

Smart working. Raggiro semantico o valida alternativa?

Il “lavoro agile” ai tempi del COVID 19. Un fondamentale strumento di emergenza che presenta, in prospettiva strutturale, molti rischi e limitate opportunità

Camilla Bassi e Antonio Invernici
Blue Underwriting Agency

Il micidiale impatto del CORONA virus sul nostro paese ha costretto tutti a uno straordinario sforzo d'isolamento per creare un coraggioso e impegnativo argine all'avanzata del COVID 19. Malgrado la timida apertura al nostro settore, considerato giustamente essenziale, la stragrande maggioranza degli operatori assicurativi e del terziario in generale ha scelto di lavorare da casa, cogliendo massivamente l'opportunità di svolgere la propria attività in un luogo differente dalla consueta postazione.

Il riferimento logistico alla propria “scrivania” non è casuale, perché contrariamente a quanto si pensa *smart working* significa semplicemente poter operare in un qualsiasi luogo che non sia riservato specificamente al lavoratore. Per intenderci, anche andare in ufficio senza avere un tavolo destinato unicamente a noi e sedersi nel primo posto che capita è *smart working*. Sappiamo tutti come molte Compagnie e i grandi broker ci stiano puntando, anzi, siano già operativi con queste soluzioni.

Non si tratta di una definizione soggettiva ma delle norme giurisprudenziali sul lavoro. La nostra legge – la n. 81 del 22 maggio 2017 – ha tradotto il termine inglese in “lavoro agile”, mantenendo la forza di un aggettivo che vuole dare una connotazione attraente – per entrambi le

parti – a una modalità di lavoro che, sottolineiamo, non è una nuova forma contrattuale ma solo una possibilità (?) di svolgere *dove, come, quando* si vuole il proprio compito. Il contratto e l'inquadramento infatti, a parte qualche specifica formale, non vengono modificati.

Il dubbio riguarda l'aggettivo: siamo davvero certi che l'attività svolta risulti *smart*? Sia *agile* o *fluida* – è l'altro termine utilizzato già nel Job Act del 2014/2015 – permettendo così di raggiungere risultati positivi per tutti? Apparentemente l'azienda ottiene autonomia e responsabilizzazione del dipendente con conseguente maggiore redditività (e riduzione del costo dell'accoglienza fisica). Il lavoratore concilia facilmente vita privata con il dovere. La collettività vede meno gente sulle strade e minor inquinamento.

È difficile trovare un altro momento nella storia dell'organizzazione del lavoro – dalla rivoluzione industriale in poi (ma forse potremmo spingerci molto più in là) – in cui imprenditori e lavoratori siano sembrati così coesi nel sostenere una straordinaria innovazione sia sul piano giuridico che sostanziale. Già questo allineamento appare di per sé stesso “soffitto”.

Ci siamo potuti arrivare solo adesso per merito della tecnologia, è indubbio. Questa

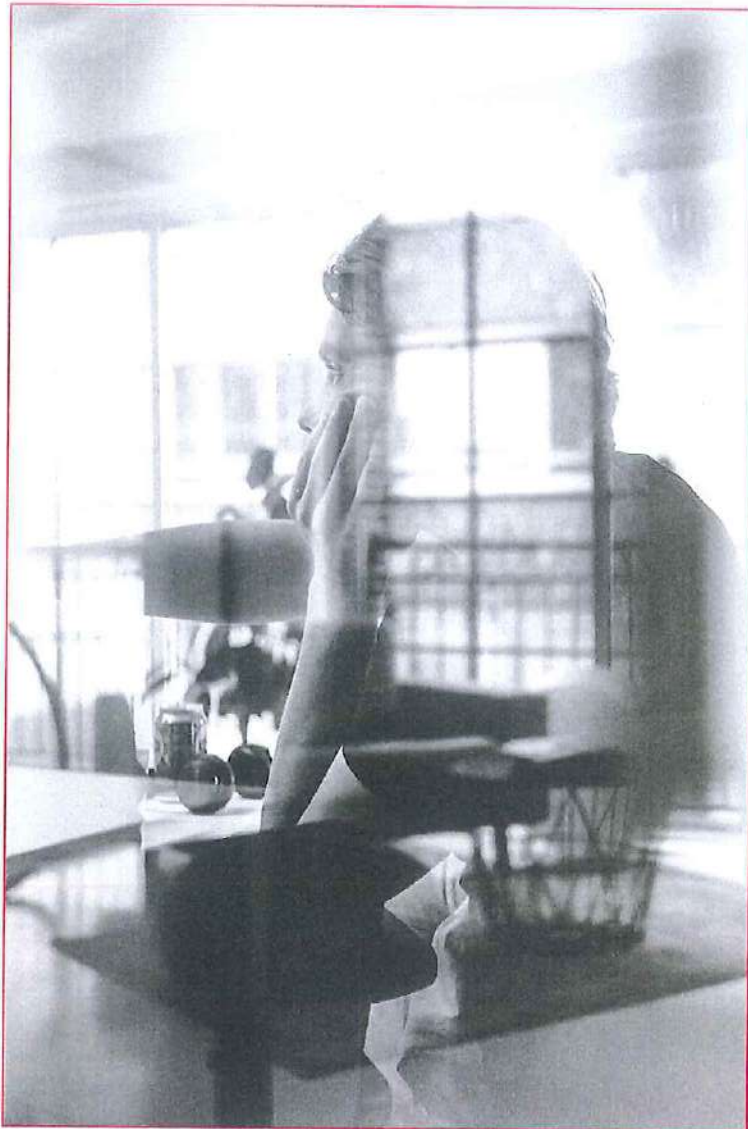
forma di prestazione fino a pochissimi anni fa era percorribile solo dalle imprese più avanzate dal punto di vista *tech* oppure da specifici distretti che si servivano del *telelavoro*, forma questa però totalmente differente, normata da contratti particolari, legata solo a mansioni operative elementari, che prevede orari rigidi, *tracking* di presenza e accessi standardizzati.

Senza *cloud*, senza *server* sempre più potenti, senza programmi performanti, senza abbassamento dei costi dell'*hardware* portatile, senza ampliamento esponenziale della banda dati disponibile lo *smart working* non sarebbe stato possibile. Soddisfazione quindi finalmente generalizzata? Dovremmo tutti poter rispondere dopo questo periodo, avere almeno una sensazione. La risposta non è univoca ed è probabilmente necessario approfondire aspetti che vengono poco considerati, nell'ebbrezza di un'adesione aprioristica francamente incomprensibile.

Come scrivevamo in apertura stiamo affrontando tutti, con dolore e abnegazione, la straordinaria emergenza della pandemia. Ci troviamo a combattere e sopportare qualcosa che non ha precedenti. La possibilità di lavorare da casa sta dando un supporto sostanziale alle imprese che rischiano di affrontare crisi profondissime. Sta tranquillizzando chi può continuare a essere utile, limitando i rischi per la propria salute e quella della sua famiglia: uno strumento di emergenza a cui dobbiamo essere tremendamente grati, senza dubbio.

Questo ricorso massivo al *lavoro agile* ci sta indirettamente regalando un altro vantaggio: la possibilità di una misurazione ampia dello strumento. Non solo perché intere aziende si sono organizzate per lavorare da remoto ma soprattutto perché lavoriamo in tanti e continuativamente da lontano. Non ultimo, si tratta di un *crash test* tecnologico di portata immensa.

Ebbene, le nostre personali percezioni – come detto queste parole vogliono essere solo uno spunto di riflessione e di confronto, non hanno in alcun modo velleità di essere portate come verità – non sono così positive, e questo visto con entrambe le “lenti”, quelle dell'impresa e quelle dell'operatore.



Innanzitutto permetteteci di ironizzare con voi sulle esaltate comunicazioni dei media che – dopo dieci giorni di *smart working* – hanno evidenziato un “aumento generale della produttività”. Non sappiamo quali strumenti di misurazione abbiano usato ma, se esistono, siamo pronti ad acquistarli a qualsiasi prezzo!

Le perplessità sono invece tante, inutile nasconderselo. Sono legate soprattutto alla psicologia dell'individuo e possono portare a conseguenze nefaste per il lavoratore stesso oltre che per l'azienda. A completare lo scenario ci sono i limiti della *performance* tecnologica e i rischi legati alla sicurezza dei dati.

La domanda su cui tutto ruota, semplice, pur nell'immensità delle correlazioni che ne derivano, è questa: “Perché una persona che lavora seduta (male) nella cucina di

Attualità

casa, con un portatile con un piccolo schermo e ridotte possibilità di confronto, dovrebbe 1) stare meglio psicologicamente e fisicamente 2) sviluppare caratteristiche di autonomia e 3) performare meglio sia in termini quantitativi che qualitativi?"

Ovvio che la domanda sia stata posta in maniera tendenziosa (...stiamo provando a equilibrare la lusinga dell'aggettivo "smart") ma la chiave sta proprio nel dubbio che questo tipo di attività permetta di coniugare al meglio le sfere lavorativa e privata.

Già nel 2017 l'Organizzazione Internazionale del Lavoro, in una ricerca - e ricordiamoci che allora si parlava soprattutto di personale che aveva "scelto" lo *smart working* - evidenziava come il 41% dei lavoratori da remoto affermasse di subire elevati livelli di stress, contro il 25% di quelli in ufficio. Inoltre il 25% di chi operava da casa riteneva che le conseguenze sulla propria salute fossero "prevalentemente negative", solo un 11% il contrario.

Il canto delle sirene insito nella possibilità di restare tra le mura domestiche è evidente. Perdi meno tempo a spostarti e detti i tempi che ti permettono di svolgere ciò che non potresti fare dall'ufficio, di stare vicino agli affetti. Siamo però certi che loro, la famiglia, sappiano rispettare quanto ti sei impegnato a fare? Capiscono che la mamma o il papà durante il giorno devono dare priorità al PC e che tu vieni dopo? È difficile operare da casa, limitare le distrazioni, il tempo libero per sé si riduce, non aumenta. Ogni istante viene dedicato agli altri o al lavoro. La mancanza di un confine netto porta a sovraccaricarsi per dimostrare, a capi e colleghi, che si esiste e si produce malgrado la tentazione, anzi la certezza, di voler fare tante cose assieme. Lavatrice e call, presentazione e cena, mail e compiti di geografia.

Il risultato è quello di essere sempre operativi 24 ore su 24, con il lavoro che invade il privato e il privato che invade il lavoro. In aggiunta non ci sono solo limiti sensoriali e di sovraccarico mentale ma anche problemi fisici dovuti a posture errate, postazioni "inventate". Alzi la mano chi in questi giorni non ha avuto problemi alla schiena!

Fin qui gli stati contraddittori del lavoratore,

che dovrebbero essere peraltro le fondazioni sulle quali viene edificato il processo di maggiore redditività per l'impresa.

Affrontare un lavoro agile senza formare con attenzione le persone sui meccanismi di una relazione ridotta e modificata con colleghi ma anche - e mi verrebbe da dire soprattutto - con responsabili e diretti riporti, è rischioso.

Lavorare da lontano. Non avere qualcuno vicino che ci guarda o dal quale possiamo essere osservati genera un senso di estraneità al nucleo "caldo" dell'attività. Io esisto ancora? Conto? Capiranno che sto operando? Capiranno che sono in grado di gestirli come prima?

Nel lavoro agile crescono le richieste di controllo imposte e richieste, entrambe facce della stessa sindrome: sono insicuro come capo o come riporto.

Non abbiamo ancora metabolizzato le nuove modalità di relazione. Ci si muove in campi di elevata sensibilità senza il conforto del linguaggio del corpo. Non sappiamo ancora usare le telecamere, siamo impacciati nel dare il giusto significato alla parola scritta come unico vettore: non è un passaggio così automatico e ce lo insegnano gli *emoticon*, inseriti nelle *chat* proprio per esemplificare visivamente (come se ci mettessimo la faccia) che quella frase è una battuta, o che siamo preoccupati o arrabbiati.

L'ambito comunque più critico del lavoro a "relazione modificata" (perdonate il neologismo) è la perdita, quasi inevitabile, delle conversazioni interne, un enorme valore - ancorché intangibile - che fa la squadra o meglio, fa lo spogliatoio della squadra. L'organizzazione non è solo struttura ma tutta la rete interna: rapporti informali, comunicati interni, confidenze, discorsi aziendali, miti, storie e ritualità (The Cluetrain Manifesto, 1999); elementi fondamentali che si perdono a distanza e che dovrebbero essere rimpiazzati ma non sappiamo ancora come.

L'essere umano è animale sociale - mai come in questi mesi ci è apparso evidente - e rinunciarvi potrebbe costare molto in termini pragmatici di risultato finale. Non tutti, anzi quasi nessuno, vive di lavoro creativo o a progetto individuale.

Siamo su piani teorici, ovviamente, non abbiamo ancora abbastanza riscontri statistici. Forse questi mesi ci diranno qualcosa

ma la sensazione è che serviranno anni per capire.

Va detto, per chiarezza, che qualche marcia indietro è già stata fatta e proprio in quei settori che per primi si erano buttati sul lavoro agile.

È il caso per esempio di IBM che con una decisione clamorosa di un paio di anni fa ha richiamato i proprio dipendenti in sede: *"gli impiegati hanno bisogno di lavorare insieme in una location che aiuti la creatività"*, è stato affermato dal management che ha ricreato uffici fisici. Detto dall'azienda che per prima era partita - già nel 2009 il 40% della forza lavoro operava da casa! - è certamente significativo.

Resta poi l'ultimo problema da affrontare, non certo in ordine d'importanza anzi d'intensità di rischio: l'aspetto tecnologico e soprattutto il pericolo relativo alla gestione dei dati.

La necessità di lavorare tutti da casa ha messo in crisi non solo la "rete" (lentezze - impoverimento del livello delle immagini) ma la maggior parte delle organizzazioni che si basavano su assenti differenti di utilizzo da remoto.

Il punto però più critico è legato alla si-

curezza dei dati. L'utilizzo dei *router* delle utenze casalinghe che vengono utilizzate per collegarsi alle reti aziendali spalanca le porte agli attacchi oltre che al non rispetto delle *policy* di sicurezza relative alla navigazione web.

Le imprese dovranno analizzare con grande attenzione questi rischi, concreti e importanti anche senza arrivare agli estremi delle aziende - e spesso anche delle istituzioni pubbliche - che hanno richiesto l'uso di hardware personale.

Riteniamo che nei prossimi mesi, malgrado la sicura crisi economica, ci sarà una forte richiesta di prodotti *cyber*. È assolutamente necessario, come professionisti e consulenti, che questo aspetto venga analizzato con grande attenzione, sottoposto ai clienti per definire - se possibile - una copertura consona e valida: *come si configura e come è assicurato il rischio da casa?*

Lo *smart working* ci ha salvato. È vero. Sta aiutando a tenere in piedi i bilanci, a non perdere clienti, a far sentire tutti noi ancora importanti e pronti a ripartire.

Si tratta di uno strumento che si è rivelato preziosissimo in emergenza, sul fatto che possa essere invece un compagno utile in "tempo di pace" a noi restano molti dubbi.

#noiquotiamodacasa

blue
is underwriting