

Lo sviluppo relazionale all'interno delle aziende interconnesse

La velocità delle interconnessioni informatiche ha rivoluzionato il modo di interagire all'interno delle aziende favorendo alcuni aspetti a scapito di altri. Concretamente è possibile fare un'analisi di questo cambiamento per comprenderne peculiarità e criticità.

La Formazione ai dipendenti di Banca Carige, organizzata da Asso.Safe in collaborazione con Safeonwork srls, nei mesi di Settembre e Ottobre 2017, è stata ancora un'occasione per poter riflettere su alcuni temi tipici della comunicazione nell'industria 4.0.

In quest'epoca la parola chiave nel mondo è ovviamente la connessione alla rete.

L'autostrada informatica fornisce a tutti un continuo aggiornamento in merito a molti aspetti della vita personale e non.

L'uso di apparecchi telefonici "smartphone" sempre connessi alle autostrade informatiche, permettono all'utente un accesso continuo a informazioni. Anche nella vita quotidiana i dispositivi multimediali, con l'accesso ai programmi "social", favoriscono il contatto fra le persone aprendo una finestra virtuale sulla vita quotidiana.

Questo aspetto da tempo si è affermato anche nel mondo lavorativo. In questo universo, lo scambio in interconnessione di informazioni e documenti, scambio che avviene a velocità ormai quasi istantanea, diventa un aspetto importante nello sviluppo del lavoro, aumentando di fatto la produzione di beni e servizi che vengono resi disponibili in tempi molto contratti.

Pur tuttavia, il vantaggio di produrre in tempi molto ristretti una gran quantità di beni e servizi, pur rappresentando un valore aggiunto in termini economici ed industriali, apre un bisogno di tutela del lavoratore esposto a rischi psico-sociali,

che deve essere affrontato dal mondo della Formazione.

Fino ad ora, la tutela del lavoratore è stata affrontata in sede di misura di prevenzione e protezione dal rischio videoterminale, ovvero studiando un comportamento preventivo che riduca la possibilità che tale rischio nuoccia all'apparato oculo visivo o muscolo-scheletrico del lavoratore.

Tuttavia vi sono alcuni rischi psicosociali cui il lavoratore al VDT è esposto e che lo coinvolgono sia nella sfera personale che nell'ambito lavorativo. In particolare mi riferisco al rischio di un diffuso sfilacciamento nelle relazioni interpersonali che vengono sostituite da messaggi criptici elaborati sia al telefonino e diffusi con programmi "social", sia con strumento lavorativo (videoterminale) e diffusi in tutta l'azienda mediante posta elettronica.

In quest'ottica la relazione interpersonale diventa obsoleta e quasi di intralcio al ciclo lavorativo aziendale. Il linguaggio umano che presuppone una comprensione del messaggio da un emittente ad un ricevente, appare obsoleto, in quanto avente una velocità di molto inferiore a quella offerta dallo strumento elettronico.

Vi è da dire inoltre che il messaggio umano è soggetto ad interpretazione e quindi modificato secondo l'esperienza del ricevente, e tale caratteristica rende l'informazione trasmessa ed interpretata non autentica.

Una logica aziendale, che predilige informazioni veloci ed autentiche, ovviamente non può che optare per la trasmissione di informazioni mediante lo strumento elettronico, di cui il lavoratore rischia di diventare non più un interprete, ma un mero utilizzatore.

Il continuo scambio di ruoli fra macchina e lavoratore, di fatto espone quest'ultimo a rinunciare alla funzione di interprete dell'elaborato elettronico, accettando lo stesso come ineluttabilmente preciso e giusto.

Compito della formazione, è quello di riprendere la capacità interpretativa e critica del lavoratore che deve necessariamente porsi in uno spirito critico dei risultati forniti dalla macchina.

In altre parole, il lavoratore che ha accumulato esperienza nella produzione di beni e servizi, deve considerare la macchina non come strumento dal quale può essere facilmente sostituito, ma come uno strumento la cui velocità può aumentare la produzione mantenendone inalterata la qualità, caratteristica che deve essere garantita dal controllo del lavoratore.