

Ergonomia Cognitiva e lavoro agile: luci ed ombre

Maurizio Mesenzani - BSD
27 febbraio 2021



ERGONOMIA COGNITIVA e SMART WORKING

“L'ergonomia cognitiva ha come oggetto di studio l'interazione tra il sistema cognitivo umano e gli strumenti per l'elaborazione di informazione”.
(Sebastiano Bagnara)

Lo smart working è un tema che riguarda **diverse dimensioni e discipline**: Organizzazione del lavoro, Tecnologia, Cultura e aspetti normativi.

Richiede un **cambiamento strutturato dell'organizzazione**, che impatta anche la struttura sociale nella quale le persone “vivono”: ruoli, responsabilità, comunicazione, comunità, competenze.



SMART WORKING: PROSPETTIVE

“Dobbiamo avere consapevolezza però che lo smart working su larga scala è un cambiamento sistemico del lavoro e della vita e come tale deve essere analizzato e sviluppato”.

Butera F. (2020). Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l'emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda.



ALCUNI DATI

- L'**82%** ha cominciato a lavorare da casa **con l'emergenza**, di questi il **31,5%** avrebbe desiderato farlo anche prima.
- Il **18%** ha cominciato **prima**, 8% per scelta personale e nel settore privato (+4% rispetto al pubblico); per scelta del datore 5%; per esigenze di conciliazione 5%.
- Nel **37%** dei casi è stato attivato in **modo concordato** con il datore di lavoro.
- Nel **36%** dei casi in **modo unilaterale** dal datore di lavoro.
- Nel **27%** dei casi in **modo negoziato** attraverso intervento del **sindacato**.

Cgil, Fondazione Di Vittorio sullo Smart working (2020). Quando lavorare da casa è... SMART? Estrapolato da http://www.cgil.it/admin_nv47t8g34/wp-content/uploads/2020/05/Indagine_Cgil-Fdv_Smart_working.pdf



SONDAGGIO

In base alla Sua esperienza e rispetto a quanto sta vedendo da marzo 2020, qual è la Sua opinione sullo smart working?



Luci ed ombre del lavoro agile

VANTAGGI PER I LAVORATORI

- aumenta, con l'autonomia, la possibilità di **autoregolare** tempi, luoghi e ritmi;
- aumenta la possibilità di conciliazione tra **lavoro e vita personale (WLB)**;
- migliorano sia le condizioni di lavoro che la **gestione della vita familiare e sociale**;
- si **risparmiano** tempo, fatica, spesa e rischi del pendolarismo.

De Masi, D. (2020). Tutto sul telelavoro. Estrapolato da
http://r.news.domenicodemasi.it/mk/mr/Tv6xgfPtcwNg3g0QwnWVavd9ceCb1UShQP0cC1RgHVdr3pdZAvHNygEZQz9D_mOPB1KCM9wMzY8aoqdQWhJMV-jA97dtTskh0In43LEgkGk3IA



VANTAGGI PER LE AZIENDE

- si **riducono i costi fissi** per edifici, postazioni di lavoro e servizi;
- si risparmiano i **costi di gestione** (illuminazione, riscaldamento/aria condizionata, pulizia, manutenzione certificazione e messa a norma degli impianti);
- **diminuiscono microconflittualità e rischi assenteismo**;
- è possibile **integrare** le persone svantaggiate;
- sono facilitate la **crescita dimensionale** e l'**espansione geografica** acquisendo talenti indipendentemente dal territorio.

Rif. De Masi, D. (2020). Tutto sul telelavoro. Estrapolato da http://r.news.domenicodemasi.it/mk/mr/Tv6xgfPtcwNg3g0QwnWVavd9ceCb1USHQp0cC1RgHVdr3pdZAvHNygEZQz9D_mOPB1KCM9wMzY8aoqdQWhJMV-jA97dtTskh0In43LEgkGk3IA



VANTAGGI PER LA COLLETTIVITÀ

- si riducono il **traffico**, l'utilizzo dei **trasporti pubblici**, l'emissione di CO₂, la spesa per la manutenzione stradale, si eliminano le ore di punta;
- si deconcentrano le **aree superaffollate**;
- si porta il lavoro anche nelle **zone periferiche**, isolate o depresse;
- si creano **nuove occupazioni** e nuove professioni.

Rif. De Masi, D. (2020). Tutto sul telelavoro. Estrapolato da http://r.news.domenicodemasi.it/mk/mr/Tv6xgfPtcwNg3g0QwnWVavd9ceCb1UShQP0cC1RgHVdr3pdZAvHNygEZQz9D_mOPB1KCM9wMzY8aoqdQWhJMV-jA97dtTskh0In43LEgkGk3IA



ASPETTI CRITICI

- l'assenza o insufficienza di adeguati **strumenti informatici** e di reti di telecomunicazione robuste;
- la **inadeguatezza delle postazioni di lavoro** domestiche spesso contrastanti con gli spazi ridotti e con i suoi abitanti, in particolare i bambini;
- la **inadeguatezza dei sistemi per la definizione dei risultati** del lavoro;
- la **scarsa chiarezza** sul cambiamento organizzativo che tutti stanno vivendo;
- il rischio di creare **nuove forme di disuguaglianza sociale** sul lavoro e nello studio;
- la **parità di genere e la condizione delle donne**: lavoratrici, madri, mogli, domestiche
- la scarsa capacità delle persone di gestire il **work and life blurring**, il confine fra vita e lavoro.

Rif. Butera F. (2020). Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l'emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda.



Le conseguenze del lavoro da casa sugli italiani in lockdown

“Il lavoro da casa e l'impossibilità di uscire ci ha obbligato a una **ridefinizione repentina degli equilibri tra lavoro, famiglia e tempo libero**. L'organizzazione del lavoro prima della pandemia consentiva di evadere e prendere le distanze dagli altri ambienti di vita, una possibilità che ora manca, costringendoci al confronto costante con l'isolamento o alle relazioni con i conviventi, spesso con la difficoltà di definire un soddisfacente work-life balance. È comprensibile sentirsi smarriti e frastornati dalla novità, tuttavia è altrettanto cruciale sfruttare il ritrovato contatto con sé stessi per imparare ad ascoltarsi e ripensare emozioni, ansie, paure. [...] **Le aziende dovranno prevedere azioni di welfare aziendale specifiche (sportelli, voucher, convenzioni) per il sostegno psicologico ai dipendenti in modo da assicurare che il loro benessere sia tutelato, e i lavoratori non dovranno temere di far riferimento ai professionisti coinvolti**”

Cit. Laura Parolin, Vicepresidente dell'Ordine degli Psicologi



Le conseguenze del lavoro da casa sugli italiani in lockdown

- Il **46%** dei lavoratori italiani si sente **più ansioso o stressato** perché lavora da casa
- Il **48%** dei lavoratori italiani ha lavorato **più ore** da casa
- Il **18%** ha riscontrato un **impatto negativo sulla propria salute mentale**
- Il **16%** teme che la propria azienda possa **licenziarlo** al termine del lockdown

Florio F. (2020). Coronavirus, con lo smart working un italiano su due lavora di più e crescono ansia e stress – La ricerca. Estrapolato da <https://www.open.online/2020/05/15/coronavirus-smart-working-italiano-lavora-crescono-ansia-stress-ricerca/>



NUOVI FENOMENI: LA ZOOM FATIGUE

- letteralmente “**affaticamento da Zoom**”, ma si applica anche alle videochiamate fatte con Google Hangouts, Skype, FaceTime, o una qualsiasi altra interfaccia simile.
- L’esplosione senza precedenti del loro utilizzo in risposta alla pandemia ha involontariamente generato un esperimento sociale non ufficiale, che mostra a livello demografico un fatto generalmente noto: l’interazione virtuale può avere delle conseguenze significative sulla comprensione e sull’ascolto.
- Durante una conversazione di persona il cervello si concentra in parte sulle parole pronunciate, ma ricava ulteriori significati anche da decine di **segnali non verbali**.

Sklar J. (2020). "Zoom fatigue": come le interazioni virtuali influenzano il nostro cervello. Estrapolato da <https://www.nationalgeographic.it/storia-e-civiltà/2020/05/zoom-fatigue-come-le-interazioni-virtuali-influenzano-il-nostro-cervello>



NUOVI FENOMENI: IL BURNOUT

- Termine di origine anglosassone che letteralmente significa “**esaurimento**”: si tratta quindi di **decadimento psicofisico ed emotivo**, correlato anche allo stress da eccessivo lavoro.
- La sindrome del burnout venne inizialmente associata alle professioni sanitarie e assistenziali, per poi essere riconosciuta come associata a qualsiasi contesto lavorativo con alte condizioni stressanti e pressanti come ad esempio posizioni di grande responsabilità lavorativa.
- I sintomi si ripercuotono sulla sfera lavorativa con comportamenti come assenteismo, conflitti, scarsa concentrazione, eccessivo affaticamento.

State of Mind. Il giornale delle scienze psicologiche. Burnout. <https://www.stateofmind.it/tag/burnout/>



NUOVI FENOMENI: IL BURNOUT

- **1 lavoratore su 5** ha riscontrato qualche problema a livello di salute mentale;
- Il **27%** dei lavoratori ha sviluppato **difficoltà a dormire**;
- Il **22%** dei lavoratori ha riscontrato uno stato di **ansia costante**;
- Il **26%** ha avuto problemi di **concentrazione** durante il giorno.

Florio F. (2020). Coronavirus, con lo smart working un italiano su due lavora di più e crescono ansia e stress – La ricerca. Estrapolato da <https://www.open.online/2020/05/15/coronavirus-smart-working-italiano-lavora-crescono-ansia-stress-ricerca/>



NUOVI FENOMENI: RISCHI SU HR E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- Rischio solitudine e alienazione
- Distrazioni dalle proprie mansioni
- Rischio di non riuscire ad innovare
- Rischi di lavoro oltre gli orari o nuove forme di assenteismo
- Spazi di vita e di lavoro sovrapposti: rischi di riduzione privacy e di work-life blurring



SMART WORKING ANCHE DOPO L'EMERGENZA?

- Il **94%** delle lavoratrici e dei lavoratori che hanno risposto al questionario sono d'accordo sul fatto che lo Smart Working faccia **risparmiare tempi** di pendolarismo casa-lavoro, consenta flessibilità nel lavoro, renda efficace il lavoro per obiettivi, permetta il bilanciamento tempi di lavoro, cura e libero.
- Il **58%** ritiene che lo Smart Working consenta di stare al passo con i **cambiamenti** in atto.
- Il **55%** ritiene che lo Smart Working **riduca lo stress lavoro-correlato**, consente di organizzare al meglio i diversi aspetti della vita e di avere tempo per la cura della casa e dei cari e avere tempo per sé.
- Dello Smart working fa paura il fatto di avere **meno occasioni di confronto e di scambio** con i colleghi e l'aumento dei carichi familiari (71%).

Cgil, Fondazione Di Vittorio sullo Smart working (2020). Quando lavorare da casa è... SMART? Estrapolato da http://www.cgil.it/admin_nv47t8g34/wp-content/uploads/2020/05/Indagine_Cgil-Fdv_Smart_working.pdf



Un percorso d'azione

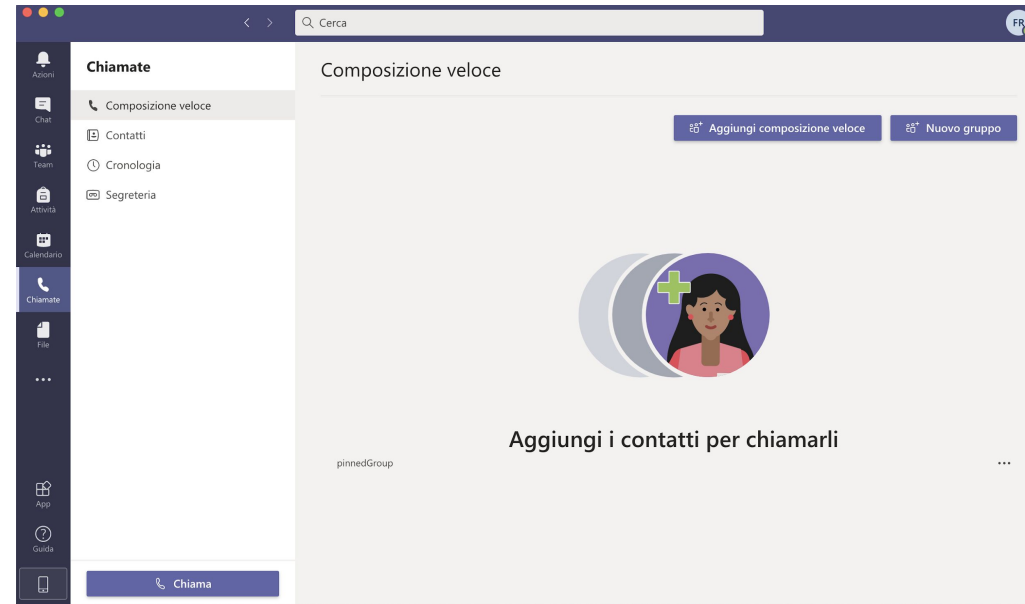
Maurizio Mesenzani BSD

DEFINIRE LE LINEE GUIDA PER LO SMART-WORKING

- Occorre definire le linee guida per lo smart-working definendo le politiche per.
 - ruoli coinvolti
 - processi e attività gestibili in smart-working
 - criteri di adesione
 - indicatori di risultato e criteri di misurazione
 - luoghi di svolgimento delle attività
 - orari di svolgimento delle attività
 - gestione dei benefit
 - ...



FORMARE LE PERSONE ALL'USO DEGLI STRUMENTI DI COLLABORATION



Google Meet

11:16 • lun 22 feb

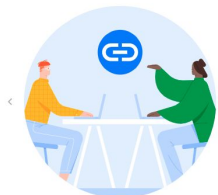
zoom

Riunioni video di prima qualità. Ora gratuite per tutti.

Abbiamo reinventato Google Meet. Il servizio creato per riunioni aziendali sicure, per renderlo gratuito e disponibile per tutti.

[Nuova riunione](#)

Ulteriori informazioni su Google Meet



Ricevi un link che puoi condividere

Fai clic su **Nuova riunione** per creare un link da inviare alle persone che vuoi invitare

Entra in una riunione

Accedi



FORNIRE ALLE PERSONE I SERVIZI DI SUPPORTO, IN MODO INNOVATIVO E PERSONALIZZATO

- Supporto Psicologico
- Counseling e Coaching
- Community on line e off line
- Spazi di socializzazione (es. condominiali, di quartiere...)
- Assistenza tecnica
- ...

