

UNITAT DE  
CONEIXEMENT

Maig 2019



# Desconnexió digital

“Crea espais sagrats en la teva vida i en la teva llar, i recupera’ls per a la conversa o la solitud”

*Sherry Turkle*

## Què és?

- ✓ La **desconnexió digital** és un nou dret laboral, de recent articulació legislativa, que apunta a una regulació del dret de tota persona col·laboradora d'una organització a no respondre fora de l'horari laboral a comunicacions i a missatges derivats del lloc de treball que li arribin a través del telèfon, de l'ordinador o de qualsevol altre dispositiu electrònic.
- ✓ La **desconnexió digital** en l'àmbit laboral és una resposta parcial a un problema molt més global, ja que en la nostra vida quotidiana cada vegada estem més **hiperconnectats** a les noves tecnologies. Cal destacar la vinculació de la desconnexió digital amb la **prevenció de riscos laborals** i la **conciliació**. La desconnexió digital contribueix a evitar trastorns psicològics com el **burn-out** —que moltes vegades té l'origen en un desequilibri entre les necessitats de la vida laboral i el lliure desenvolupament de la vida personal— i el **tecnoestrès** o **fatiga tecnològica**.
- ✓ El **tecnoestrès** és un estat fisio-psicològic no saludable relacionat amb l'ús de les TIC. Aquest estat es produeix quan es registra un desajust entre les demandes que planteja l'ús de les TIC i els recursos de què disposem per gestionar-les. Dues de les seves causes principals són:
  - **Sobreabundància d'informació i soroll comunicatiu**: sota el neologisme *infoxicació* les persones expertes apunten a la sobrecàrrega informativa com un dels principals factors que contribueixen a la dificultat de discriminar les variables significatives i de prendre decisions racionals de manera informada. Els intercanvis inútils de missatges suposen un desgast incremental.
  - **Always ON**: els dispositius mòbils han creat la percepció que les persones han d'estar sempre connectades i disponibles pràcticament les 24 hores del dia, els 7 dies a la setmana. Un/a cap que parteixi d'aquesta premissa pot generar uns importants nivells de tecnoestrès entre les seves persones treballadores i difuminar les línies de demarcació entre la vida personal i la laboral.
- ✓ La desconnexió digital és una necessitat per tal que el temps recreatiu sigui realment una **re-creació**, un temps en què ens recreem, ens reconstituïm com a persones.
- ✓ Els **avantatges** d'aplicar polítiques de desconnexió digital a les organitzacions són:

- El fet que una organització es preocupi per la **qualitat del temps d'oci** de les seves persones empleades millora la seva reputació i la seva capacitat d'atraure talent.
- Millora la productivitat perquè els/les treballadors/es tenen una **menor exposició a riscos psicosocials**.
- Millora la qualitat, el compromís i l'acompliment dins l'horari laboral.
- El fet d'haver-se de negociar entre l'organització i els/les representants de les persones treballadores implica una posada en comú i una explicitació de **necessitats i expectatives comunicatives**.

## Eines

- ✓ **Eines legislatives:** s'han produït les primeres plasmacions legislatives d'aquest dret. Les persones expertes assenyalen que les seves dues principals característiques (que també poden convertir-se fàcilment en febleses) són: la remissió a la **negociació col·lectiva** i la **manca d'una definició jurídica estricta** del que entenem per "desconnexió digital". Es remet a un dret general de l'empleat o de l'empleada a no respondre fora del seu horari laboral.
- **Internacionals:** França fou el primer país a regular el dret a la desconnexió digital el gener de 2017. A l'apartat 7 de l'article L. 2242-8 del Codi de Treball francès hi llegim: "ple exercici pel treballador del seu dret a la desconnexió i la regulació per l'empresa de dispositius de control de la utilització dels dispositius digitals, a fi d'assegurar el respecte del temps de descans i de vacances, així com de la seva vida personal i familiar. Si no hi ha acord, l'ocupador, després d'escoltar el comitè d'empresa o els delegats de personal, elaborarà una política d'actuació sobre aquest tema". Hi ha hagut iniciatives legislatives en la mateixa línia a Bèlgica i a la ciutat de Nova York.
- **A Espanya:** la principal novetat legislativa ha estat la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de diciembre, de *Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*.
  - ❖ En el seu Títol X, l'**article 88** promou el dret a la desconnexió digital mitjançant la negociació col·lectiva, si hi ha conveni sectorial, o a través d'un acord entre l'organització i la representació legal de les persones treballadores. Però també estableix **dues obligacions**:

- Elaborar una **política interna** per a les persones treballadores, incloses les directives, pel que fa a les modalitats de l'exercici d'aquest dret.
  - Implementar **accions de formació i sensibilització** al personal de plantilla sobre l'ús de les eines tecnològiques.
- ❖ Les persones expertes han assenyalat que la principal **diferència entre el model francès i l'espanyol** és que a França hi ha l'obligació de negociar anualment amb els sindicats en matèria de temps de treball, qualitat i igualtat. El fet que la llei remeti a la voluntat dels negociadors, juntament amb l'estancament a Espanya de la negociació col·lectiva sectorial, fa pensar que aquestes mesures de desconnexió s'hauran d'articular majoritàriament a través de convenis d'empresa.
  - ❖ Altres **zones grises** en termes jurídics que no s'han aclarit són: la regulació d'**excepcions** (emergències, teletreball, etc.), **absència de mecanismes de control** de la responsabilitat empresarial en cas d'incompliment o si les organitzacions hauran d'implementar sistemes tecnològics que limitin o **impedeixin de manera activa** l'accés fora de l'horari de feina de les persones treballadores als dispositius o canals digitals facilitats per l'organització.
  - ❖ Val a dir que pot resultar qüestionable la posada en pràctica de la llei atenent al teixit empresarial espanyol, on el 99% de les empreses tenen menys de 250 persones empleades, i d'aquestes, el 95,6% són microempreses. **La norma no distingeix entre grans i petites empreses** en regular el dret a la desconnexió, però sembla dubtós que aquestes últimes puguin implantar mesures que facilitin i assegurin la mateixa, ja que suposaria un elevat cost econòmic i un canvi en la cultura i activitat habitual de l'empresariat.
- ✓ **Formació i sensibilització de comandaments i treballadors/es:** introduir una formació adequada en **bones pràctiques** i ús responsable de les TICs. En el cas dels comandaments, cal incidir en l'impacte que les seves demandes digitals (excessives o en horaris intempestius) poden tenir sobre els/les treballadors/es. Cal també formació en redacció àgil de missatges: missatges breus, sense circumloquis, desglossats en punts, amb preguntes o respostes clares. Això redueix el temps esmerçat en processar, comprendre i respondre a missatges, i **evita els intercanvis de missatges en cascada**.
  - ✓ **Passar del model *push* al model *pull*:** calen polítiques d'informació i comunicació que prioritzin els sistemes *pull* davant els *push*. En un sistema *push* la persona receptora rep alertes i missatges de manera continuada. En canvi, en un sistema *pull*, la persona usuària decideix quan interactuar amb la tecnologia i accedir als missatges.

- ✓ **Regulació horària:** comença a aplicar-se a grans organitzacions (vegeu ['L'experiència'](#)), però encara no ha fet el salt de manera generalitzada a reglaments i convenis. A banda de l'establiment de **franges horàries** vedades a la comunicació digital, algunes organitzacions com *Google* o *Intel* han establert **migdiades digitals**, períodes curts de desconnexió durant la jornada laboral que realitzen una funció anàloga als estiraments en els treballs repetitius.
- ✓ Propiciar **trobades presencials** entre els/les treballadors/es: cal contacte interpersonal per evitar la deshumanització que suposa contactar sempre amb l'intermediari de la tecnologia. Per exemple: esmorzars de treball, reunions en indrets no habituals, estímul d'esports col·lectius, etc.
- ✓ **Dia de descompressió tecnològica:** suggerit pels teòrics Weil i Rosen, és la fixació d'un dia setmanal dedicat a fer coses "a l'antiga": passejar, anar en bicicleta, llegir un llibre (en paper, no digital), etc. En l'àmbit laboral aquests períodes poden articular-se en l'establiment de dies en què les reunions seran "a l'antiga", amb pissarra, bolígraf i paper. També és possible l'establiment de **zones de desintoxicació digital** dins les organitzacions on no es permeti l'entrada amb dispositius electrònics.
- ✓ **Correus diferits:** les plataformes de correu electrònic (com ara la popular *Gmail*) comencen a implementar la possibilitat d'escriure un correu però establir que no s'envii fins a la data i l'hora que assenyalen. D'aquesta manera una persona pot, per exemple, elaborar un correu durant el cap de setmana si així ho vol, però programar que no s'envii fins dilluns a les 9 del matí.
- ✓ **Mesures individuals:** cal ser proactius i fixar els límits de la nostra disponibilitat en espai i temps tant en l'àmbit laboral com en el personal. Dues mesures concretes són desactivar les notificacions i deixar missatges automàtics de resposta en els períodes en què estiguem de vacances o desconnectant.

## La dada

Un [estudi](#) conjunt d'investigadores de les universitats *Lehigh University*, *Virginia Tech* i *Colorado State University* ha posat el focus en un factor poc conegut. El problema no és només haver de dedicar temps a contestar correus electrònics fora d'hores, sinó l'**estrès anticipat** que suposa l'expectativa de poder rebre en qualsevol moment un correu que exigeixi resposta. Aquesta expectativa genera la pressió d'haver de comprovar el correu reiteradament i la impossibilitat de desconnectar.

## Guia de Treball

### PUNT DE PARTIDA

- **Analitzar quines són les necessitats comunicatives de la nostra organització i també quines inèrcies comunicatives s'hi estan produint que poden resultar nocives. Aquestes auditories d'informació i comunicació revisen les pràctiques presents i detecten focus de tecnoestrès.**
- **El dret a la desconnexió digital es regula en algun reglament o conveni del sector?**
- **Aconseguir el suport de la direcció i els comandaments a l'impuls d'una política interna de desconnexió digital. Cal recordar que ara ja és una obligació legal.**

### FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

- **Publicació de guies de bones pràctiques en àmbits comunicatius. Per exemple, una guia de redacció de correus electrònics que fomenti la redacció àgil, la condensació de la informació i ofereixi consells sobre com evitar l'*efecte ping-pong* (cadena interminable de missatges sense tancament).**
- **Cursos de formació sobre ús responsable de les TICs. No es tracta només d'establir el dret a no contestar. Això seria una interpretació *soft* del dret a la desconnexió que ha estat criticada per diverses persones expertes. Cal un canvi cultural per tal que els missatges deixin d'originar-se fora d'hores i, per tant, ja no s'esperin ni provoquin l'estrès anticipat d'haver de dur el mòbil sempre amb nosaltres.**

### POLÍTICA INTERNA

- **Establir zones horàries en què no es produeixin comunicacions digitals, així com les possibles excepcions i canals de denúncia d'incompliments. Establir com es gestiona el dret també en el cas de les persones treballadores que treballen des de casa totalment o parcial.**
- **Substituir comunicacions *push* per comunicacions *pull*.**
- **Considerar l'aplicació d'eines com les migdiades digitals, les zones de desintoxicació digital i el foment de la comunicació presencial (cal enviar en tots els casos un correu a un/a company/a que està dues taules enllà o ha sortit a dinar?)**
- **Si les nostres persones empleades usen dispositius o servidors facilitats per l'organització, considerar la possibilitat de bloquejar l'accés durant algunes hores. *Volkswagen* ha bloquejat l'accés als telèfons de l'organització de les 18.15 a les 07:00.**

## L'experiència



- ✓ *IKEA* és una multinacional d'origen suec fundada el 1943 i dedicada a la venda minorista de mobles i altres objectes per a la llar. Té 424 botigues a 52 països. Els seus ingressos superen els 35.000 milions anuals i té més de 200.000 persones col·laboradores.
- ✓ El 2018 arribà a un acord amb el comitè intercentres que apuntava a unes millores de les condicions laborals al sector *retail*. Una de les mesures principals és l'eliminació de la setmana de 6 dies, garantint així 2 dies de descans setmanals. Quant a la distribució d'aquests dies, s'estableix un mínim de 14 caps de setmana lliures per a les persones col·laboradores a temps complet i la reducció dels diumenges laborals per sota del que s'estableix al conveni.
- ✓ Altres mesures destacades són establir com a festius per a totes les persones treballadores dates com Nadal, Cap d'Any, Any Nou i Reis. De forma voluntària, els/les col·laboradors/es poden gaudir les seves vacances fora del període d'estiu, rebent a canvi 180 euros per cada 7 dies traslladats a altres dates.
- ✓ Aquest seguit de mesures que cerquen l'impuls a un temps lliure de qualitat van acompanyades d'una **regulació pionera** de la desconnexió digital: els/les treballadors/es tenen el dret a no contestar correus electrònics, Whatsapp o qualsevol altre tipus de comunicació fora del seu horari de treball.
- ✓ Rafael Giraldo, responsable de Relacions Laborals d'*IKEA*, destaca la importància de començar a protegir aquest espai personal: "Si mentre ets fora de la teva jornada reps un WhatsApp del teu cap (de vegades no respon ni tan sols a un motiu en concret), la teva ment ja no descansa."
- ✓ La mesura es va acompanyar d'una sensibilització de les persones en rol de comandament i dels/de les treballadors/es per tal de fer-los conscients del nou dret i canviar les inèrcies comunicatives.



- ✓ AXA és una organització multinacional francesa dedicada a les assegurances, la gestió d'inversions i d'altres serveis financers. És una de les asseguradores més grans del món, amb presència a més de 50 països i amb més de 100.000 col·laboradors/es. És un dels components de l'índex borsari EURO STOXX 50.
- ✓ El darrer conveni col·lectiu, que es va aprovar la tardor de 2017, recollia per primera vegada a Espanya el dret a la desconnexió digital. La mesura està emmarcada dins la seva política de conciliació i flexibilitat de l'empresa i reforça les seves accions d'*employer branding*, ja que ajuda a atraure talent en aprofundir en les polítiques d'igualtat, conciliació i flexibilitat. El fet que l'organització matriu sigui d'origen francès no és aliè a aquesta sensibilitat.
- ✓ El redactat de l'article del conveni fa una reflexió sobre l'evolució de les formes del treball i reconeix de manera genèrica el dret del/de la treballador/a a no respondre trucades o correus fora de l'horari de treball. Per tant, la persona no se sent obligada a portar sempre un mòbil carregat a sobre ni a respondre a l'instant quan es rep un correu o un Whatsapp. Literalment el redactat és:
  - “[...] les parts signatàries d'aquest Conveni coincideixen en la necessitat d'impulsar el dret a la desconnexió digital una vegada finalitzada la jornada laboral. Per tant, excepte causa de força major o circumstàncies excepcionals, AXA reconeix el dret dels treballadors a no respondre als correus o missatges professionals fora del seu horari de treball.”
- ✓ El caràcter pioner de la mesura va generar un impacte mediàtic. Tot i que el redactat posa l'èmfasi en el **dret a no respondre**, internament també va tenir molt impacte perquè certs equips i persones col·laboradores se sentien obligats a respondre els missatges rebuts de manera ràpida. Els comandaments van **deixar d'enviar missatges** en caps de setmana o en horaris estranys, i es va començar a generar un canvi cultural.



## Materials

### Bibliografia bàsica

---

Catela, Isidro. *Me desconecto, luego existo*. Encuentro, 2018

Goodin, Tanya. *Off. Desconnexión digital*. Cinco Tintas, 2017.

Martínez Selva, José Maria. *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Paidós, 2011

Puig Punyet, Enric. *La gran adicción*. Arpa, 2016.

Turkle, Sherry. *En defensa de la conversación*. Ático de libros, 2017.

### Materials en línia

---

#### Lladres de temps (vídeo)

En el marc de *Sense Ficció*, un programa setmanal de *Televisió de Catalunya*, el documental "Lladres de Temps" dirigit per Cosima Dannoritzer analitza com el temps s'ha convertit en un dels recursos més preuats en l'economia actual. De la seva correcta gestió en depèn no només la millora de la productivitat de les empreses, sinó també el benestar global de les persones.

<https://www.ccma.cat/tv3/alcarta/sense-ficcio/lladres-de-temps/video/5801763/>

#### Connected, but alone? (vídeo)

Xerrada *TED* de l'analista cultural Sherry Turkle sobre com la tecnologia està afectant la comunicació interpersonal i les nostres nocions sobre la conversa i la solitud.

[https://www.ted.com/talks/sherry\\_turkle\\_alone\\_together](https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together)

Cabello, Carlos Roberto. "RGPD: cómo crear una política de empresa sobre desconexión digital para cumplir con la LOPDGDD". *SAGE*, 08/01/2019.

Article sobre les primeres respostes organitzatives a la nova legislació sobre desconnexió digital.

<https://www.sage.com/es-es/blog/rgpd-como-crear-una-politica-de-empresa-sobre-desconexion-digital-para-cumplir-con-la-lopdgdd/>

Perea, Teresa; Aramburu, Montero. "Derecho a la desconexión digital, ¿una nueva realidad?". *Expansión*, 17/01/2019.

Article que ofereix una visió força crítica de la legislació i la seva ambigüitat: no s'hi aborda què passa en el cas de les guàrdies, com es gestionen els incompliments i no fa diferència entre organitzacions petites i grans.

<http://www.expansion.com/juridico/opinion/2019/01/17/5c40cb13468aeb756d8b45ad.html>

Todolí Signes, Adrián. "Desconexión digital: no todo se resuelve con buenos salarios". *Retina El País*, 23/01/2019.

Article d'Adrián Todolí a *El País* sobre possibles trampes interpretatives de la legislació. El fet d'enfocar-se com a dret a no contestar, i no com a prohibició d'enviar comunicacions, pot portar a empleats que tinguin més estatus pel fet d'estar sempre disponibles o que acceptin cobrar més com a compensació per aquesta disponibilitat.

[https://retina.elpais.com/retina/2019/01/21/tendencias/1548069735\\_341359.html](https://retina.elpais.com/retina/2019/01/21/tendencias/1548069735_341359.html)

"Unitat de coneixement: Tecnoestrès". *Fundació Factor Humà*, 07/10/2015.

El tecnoestrès és un estat fisio-psicològic no saludable relacionat amb l'ús de les TIC. Aquest estat es produeix quan es registra un desajust entre les demandes que planteja l'ús de les TIC i els recursos de què disposem per gestionar-les.

<https://factorhuma.org/unidades-de-conocimiento-blog/11916-tecnoestres>