

UMBERTO
TANONI*

Innovazione tecnologica, stress e precariato

Il modo di lavorare è in rapido cambiamento a causa delle trasformazioni tecnologiche. Questo fatto porta ad interrogarsi se esiste un futuro per il lavoro. Mentre si ragiona sulle prospettive, i problemi attuali dei lavoratori richiedono di valutare se stanno migliorando le condizioni di vita e di lavoro e se il precariato costituisca una novità inquietante. La speranza per il futuro nasce dalla capacità di governare questi fenomeni

1. PREMESSA

Ogni volta che ricevo *Rassegna CNOS* e vedo di essere incluso tra i collaboratori, unico residuo, dopo 17 anni, del gruppo dei componenti il primo "Comitato di redazione", mi prende un senso di colpa e ho l'impressione di occupare abusivamente un ruolo che da troppo tempo ho abbandonato per dedicarmi ad altre attività.

Anche per scaricarmi la coscienza ho pensato che era opportuno ripresentarmi in Redazione se non altro per farmi conoscere da molti lettori che non hanno avuto l'opportunità di confrontarsi con me nei tanti dibattiti che hanno accompagnato la mia presenza nella Rivista negli ormai lontani anni '80.

Un pensionato che ha vissuto una vita nella formazione professionale, anche a riposo, non cessa di osservare, sia pure con distacco, il mondo nel quale ha lavorato, ha sofferto, ha

* Già Direttore Nazionale della Federazione CNOS-FAP.

gioito, ha tentato di elaborare cultura e continua ad osservare cosa capita in quel mondo del lavoro che è stata la sua vita.

Forse solo fantasticherie? Forse riflessioni puerili? Non lo so. Tuttavia mi piace portare un modesto contributo su tematiche che sento vive dentro di me, anche se la riflessione resta solo teorica e non ha riscontri immediati né culturali né politici.

2. L'AUTOMAZIONE NELLA PRODUZIONE

Ricordiamo tutti gli applausi, mescolati a qualche polemica, quando alla fine degli anni '80 la FIAT inaugura a Termoli e a Cassino le sue prime fabbriche completamente robotizzate. Cominciava per la produzione un'era nuova: niente più operai, o quasi, grande precisione e tempi di lavorazione rispettati oltre il possibile, assenza di scioperi.

Oggi possiamo dire che quella fu effettivamente una svolta di grandi proporzioni, perché inserì l'Italia in un processo di sperimentazione, già avanzato in Giappone e negli Stati Uniti, che si proponeva, senza troppi misteri, la progressiva sostituzione dell'uomo con la macchina. Due anni fa il Gruppo Benetton e, l'anno scorso, la Pirelli hanno annunciato nuove fabbriche completamente automatizzate, che si aggiungono alle molte già avviate un po' ovunque nel mondo.

3. LA FINE DEL LAVORO?

Circa 10 anni fa l'economista statunitense Jeremy Rifkin suscitò polemiche vivacissime con uno studio, intitolato "*La fine del lavoro*", sulle prospettive dell'occupazione mondiale, in cui sosteneva che l'innovazione tecnologica era la causa dell'inevitabile, progressivo e drammatico aumento della disoccupazione. La sua tesi trovò sostenitori e critici, ma fu in qualche modo considerata pura teoria, frutto delle riflessioni a tavolino di un cervello, sia pure di grande qualità. Il tema, però, non è stato abbandonato perché nel frattempo nel mondo del lavoro sono entrate quote sempre più importanti di innovazione tecnologica, il che ha portato prima un mutamento della natura del rapporto di lavoro dipendente (declino del contratto a tempo indeterminato, mobilità, flessibilità, utopia del posto fisso, continua riqualificazione e cambiamenti molto frequenti nella vita professionale, prepensionamenti impietosi in età ancora di valida efficienza...), e quindi una lenta, ma inesorabile espulsione della monodopera dal settore produttivo.

La creazione di tanti precari del lavoro sull'orlo di una continua crisi di nervi era inevitabile; ma di ciò mi riprometto di parlare nella seconda parte di questa riflessione.

4. L'AVVENIRE HA ANCORA BISOGNO DI NOI?

Nel numero di aprile 2001 la rivista americana *Wired*, vera e propria Bibbia degli appassionati dell'alta tecnologia, ha riaperto con veemenza il dibattito con il titolo "Perché l'avvenire non ha bisogno di noi", un intervento di Bill Joy sui pericoli che la corsa alle scoperte scientifiche e tecnologiche fa correre all'umanità. Per capire chi è l'autore di questo avvertimento vale la pena di precisare che Bill Joy, 45 anni, è capo dell'unità scientifica dell'industria informatica Sun Microsystem; ha creato i linguaggi Unix, Java e Jini e presiede la commissione del governo americano sull'avvenire della ricerca nel settore delle tecnologie e dell'informazione. L'opposto, quindi, - era l'accusa che abbiamo visto rivolta a Rifkin - di un pensatore scollato dal sistema produttivo. Il suo è un grido d'allarme che alla fine va anche al di là della constatazione che l'innovazione toglie lavoro all'uomo. Joy teme che le cosiddette GNR (ingegneria genetica, nanotecnologia e robotica) possano ad un certo punto prendere il sopravvento sull'uomo.

"Se il progetto scientifico non è più per noi che una semplice routine o quasi - ha scritto il ricercatore su *Wired* - dobbiamo tuttavia guardare le cose in faccia ed accettare che le tecnologie più interessanti del XXI secolo (come sono le GNR) fanno pesare una minaccia di natura profondamente diversa da quelle delle tecnologie precedenti. Concretamente i robot, gli organismi geneticamente modificati e i nanorobot sono uniti da un pericoloso fattore comune aggravante: hanno la capacità di autoriprodursi. Una bomba non esplose che una volta - spiega Joy - ma un robot può mutare la sua funzione e sfuggire rapidamente al controllo".

Proseguendo in questa logica, Joy osserva che "l'evidente fragilità e le insufficienze dei sistemi creati dalla mano dell'uomo dovrebbero spingerci a fare pausa. (...) È venuta l'ora di scegliere fra la ricerca di una crescita illimitata e mal digerita delle possibilità della scienza e della tecnica, e i chiari pericoli che l'accompagnano". Questo lo porta a concludere in modo molto netto: "Il giorno che dovessi rendermi conto che il frutto del mio lavoro fa più male che bene alla società, lo interromperò irrevocabilmente".

Qualche anno fa Walter Reuther, presidente della United Auto Worker, fu facile profeta nel sostenere che "la rivoluzione cibernetica ci porterà senz'altro alla fabbrica senza operai". Aldilà di alcune esperienze concrete già realizzate di totale automazione, la curva discendente dell'impiego nello strategico settore automobilistico è impressionante. Nel 1912, ad esempio, alla General Motors per fare un'automobile occorrevano 4.664 ore-uomo. Quindici anni dopo, nella stessa fabbrica una vettura si costruiva in 813 ore-uomo. Ora gli esperti assicurano che negli Stati Uniti si generalizzerà entro breve, grazie alla robotica e all'informatica, la produzione di un'auto ogni otto ore. Questo significa ulteriore espulsione di dipendenti dal settore produttivo più diffuso. E se fino a qualche tempo fa questo processo era assorbito, lo si doveva fondamentalmente a due ragioni: la presenza dello Stato come datore di lavoro in ultima istanza e l'espansione in un settore terziario in permanente crescita. Ma ora entrambe le vie d'uscita stanno modifican-

dosì radicalmente: gli stati hanno avviato una fase di contrazione degli organici e delle spese in nome dell'equilibrio di bilancio e lo stesso settore terziario comincia a soffrire per la massiccia introduzione delle tecnologie, per cui, invece di continuare a crescere, licenzia addetti.

5. SOLO PIÙ TEMPO LIBERO?

A questo livello si innestano alcuni pensatori, come il sociologo italiano Domenico De Masi, che da anni cercano di anticipare l'organizzazione di una società in cui la gente avrà tanto tempo libero. Partendo dalle riflessioni catastrofiche di Rinfkin, De Masi (*"Il Futuro del lavoro"*, 1999, Rizzoli) accetta il principio che le macchine sostituiscano sempre più l'uomo nelle funzioni lavorative. Per lui il problema attuale è che i mutamenti sono così rapidi che non portano ad una equa redistribuzione della ricchezza e del lavoro stesso. Così, sostiene, "si divarica la forbice fra alcuni che lavorano e guadagnano sempre di più e gli altri che sono costretti all'inerzia e alla miseria".

Al contrario del mondo industriale neoliberale e globalizzato che chiede un ripiegamento sempre più netto dello Stato davanti alla nuova organizzazione economica che ha flessibilizzato totalmente la mano d'opera, tolto la sicurezza del futuro e stimolato una permanente e inquietante domanda di lavoro, De Masi ritiene che il potere pubblico debba esercitare un insostituibile ruolo regolatore. E le strade da percorrere sono molteplici e passano attraverso lo studio del terzo settore, la destrutturazione di tempo e spazio organizzativi, il potenziamento del telelavoro e, suggerisce, magari un pizzico di saggezza in più. In questo, che è ritenuto "un ruolo insostituibile dello Stato", De Masi è appoggiato da molti altri pensatori, come Massimo Cacciari (che vede i rischi di una pericolosa e sottile schiavitù nella *new economy*), o come lo storico Valerio Castronovo che in un convegno sul futuro del lavoro svoltosi a Roma il 22 giugno 2000 ha osservato: "Non si può dire più mercato e meno Stato. Serve più Stato, invece, per ripartire le risorse. Uno Stato che destini più fondi alla riqualificazione e alla formazione continua. Il mercato da solo non sa governare. A volte lascia sul campo morti e feriti".

"È urgente una riprogettazione globale della nostra società", assicura De Masi, che deve strutturarsi non solo in funzione del lavoro ma anche di un tempo libero che non sarà "aggressività e dissipazione ma pacifica convivenza ed ozio creativo, cosicché studio, lavoro, tempo libero e volontariato possano intrecciarsi e potenziarsi tra loro e si giunga ad un patto sociale che redistribuisca equamente lavoro, ricchezza, sapere e potere".

6. MENTRE SI RAGIONA SUL FUTURO GUARDIAMO I PROBLEMI ATTUALI DEI LAVORATORI

Questo è l'augurio e il possibile programma di un ripensamento della convivenza civile cui sono interessati indubbiamente lo Stato, le aziende,

molte agenzie formative ed educative, e non solo. Ma intanto i problemi sono di tutt'altro genere; soprattutto i problemi del lavoro che, come dicevo sopra, gettano tanti giovani, e non più giovani afflitti da precariato incontestabile, sull'orlo di crisi sempre meno reversibili.

Come si lavora oggi in Europa? Mentre si attende l'automazione totale senza lavoratori, il lavoro cambia, molti lavori di un tempo non ci sono più, ogni giorno ne nascono di diversi, tutti si trasformano continuamente, nuove tecnologie e nuove dinamiche economiche conducono le danze, e chi vuole ballare non può perdere il passo.

Il panorama descritto non dà adito a sospetti di fantasia poiché è designato nella realtà che ogni giorno viviamo a contatto con i giovani in cerca di prima occupazione, o occupati da tempo, o con adulti maturi che vengono espulsi senza pietà da una professione che avevano scelto come vocazione, e che, viene detto loro, proprio non serve più a nessuno.

Mi sembra, dopo questa premessa, utile una riflessione su come oggi sta realmente cambiando il lavoro, cioè come cambiano i caratteri intrinseci del lavoro, quelli a cui si pensa al mattino quando si esce di casa, il lavoro che dà soddisfazione, significato, senso di sé, relazione con gli altri. E anche come cambia, e se cambia, il lavoro che stressa, che fa ammalare e (qualche volta) uccide. E ancora come cambia il lavoro inteso come tempo obbligato, scandito e intessuto di doveri e di diritti, ma anche di caldo, di freddo, di rumori, di macchine, di ritmi, di parole, di rapporti tra quello che fai e quello che si aspetta da te.

7. STANNO MIGLIORANDO LE CONDIZIONI DI VITA E DI LAVORO?

Per saperlo c'è una sola strada: interrogare chi lavora, e poi analizzare le risposte e confrontarle con quelle che sono state raccolte qualche anno fa.

È il metodo che ha seguito la "Fondazione Europea per il miglioramento delle condizioni di vita e del lavoro" che nel 2000 ha svolto la sua terza ricerca (la prima nel 1991 e la seconda nel 1996) intervistando 21.500 lavoratori (1500 in ogni paese dell'unione Europea, 500 in Lussemburgo) per fare il punto sull'impatto che il modo di lavorare ha sulla salute, sull'uguaglianza delle opportunità e anche sulle *performances* – cioè sulla qualità dei prodotti e dei servizi – delle imprese.

I risultati, una miniera di informazioni importanti, tracciano un quadro che ha molti aspetti inquietanti.

Se resta stabile, ed anche molto alta, la percentuale dei lavoratori che si dichiarano soddisfatti del loro lavoro (84%), cresce invece in modo netto quella dei lavoratori che si dicono stressati per le cadenze troppo stringenti e ritmi troppo sostenuti: rispettivamente il 56% e il 60%, contro il 47% e il 49% di dieci anni fa. Un dato in apparente contrasto non solo con la riduzione progressiva dei tempi settimanali di lavoro (la media europea è scesa dalle 37,5 ore di dieci anni fa alle 36,5 ore del 2000), ma anche con la diffusa introduzione delle tecnologie avanzate, di cui ho parlato nella prima

parte di questa riflessione, che alleggeriscono la fatica fisica, e con sistemi di miglioramento dell'ambiente di lavoro, che riducono i fattori di stress derivanti da temperature, rumori, odori, nocività dei materiali utilizzati.

Ma i risultati si spiegano approfondendo meglio la questione; in effetti il massimo stress per obblighi troppo stringenti e cadenze troppo elevate non si registra nel lavoro manifatturiero industriale, non deriva più come una volta esclusivamente o soprattutto dai ritmi imposti dalle macchine: si segnala invece come fenomeno emergente in particolare nel settore terziario e dei servizi, e prende il volto della domanda – della pressione – che viene dai clienti, dagli utenti, dai committenti. I più esposti non sono insomma i lavoratori manuali (tra cui, anzi, si registra un lieve miglioramento), ma piuttosto le cassiere dei supermercati, i commessi, i baristi, gli infermieri, gli assistenti che svolgono servizi alle persone, gli impiegati degli sportelli e dei *call center*.

È inoltre evidente che lo stress da pressione “esterna”, da richiesta di sempre maggiore produttività minaccia di meno i lavoratori con contratti stabili e con tempo di lavoro pieno, dei massimamente flessibili, di coloro che sono in bilico tra lavoro dipendente e lavoro autonomo, i collaboratori, i consulenti, i coadiuvanti. Tant'è che, anche nell'industria, le condizioni peggiori – per ambiente fisico, ritmi di lavoro, cadenza – riguardano i lavoratori reclutati dalle agenzie di lavoro interinale.

È in quest'area tra l'altro che si registrano anche le percentuali più alte di incidenti, anche gravi, sul lavoro e, più in generale, la maggiore sensibilità alla fatica, ai rumori, alle posizioni scomode, ai sedili non ergonomici... Lo conferma una ricerca francese sul lavoro in affitto nell'industria che osserva, fra l'altro, che con l'introduzione delle 35 ore settimanali non si è ridotto il carico di lavoro, ma si è invece concentrata in tempi più stretti la stessa quantità di lavoro.

Nel rapporto tra lavoro e fatica, lavoro e stress, dunque, sembrano contare di meno alcuni fattori tradizionali (materiali, macchine, orari notturni, lunghezza della giornata lavorativa) e molto di più altri fattori. Si tratta degli elementi che hanno a che fare con la tipologia del “prodotto” (le persone possono essere molto più difficili da gestire e molto più “ansioгене” di qualsiasi utensile), e soprattutto con il rapporto di lavoro di cui si è titolari. Stanchezza, dolori fisici (mal di schiena e cervicale), nervosismo, sono più presenti nell'arco del lavoro a tempo determinato, che riguarda ormai quasi il 20% dei lavoratori europei. È l'effetto di due fattori congiunti: da un lato la minore stabilizzazione lavorativa, dall'altro il peso dell'incertezza, dell'essere continuamente sottoposti ad una valutazione di efficienza, dell'essere costretti, mentre si fa attività, ad occuparsi anche delle altre possibilità di lavoro per il “dopo”.

Non è un caso che siano proprio i lavoratori precari i più favorevoli a cogliere tutte le opportunità di riqualificazione professionale. Sebbene la formazione – quando non è richiesta e organizzata dall'azienda – significhi un impegno aggiuntivo in termini sia di tempo sia di denaro, il lavoratore che non ha sicurezze la apprezza, come carta da giocare in un mercato del lavoro sempre più competitivo, ben più del lavoratore stabile.

8. PRECARIATO, NOVITÀ INQUIETANTE

È dunque il precariato la novità più inquietante messa in evidenza in situazione di introduzione di nuove tecnologie e di nuova organizzazione del lavoro. È il fenomeno che appare in maggior crescita. Ne derivano conseguenze negative per i lavoratori, soprattutto quando si tratti di un'esperienza non circoscritta agli anni verdi e destinata invece a durare a lungo. Ma ne derivano problemi anche sul versante delle imprese.

Tra i risultati più interessanti della ricerca c'è la rilevazione delle numerose critiche in termini di qualità dei prodotti e dei servizi cui dà luogo un uso eccessivo del lavoro a tempo determinato e discontinuo. Se dai lavoratori precari, infatti, i datori di lavoro ottengono di più in termini di quantità e di velocità del lavoro, comincia però ad essere evidente che nelle aziende in cui quote ampie di lavoro vengono affidate a questi lavoratori crescono i problemi: la difficoltà, per esempio, di trasmettere le competenze professionali "implicite", quelle cioè che derivano da una lunga esperienza di un certo contesto lavorativo; l'"infedeltà" dei lavoratori precari con maggiori capacità professionali, solitamente pronti a traslocare da un momento all'altro verso contesti lavorativi più gratificanti; le complicazioni connesse alla gestione di lavoratori che hanno orari, tempi, modi, atteggiamenti professionali diversi.

Il vantaggio immediato che deriva dalla maggiore disponibilità di chi si sente sotto giudizio può rovesciarsi, insomma, in svantaggi durevoli. E perfino in veri e propri guai quando succede – come qualche tempo fa in un grande aeroporto – che delicati ed essenziali sistemi per la sicurezza vengano affidati a lavoratori meno attenti e meno controllabili perché "discontinui".

Il lenzuolo, insomma, non si allarga granché per il fatto che molti problemi di produttività e di efficienza vengono scaricati sui lavoratori più giovani e meno stabili. E il lenzuolo, del resto, è pieno di buchi anche da altri punti di vista. La ricerca segnala, per esempio, che nonostante il gran parlare che si fa della formazione professionale come risorsa strategica per la competitività aziendale, l'accesso dei lavoratori a percorsi formativi all'interno dell'attività lavorativa non cresce a ritmo abbastanza sostenuto. Nel 1996 i lavoratori coinvolti almeno una volta nella loro vita professionale nella formazione di impresa erano il 32%, nel 2000 l'aumento è stato di un solo punto, del 33%.

9. MALTRATTAMENTI MORALI SUL LUOGO DI LAVORO?

L'ambiente di lavoro, inoltre, può essere stressante o non qualificante anche da altri punti di vista. L'8% del campione intervistato (pari a 12 milioni del totale dei lavoratori europei) dichiara di avere subito maltrattamenti morali sul luogo di lavoro nel corso degli ultimi dodici mesi. Quasi il 50% denuncia di essere inadeguato alle prestazioni lavorative, perché ha

competenze professionali o molto superiori o molto inferiori a ciò che deve fare. Il 52% delle donne ha per capo un uomo (era il 54% nel 1996), mentre solo il 7% degli uomini ha per capo una donna. Le donne (il 42% dell'occupazione totale) hanno ancora retribuzioni medie nettamente inferiori a quelle maschili e il loro indice di stress da lavoro è aumentato di due punti negli ultimi cinque anni. Incrementi forti anche per i tecnici (dal 29% al 35%) e per gli impiegati di ufficio (dal 22% al 25%).

10. UNA SPERANZA DA CONDIVIDERE

Anche il "modello europeo", dunque, che si caratterizza per un'"umanizzazione" del lavoro più spiccata e più solida rispetto ad altri paesi avanzati dell'area extraeuropea, non sembra muoversi linearmente verso un miglioramento diffuso delle condizioni di lavoro. La ferita di un precariato crescente, anzi, comincia a farlo assomigliare a modelli di cui si erano sempre più riconosciuti, nei paesi europei, i caratteri di negatività e di pericolosità per la coesione sociale e la convivenza civile. Dove stiamo andando? La speranza della "Fondazione" è che, nonostante l'autonoma titolarità in materia di lavoro delle politiche nazionali, i dati di realtà accertati da questo imponente lavoro di ricerca vengano presi in seria considerazione dal Parlamento e dalla Commissione Europea. E che per questa via si possano introdurre correttivi e regole capaci di migliorare la situazione. Una speranza da condividere.