

ESTILS

El teletreball ens està tornant paranoics?

Fer feina des de casa pot dificultar la resolució de conflictes i augmentar l'ansietat laboral

20/01/2021

Jessica Grose
THE NEW YORK TIMES

Therese Nauwelaertz portava nou mesos treballant al departament de tecnologia d'una organització d'atenció mèdica a Seattle quan li van posar un nou responsable de projectes. El seu supervisor seguia sent la mateixa persona, però aquest nou responsable suposava una nova baula entre ells. Fins que aquesta persona va arribar a l'empresa tot anava bé i la relació amb el seu cap havia sigut molt fàcil, explica Nauwelaertz. Però al cap de pocs dies de l'arribada d'aquest nou responsable les coses es van complicar. En un primer moment, Nauwelaertz va descobrir, gràcies a alguns companys de feina, que l'havien deixat fora d'una reunió estratègica per Zoom. Llavors els e-mails i els xats amb els col·legues van començar a disminuir. Va saber que havien acomiadat un altre company: "I llavors va ser quan vaig començar a sospitar i va començar la paranoia", explica.

La quantitat de gent treballant en remot s'ha disparat des de l'inici de la pandèmia. Als Estats Units, durant els primers mesos la meitat dels treballadors del país ho feien des de casa, segons dades del National Bureau of Economic Research. Tot i que alguns han tornat a la feina des de la primavera, encara n'hi ha molts que no ho han fet i les estimacions de la gent que es quedarà teletreballant després de la pandèmia oscil·len entre el 20% i el 30%, un augment significatiu respecte a les dades d'abans del covid-19, que no arribaven al 10%. A Espanya està passant el mateix i es calcula que un 30% dels empleats han començat a fer treball a distància pel covid-19, segons un estudi del Comitè de les Regions (CoR), una xifra que encara queda lluny d'altres països europeus.

Nous problemes d'ansietat

Però que tota aquesta gent estigui comunicant-se virtualment amb els seus companys de feina no significa que les dinàmiques emocionals de les oficines s'hagin traslladat al món virtual. Moltes persones estan patint un nou ventall de problemes d'ansietat pel que fa a les interaccions amb els seus col·legues. Hi ha empleats a casa donant voltes a qüestions com: "Aquell missatge de xat que no m'han respost és perquè em volen acomiadar o perquè el meu cap està gestionant les criatures confinades a casa?", "Aquella broma que vaig fer a la videoconferència no va fer riure ningú perquè no era graciosa o perquè ja no tinc la simpatia de la gent?".

Són petits moments que s'amplifiquen, explica Shireen Ali Khan, una consultora de 37 anys de Londres. Les petites interaccions que normalment deixaves passar s'han convertit en una oportunitat per obsessionar-te, "perquè bàsicament estàs a casa mirant la paret", diu. I posa com a exemple una cosa que li va passar a ella. Un company de feina sènior li va demanar que gestionés una bústia de correu virtual, una tasca molt per sota del seu nivell. Ali Khan va rebutjar la petició educadament, però des de l'empresa li van demanar que fes la tasca de totes maneres i es va sentir ofesa. Això, que hauria suposat un petit enuig en una època normal, "ara es magnifica perquè perdem el contacte personal i donem moltes més voltes a les coses, tenim només un pessic d'informació en lloc de tot el que et pot donar la relació personal", diu. La cosa va acabar amb ella explicant a un altre company l'incident, cosa que la va fer sentir millor i es va adonar que no n'hi havia per tant.

Donar massa voltes a tot

Els últims estudis sobre paranoia social i organitzacional apunten que treballar des de casa pot incrementar la incertesa sobre l'estatus a la feina, cosa que pot portar a donar massa voltes al que passa, explica Roderick M. Kramer, professor a l'Stanford Graduate School of Business que estudia la paranoia en entorns laborals. La feina en remot pot contribuir a "fer-nos sentir fora de joc, perquè ens fa perdre aquelles converses que ens donen seguretat i ens reafirmen laboralment", diu Kramer. L'anomenada *paranoia organitzacional* és totalment irracional. Fins i tot hi ha un terme per descriure aquest tipus d'hipervigilància emocional: la paranoia prudent. "Una part de la paranoia són els temes relacionats amb la imatge pròpia", explica Kramer. Però els judicis sobre com estem, quin aspecte tenim o com són les nostres cases no estan només en els nostres caps. Per exemple, hi ha un compte de Twitter que es diu "Room Rater" que posa nota als fons que apareixen darrere les persones que fan videotrucades. Té 374.000 seguidors. Un tuit típic d'aquest compte és: "Una planta bonica. Sofà. Un coixí. Bona llum matinal. Necessita bastant més. 6 sobre 10".

Mike Jordan, de 44 anys, treballa per a una companyia immobiliària de Chicago i reconeix haver-se sentit estrany fent videoconferències, "mirant per tot arreu mentre durava la trobada" per assegurar-se que estava tot bé. I és que no és estrany pensar que els nostres companys de feina estan entretinguts fent aquest mateix tipus de crítiques que fan des de comptes com Room Rater.

Jordan explica que la seva companyia està fent canvis als càrrecs directius. Ell diu que si anés presencialment a treballar seria capaç de captar les sensacions sobre el que està passant, però en remot no pot i, per tant, quan els canvis es materialitzin no sabrà com se'ls ha "de prendre".

El que es veu a les videotrucades

Liz Drews, de 35 anys, va començar una nova feina com a comercial a Omaha, Nebraska, durant la pandèmia i sempre està molt preocupada per com apareix a les videoconferències, perquè té una criatura de dos anys a casa. "Casa meva no està gaire

endreçada o neta en aquest moment”, diu. “En un lloc de treball nou, en què ningú no coneix la meua història, em fa vergonya que aparegui un armari ple de roba i una tassa bruta al darrere”.

Jane Marie, de 42 anys, és propietària de la companyia de produccions de podcast Little Everywhere i és mare soltera. Creu que està perdent oportunitats de treball per com apareix a les videotrucades. “Sempre em preocupa conèixer gent a través de Zoom perquè penso que no em prendran seriosament”, diu.

Kramer apunta que quan et converteixes en l'única dona del grup o l'única persona negra això pot generar més ansietat. Minda Harts, autora de *The memo: what women of color need to know to secure a seat at the table* i consultora professional per a dones negres, diu que “moltes dones negres [inclosa ella mateixa] són molt conscients de ser les úniques” i que “aquesta sensació es fa més greu quan ets a casa”. Ella explica que algunes de les seves clientes li han explicat que es canvien de roba diverses vegades al dia perquè estan preocupades per la seva imatge a les videotrucades, mentre que d'altres han rebut comentaris insultants sobre els seus cabells naturals. Harts apunta que ara “la responsabilitat de les companyies és construir ponts per omplir els forats de comunicació que provoca el treball remot”. Ella proposa com a solucions fer les reunions virtuals de manera més estructurada perquè tothom pugui dir-hi la seva sense tenir por de ser interromput o que quan hi ha reunions grans es posi una persona encarregada de moderar, assegurar que tothom té torn de paraula i apuntar el que es diu. També suggereix que les empreses haurien d'organitzar moments informals de trobada per als treballadors –ja sigui amb videoconferències obertes o amb un canal de xat específic– “i crear així oportunitats de trobada per construir relacions”.

Nauwalaertz, per la seva banda, va descobrir finalment que tenia raó de sentir-se paranoica. Un dijous al matí, just una setmana després que el nou responsable de projectes comencés a treballar, no hi havia ningú parlant amb ella en cap dels canals de l'empresa. La van excloure d'una altra reunió sense dir-l'hi (la cita va desaparèixer del seu calendari) i quan finalment va rebre un e-mail del seu supervisor dient-li de reunir-se divendres a la tarda ella ja sabia que l'acomiadarien. “Tothom em deia que estava sent massa paranoica, però jo tenia raó”, diu. “Va passar exactament el que jo temia que passaria”, explica.