvere. Un altro collega, per prendere una telefonata, mette in viva voce la musicchetta stucchevole della sua segreteria e costringe tutti ad ascoltarla a massimo volume. Sempre per non aver schiacciato il tasto "muto", c'è chi infligge ai partecipanti il proprio sorseggiare voluttuosamente un caffè extra-lungo, o rumori corporali ancora più sgradevoli. E questi sono casi estremi. La normalità è fatta di tante piccole scortesie, arroganze minori, insulti al galateo. Il multitasking, che qualcuno pratica anche in faccia a noi dal vivo, dilaga incontrollato nelle teleconferenze: tutti i partecipanti fanno qualcos'altro, sbrigliano le email sul computer, consultano il proprio smartphone, prendono altre

telefonate. E prima o poi questo lo si avverte: mancanza di concentrazione, disattenzione, commenti a sproposito.

Il *Wall Street Journal* mettendo ordine nella valanga di lamenti individua delle tipologie umane dei partecipanti: virtuosi o distruttivi. Della seconda categoria, di gran lunga la più numerosa, fa parte il Giocoliere del multitasking, quello che impone ai colleghi di ascoltare il rumore che fa masticando chewing-gum, battendo sulla tastiera del computer, oppure il chiasso sul sottofondo di casa, gli strilli del neonato, il cane che abbaia, la tv accesa e sintonizzata sulla partita. Il Monopolizzatore approfitta del fatto di essere in sede, vicino all'apparecchio amplificatore, per appropriarsi della parola e non cederla più, con sproloqui interminabili. L'Interruttore invece si trova a migliaia di km di distanza, e proprio per questo ignora l'ordine degli interventi, comincia a dire la sua quando gli altri non hanno finito il loro turno. L'Invisibile-in-Agguato, è l'esatto contrario: tace per tutta la riunione tanto che gli altri ignorano che lui vi partecipi, salvo magari fare commenti negativi solo alla fine. Si distinguono solo due figure positive. La pri-

ma è il Coach, l'allenatore: pazientemente sa guidare gli altri in modo che la conversazione abbia un ordine, che ciascuno possa esprimersi, e al tempo stesso non perde di vista l'obiettivo finale, la decisione da prendere, l'agenda da portare avanti. The Host, il buon padrone di casa, è quello che sa mettersi nei panni dei partecipanti lontani, e quindi per agevolarli gli "traduce" a parole i video trasmessi nella sala conferenze o gli spiega battute veloci che possono essergli sfuggite.

La teleconferenza è un male inevitabile? Purtroppo sì. Qui negli Stati Uniti l'uso di queste riunioni a distanza aumenta al ritmo del 10% annuo. Colpa dei tagli nelle spese di viaggio, e anche degli incentivi al tele-lavoro: molte aziende incoraggiano i dipendenti a lavorare da casa perché anche questo è risparmio (gli uffici diventano sempre più piccoli). Allora urge imparare un nuovo galateo, perché le teleconferenze non diventino un gigantesco spreco di tempo. Presto le Business School insegneranno una nuova materia, per addestrare i manager ad essere dei "registri" attenti, disciplinati e implacabili, affinché la Conference Call ci faccia progredire, non impazzire.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Si può convocare in extremis ed è la soluzione più ambientalista. Ma tra interruzioni e scortesie spesso si rivela un disastro: "Serve un nuovo galateo"



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.