Jaume Sarramona i Gonzalo Vázquez

El teletreball. Implicacions socials i per a la formació

El teletreball com a expressió del desenvolupament tecnològic

Si actualment és possible realitzar una compra des del propi domicili, comunicar-se en temps real amb persones allunyades milers de quilòmetres, si un programa informàtic pot ser *capturat* per mitjà d'Internet, si podem deixar a la *bústia* de l'ordinador d'un col·lega un document en qüestió de segons, què hi ha d'estrany en que poguem fer realitat activitats laborals fora del marc convencional de l'empresa?

Es podria dir que això, *de facto*, s'ha realitzat des de sempre. Efectivament, ha existit el treball autònom dut a terme en el domicili de l'artesà o professional per satisfer les necessitats de clients distants, de la mateixa manera que persisteix tota una economia submergida que realitza fases dels processos industrials o de serveis en el mateix domicili dels treballadors. Però avui apareix un nou concepte, el denominat *teletreball*, que no fa referència a aquestes situacions de treball a domicili. ¿Què és, doncs, el teletreball?

No existeix una definició única de teletreball. Vegem-ne algunes:

- *Modalitat d'organització i d'execució d'un treball que s'exerceix habitualment... a distància... fora de tota possibilitat de supervisar l'execució o la prestació del teletreballador per part de qui ordena el treball; ... (desenvolupat per mitjà d'eines informàtiques...) i que implica necessàriament la transmissió, per mitjà de tècnica de telecomunicacions, de dades útils per a la realització o bé del treball o bé en curs de realització.*
- *Tipus de treball que (...) es realitza en un lloc allunyat de les oficines centrals o de les instal·lacions de producció, allunyant així el treballador del contacte personal amb altres treballadors [i en el que](...) les noves tecnologies permeten aquest allunyament mitjançant l'ajuda de la comunicació.*

Com pot advertir-se hi ha tres característiques comunes en aquestes definicions: la referència a l'*allunyament* del treballador respecte del centre principal de treball, la manca de comunicació i de control cara a cara i l'ús de les noves tecnologies per al desenvolupament del treball.

Teletreball es tracta d'una activitat laboral realitzada lluny del centre de producció o de servei

Tret d'aquestes característiques bàsiques i comunes, quasi no hi ha acord en allò que s'entén per teletreball, en bona mesura degut a la dinàmica dels processos organitzatius, econòmics i laborals. De fet, la veu *teletreball* (i les seves anàlogues *telework, télétravail, telearbeit,...*) ha adquirit major fortuna que altres anàlogues –com *treball [electrònic] a domicili*– deixant l'expressió *treball a distància* per referir-se a *una diversitat d'organitzacions de centres flexibles amb diferents combinacions de treball en les oficines centrals, en les ubicacions dels clients, en centres satèl·lits o a domicili.*

Una definició generalment acceptada de teletreball és que es tracta d'una activitat laboral realitzada lluny del centre de producció o de servei, en la qual s'utilitzen tecnologies modernes de transmissió i de tractament de la informació per comunicar-se amb la resta del personal del centre en qüestió. Per conseqüent, encara que habitualment el teletreball es dugui a terme en el domicili, no ha de confondre's amb el treball a domicili; el factor clau que els diferencia és la utilització d'una *infraestructura de comunicacions.*

Aquesta infraestructura comunicativa permet mantenir el contacte del treballador amb l'empresa, així com també facilitar l'accés als sistemes d'informació empresarial. L'activitat laboral realitzada no té perquè ser una novetat, la novetat consisteix en realitzar-la fora del marc habitual. Es manté, per tant, la relació de dependència del treballador respecte de l'empresa si bé no s'apliquen els mateixos sistemes habituals de control vigents a l'interior del centre: horari rígid, ubicació fixa, etc., encara que sí els referents al rendiment general.

A part de les possibilitats de la tecnologia, el teletreball es veu influenciat per l'actual augment de l'individualisme i uns desitjos més grans d'autonomia d'acció personal, sense oblidar les noves possibilitats que s'ofereixen per la creació de llocs de treball, tal i com s'ha indicat des de la mateixa Comissió Europea per a les petites i mitjanes empreses.

Després de ressenyar aquestes característiques queda clar també que no es tracta d'un treball independent a l'estil del professional lliberal, ja que aquí roman el grup laboral de l'empresa i també els recursos posats a disposició de l'activitat laboral realitzada fora d'ella. El teletreball és una feina realitzada a distància, en sentit geogràfic, del centre laboral responsable de la producció o del servei en el seu conjunt. Si parlem dels escenaris on té lloc el teletreball, es pot diferenciar entre:

- Treballadors que laboren en el seu domicili. Com a exemple tenim els correctors de proves d'edició o els dissenyadors gràfics de materials impresos que reben a domicili els originals via correu electrònic i els remeten, ja reelaborats, per aquesta mateixa via.

• Centres específics de teletreball situats habitualment en llocs propers al domicili dels treballadors. En aquests centres hi ha persones vinculades o no a una mateixa empresa, però la feina de cada una d'elles es realitza de manera independent. Es pot citar com a exemple el cas de la *Pacific Bell* d'EEUU que té aquest sistema.

• Les empreses de distribució o descentralitzades que, situades en llocs geogràfics diferents, es estan intercomunicades amb una xarxa comuna per sumar els seus esforços laborals com si fossin en un mateix centre. Es pot citar el cas de la BC TEL de Vancouver.

• El treball mòbil: quan no hi ha una localització fixa del treballador sinó que gràcies a la telecomunicació (telefonia portàtil) es transmeten les indicacions de l'activitat a realitzar i el lloc on s'haurà d'executar. De manera habitual es realitza aquesta comunicació amb els treballadors que tenen servei de guàrdia en determinats dies o hores, però pot ser una modalitat permanent com el cas de la *British Telecom.*

No obstant, el desenvolupament del teletreball està més vinculat al factor temps que al factor espai. En altres termes: el desenvolupament del teletreball ha corregut en paral·lel a la flexibilitat en el temps de treball. La progressiva substitució de l'ocupació (plena) pel treball i el d'aquest per l'activitat laboral ha fet que siguin, o ens semblin, imatges d'altres temps les sirenes, campanes i timbres. Avui són usuals, sobretot en empreses industrial i de serveis, els calendaris de treball/vacances flexibles, com també existeix la possibilitat d'entrar i sortir del treball a hores diferents, dins de certs límits.

Temps i espai són dues característiques amb valors molt peculiars en l'actual món laboral. La flexibilitat en el temps (fins i tot en el contracte; si prescindim del treball dels funcionaris ja quasi ningú compta amb seguretat en el contracte laboral) i la mobilitat geogràfica van de la mà de la mobilitat funcional. D'aquesta manera, funcions-tasques, espai i temps, són condicions alterables fins i tot dins de la mateixa professió bàsica ja que no dins del *mateix lloc de treball.* Però de les tres dimen-

sions és la temporal (símbol de l'organització tayloriana del treball) la veritable unitat de mesura del canvi imprès per i en el teletreball.

D'altra banda, la dinàmica del teletreball està lligada a l'increment en el sector serveis (fins i tot al desenvolupament d'allò que s'ha anomenat aparició del *sector quaternari*, al de les tecnologies de la informació i de la comunicació), a la pèrdua de tamany de les empreses, a la seva desestructuració, a la disminució dels costos fixes de les empreses, a l'increment en la dimensió internacional de l'economia i al desenvolupament de les empreses multinacionals, a la subcontractació, al desenvolupament de les funcions pericial i d'assessorament, al cultiu -si no al culte- de la individualitat en el treball, etc.

Es desconeix amb exactitud les xifres reals de treballadors que se situarien en la modalitat del teletreball però en països com EEUU el seu número és creixent. S'estima que el 1995 els teletreballadors suposaven ja el 6,6% de la massa total de treballadors, als quals cal afegir els qui realitzen part de la seva activitat laboral a domicili que farien créixer aquests percentatge fins a superar el 30%. En el Regne Unit s'estimava en uns dos milions i mig el nombre de treballadors en les mateixes dates. A Espanya es calculaven en uns 180.000 els teletreballadors existents el 1994, amb algunes experiències altament desenvolupades com és el cas d'IBM-Espanya que calculava per al 1996 prop de mil treballadors laborant d'aquesta manera. En qualsevol cas la diferència entre sectors és evident, despuntant els vinculats a la informació, venda i comptabilitat.

Avantatges i inconvenients del teletreball

Per a no allargar excessivament aquest treball en l'estricte apartat sociològic i deixar marge a la reflexió pedagògica ens limitarem a enunciar els principals avantatges i inconvenients que envolten el món del teletreball, amb la clara consciència que cadascun d'ells podria merèixer un llarg comentari i les corresponents matisacions.

Avantatges

■ *De tipus general*

• Disminució dels desplaçaments massius en hores punta, amb els conseqüents perjudicis sobre l'ecologia, les despeses generals de transport i d'energia i la pèrdua de temps general per part dels treballadors.

• Obertura a noves maneres de treballar en uns moments d'elevat atur i de reconversions laborals constants: telemedicina, telemarketing, assessora-

ment a distància, ajuda a domicili, etc.

• Augment de la importància de les tasques basades en la informació respecte a les estrictament vinculades a la producció.

• Actuació de reequilibri territorial, en no exigir la concentració dels treballadors en els mateixos llocs de les xarxes empresarials.

• Facilitació de l'accés al món laboral de sectors amb dificultats: dismunuïts, dones amb fills petits, presos, etc.

■ *Per a l'empresa*

• Disminució de costos en alguns apartats, com infraestructures, desplaçaments, etc.

• Augment de la productivitat general dels teletreballadors, en especial en l'àmbit de les activitats més creatives.

• S'introdueix en l'empresa una cultura d'organització flexible que trenca amb rigideses de jerarquia i de funcionament.

• Crea un sistema de comunicació intern i extern propi, de tipus descentralitzat.

• Augment de la qualitat general del treball realitzat, en vincular-se més a criteris que a horaris.

• Flexibilitat en la captació de personal per a l'empresa.

■ *Per al treballador*

• Estalvi de despeses de desplaçament i de desgast tensional, cansament, etc.

• Augment del temps de lliure disposició.

• Flexibilitat en la utilització del temps laboral que permet compatibilitzar-lo amb altres activitats.

• Possibilitat d'accés a empreses i feines distants al lloc de residència.

• Possibilitat d'augment d'ingressos.

• Adaptació del treball a les necessitats familiars.

Inconvenients

■ *De tipus general*

• Possible marginació de les estructures generals de socialització del teletreballador, que passen per les organitzacions laborals de les empreses.

• Dependència de la infrastructura comunicativa establerta, que pot plantejar problemes tècnics de saturació, avaries, interferències, etc.

• Debilitament dels sistemes organitzats convencionals (sindicats) de defensa dels treballadors.

■ *Per a l'empresa*

• La disminució de despeses no és absoluta i depèn de la situació concreta.

• L'augment de la productivitat no és tampoc un principi absolut; en algunes activitats pot ser inferior, perquè s'introdueixen factors de distracció fruit del context familiar o social on es treballa.

• Perill de perdre la informació confidencial.

• Existència de problemes tècnics derivats del sistema comunicatiu.

• Pèrdua del control sobre el temps laboral, que pot dur a constatar un fracàs només al final del procés.

• Pèrdua de la possibilitat d'aprenentatge per imitació i comunicació informal que succeeix a l'empresa.

• Pèrdua de la dinàmica interactiva que comporta el treball en equip tot i que es mantingui l'estructura formal de treball compartit.

■ *Per al treballador*

• En certes condicions d'exigència de resultats el nivell d'estrés pot augmentar.

• Poden sorgir sensacions d'aïllament i de dificultat en prendre decisions.

• Poden exigir despeses extraordinàries a causa de l'acondicionament del domicili i de la necessitat d'equips informàtics si no els paga l'empresa.

• Poden sorgir problemes respecte a la protecció social en cas d'accident, malaltia, incapacitat, etc.

• Facilitat de llocs de treball precaris.

• Possibilitat d'explotació per part de l'empresa, amb nivells d'exigència superiors als convencionals.

• Dificultats de promoció i de tenir un pes específic important en l'empresa.

La llista no pretén ser exhaustiva ni definitiva per poder determinar la conveniència o no del teletreball. Com quasi totes les situacions socials complexes, es tracta d'una realitat de múltiples perspectives que pot despertar l'optimisme o el pessimisme segons hom es col·loqui i segons la idea mateixa que es tingui de la història i del pervenir. Es diu això darrer perquè el teletreball acostuma a contraposar-se al treball localitzat en organitzacions que coneixem com a empreses, oblidant-nos d'entrada que aquestes foren una invenció de la primera revolució industrial, no realitzada precisament per assolir aquests objectius que ara ens poden semblar tan lloables d'interacció social, socialització, defensa d'interessos laborals, obtenció de beneficis socials, etc. Sense pretendre fer futurologia, algú podria pensar en la consecució d'aquestes realitzacions amb la futura evolució del teletreball.

En qualsevol cas podríem situar el teletreball en l'època postmoderna, en l'àmbit de la realitat virtual, en el sentit que es tracta de formar part d'empreses virtuals la constitució de les quals no té perquè respondre a les *reals* sinó prendre les formes variables que convenen als objectius, naturalesa de la producció i interessos dels seus laborants. Cal advertir que quan ens referim a un grup de persones que tenen *una empresa de formació* se'ns trenquen la majoria dels esquemes convencionals sota allò que entenem per rètol *empresa.*

El teletreball com a qüestió política, social i tecnològica

La qüestió del teletreball està cobrant un progressiu interès públic tant per als organismes internacionals com per als poders legislatius i administratius internacionals i, evidentment, per als agents econòmics i socials.

D'una banda, l'OIT (*O*rganització *I*nternacional del *T*reball) ha realitzat estudis, com l'assenyalat de 1990, dins del PIACT (Programa Internacionals per al Millorament de les Condicions i Medi Ambient del Treball) que té com a un dels seus principals objectius *fer més humà el treball.* Precisament aquesta és una qüestió pedagògica (si el teletreball és una manera de treballar més humana que el treball convencional, en igualtat de condicions). D'altra banda, els poders públics i els agents social mostren una preocupació continuada pel desenvolupament d'aquesta nova forma de treball. Ho prova així l'origen de la major part de les publicacions disponibles, sobretot en la dècada dels vuitanta, ja que en els últims anys s'està detectant un interès més professional i de mercat. En l'Assemblea Nacional francesa es va arribar a constituir, a finals de 1993, un grup de treball format per vuitanta-quatre diputats pertanyents a diversos partits polítics amb el propòsit d'estudiar els efectes que el teletreball ocasionarà sobre els fets socials. S'han fet altres estudis s'han fet des de diferents departaments governamentals a Alemanya, Finlàndia, Suècia, Regne Unit, Estats Units, Austràlia,...

Una bona part de la preocupació pública es relaciona amb aspectes de planificació i de gestió territorial. El teletreball està contribuint, conjuntament amb altres fenòmens prèviament indicats aquí, a una nova distribució dels recursos productius i humans, a un canvi -amb una petita disminució encara- en l'ús del transport públic i privat i a un millor aprofitament de les possibilitats de treball en les zones rurals (el fenomen de l'anomenada *rururbanització inclòs).* En el cas que aquestes tendències es mantinguin i augmentin en el futur és possible que es pugui assolir una més gran rendibilitat de les inversions públiques. Hi entra que s'arribi a produir una disminució, com a mínim un menor increment, en les despeses de

manteniment de les infraestructures viàries i es pugui utilitzar part d'aquests recursos en els nuclis rurals o suburbans en els quals hi viuen els treballadors; d'aquesta manera les *ciutats-dormitori* podrien millorar les seves condicions de vida.

Des d'una perspectiva més ideològica, l'interès se centra en la qüestió de la pèrdua o guany de l'autonomia per part del teletreballador. Judicis i valoracions semblen dividits, probablement perquè uns i altres es refereixen a diferents aspectes del problema. Així, mentre uns canten els avantatges d'una més gran autonomia (real en alguns punts com el de la distribució del temps dins de la jornada, sigui aquesta realment així, diària o no de treball) del treballador, altres han arribat a plantejar la qüestió de *la llibertat vigilada*. En efecte, si d'una banda el control social sobre el treball se fa menys penetrant, és possible que d'una altra (en el *nucli dur* del teletreball, això és, el del treball a través de les telecomunicacions) el subjecte pot ser controlat pel mateix sistema tecnològic, ja sigui a través del *mòdul tutor* o d'algun altre artifici. En tot cas, resulta evident que les empreses que recorren al mercat del teletreball han de tenir molta cura en la selecció dels seus treballadors i de la convergència entre els seus interessos personals (i dels microclimes socials i familiars) i els interessos de l'organització.

El món del treball rota, com hem vist, en torn a l'ús de les tecnologies de la informació i de les comunicacions. No resulta estrany, per tant, que hi hagi un gran interès tecnològic respecte l'evolució que va adquirint aquest fenomen. Una bona part de l'interès és clarament venal: el teletreball constitueix un formidable mercat emergent per a les comunicacions, sobretot amb els programes que permeten treballar en xarxa. Però, a més d'aquest hi ha un altre interès tecnològic de naturalesa més cognitiva que convencionalment *física* i, per tant, més propera a la concepció de la tecnologia com *saber fer*. Estem amb això en un dels punts crítics per a la pedagogia, tant per a la social com per a la tecnològica.

Conseqüències del teletreball per a la pedagogia laboral

Hi ha indicadors que assenyalen que l'escola pertany a la primera revolució industrial, a l'època moderna, però l'escola com a institució centralitzadora d'educació haurà de desaparèixer davant d'estructures descentralitzades i de sistemes personalitzats d'aprenentatge. És la conseqüència lògica de les tendències provocades per la introducció de les noves tecnologies en tots els àmbits de la vida quotidiana i de la resta de les característiques que defineixen els temps postmoderns: flexibilitat, fi de les certeses, individualisme, simulació...

Com a mostra del que s'ha dit només cal pensar que avui és una realitat l'existència d'un *campus virtual* per a ús i gaudi dels alumnes de la Universitat Oberta de Catalunya que ja voldrien per a ells els alumnes (no sé si també els docents) de les nostres universitats convencionals. El teleensenyament, per tant, ha entrat ja en la creació d'estructures organitzatives flexibles, de caràcter virtual, en substitució d'una part de les convencionals.

Com passa amb el treball a domicili, el teleensenyament és també un concepte que ve de força temps enrere i que ara es beneficia de l'ús de les noves tecnologies de la comunicació connectades en xarxa o bé descentralitzades per a ús en ordinador personal sense altres requisits. Sobre les possibilitats i realitats de l'autoformació o ensenyament a distància no insistirem ara perquè són suficientment conegudes i ja ens hem prodigat força sobre elles.

Com ja vàrem avançar fa uns quants anys un grup de col·legues, el teletreball se situa en la línia de prevalència del treball sobre l'ocupació. També l'educació a distància es situa en la línia de l'*aprenentatge* i no de l'*ensenyament*. L'èmfasi, per tant, es posa en l'activitat del subjecte que treballa o que aprèn més que en les estructures organitzatives que propicien aquesta activitat.

Sembla més que evident que el teletreball és una modalitat laboral que tindrà un augment progressiu en la mesura que es desenvolupin i s'escampin els sistemes comunicatius que el fan possible. Sense maximalismes, cal pensar que durant molt de temps conviurà amb el treball institucionalitzat en les empreses i que en un futur pot arribar a ser la modalitat laboral més difosa. Hi ha dades suficients per avalar aquest pronòstic.

Però si ens situem en el terreny estricte del teletreball i les seves conseqüències directes sobre l'escola, podem afirmar que: *l'escola no té el patrimoni exclusiu de l'espai educatiu sempre que, ni l'aprenentatge ni tan sols l'educació es redueixen als processos que tenen lloc en la institució escolar. I, no obstant, l'escola no acaba de trobar uns solució flexible per al tractament de la qüestió de l'espai precisament en l'era del teleaprenentatge, de l'autoformació i del treball a distància.*

Les conseqüències d'aquesta nova situació laboral per a l'educació, a més d'una transcendència personal i social de primera magnitud, es desenvolupen en dos fronts: la preparació específica per al domini de la tecnologia de la comunicació a la que es vincula el teletreball, i la relativa al tipus de socialització que comporta o deixa de proporcionar.

Amb l'ús de la tecnologia informàtica s'ha trencat la possible dicotomia entre la lletra impresa i els mitjans audiovisuals

Pel que respecta a l'ús de les tecnologies de la comunicació en la formació laboral, caldrà recordar que s'enclaven dins de la *formació tecnològica*, entenent com a tal, no només el domini dels recursos en perspectiva d'usuari que possibiliti la seva aplicació futura en l'activitat laboral, sinó també el foment d'actituds positives vers la tecnologia quant a possibilitadora de projectes innovadors i instauradora de certs hàbits personals que resulten exigibles en qualsevol context laboral: rigor, precisió, control, ordre, estructura, etc. En definitiva, es tracta de dominar els mitjans perdent la por que poden suscitar a causa del desconeixement, per a així rentabilitzar-los com a projectes personals.

Cal tenir present que amb l'ús de la tecnologia informàtica s'ha trencat la possible dicotomia entre la lletra impresa i els mitjans audiovisuals. El teclat de l'ordinador serveix tant per governar la utilització d'imatges i so com per comunicar-se mitjançant el llenguatge escrit. No és que l'home electrònic hagi desplaçat l'home tipogràfic, com pronosticava McLuhan, sinó que l'home informàtic els ha reunit en un de sol. Com a prova els responsables de FICOSA, empresa de Catalunya que ha realitzat una experiència de teletreball, van concloure que entre els avantatges aconseguits hi ha el fet que tot queda escrit.

Els objectius abans indicats només es podran aconseguir en la formació si els recursos tecnològics en formen part integral, si són emprats com a suport material de les informacions i participen també en el control dels processos d'ensenyament-aprenentatge. El principi resulta tan obvi que la seva aplicació només depèn de la mentalització prèvia dels formadors que han de modificar la seva exclusiva font informativa tradicional. El canvi va molt més avançat en el marc de la formació que es realitza en les empreses que en el sistema escolar convencional.

Només els centres d'ensenyament a distància, amb els seus mitjans instructius més o menys sofisticats, fa temps que van canviar les funcions del docent en anticipar l'ensenyament mitjançant una planificació prèvia, dipositar els missatges en suports instructius diversos i després quedar com a tutor i avaluador de processos i resultats. El missatge estrictament docent queda així diferit en el temps, en l'espai o en ambdues dimensions.

Aquesta exigència de tecnificació de la formació laboral i, per ampliació, del conjunt del sistema educatiu no pot justificar-se sols des de la perspectiva de l'aquí comentat teletreball, sinó que resulta igualment necessària per fer qualsevol activitat laboral present i futura ja que l'ús i domini de les actuals tecnologies de la informació és part integrant de totes elles. Cal tenir en compte, doncs, l'absurd que resulta seguir plantejant des de la pedagogia

acadèmica, la possible confrontació de models instructius i encara més la condemna inicial del denominat *tecnològic*. Tota exclusió resulta simplista en extrem però, en aquest cas, a més, resulta també perjudicial per les metes pròpies de la formació laboral.

I ens queda la segona línia de formació, la que respondria una manera més pròxima al rètol de la Pedagogia Social; la que es refereix a la socialització de les persones que després poden ser teletreballadores sense que se les hagi de formar concretament per a això. Es tracta sens dubte d'un punt crític.

La reflexió s'orienta vers dues perspectives:

a) d'una banda, el desenvolupament tecnològic propicia la consecució de metes pedagògiques de socialització per altres vies que les convencionals de presència física consistents en compartir un mateix marc arquitectònic;

b) d'altra banda, l'exigència de posseir característiques de socialització específiques per ser utilitzades amb la comunicació telemàtica.

Defensem l'escola, entre altres motius, perquè la considerem altament socialitzadora. En ella es desenvolupen els hàbits de convivència que després s'hauran d'aplicar a situacions socials de la vida quotidiana, i més ara que la família ha perdut el seu paper preponderant en aquest àmbit a causa de la forma de viure instaurada i del reduït nombre de membres que la composen. Però quan ens referim a la socialització proporcionada per l'educació formal rarament fem referència a les actituds i als hàbits socials que deriven de les relacions no presencials. Per citar uns exemples ens podríem preguntar què fa l'escola a propòsit del foment de la socialització a través de la comunicació postal o telefònica per no citar la ja amplament difosa del fax o correu electrònic. ¡Qui dubta que es pugui ser desconsiderat, marginador, despectiu o ofensiu tant presencialment com per telèfon, carta, fax o missatge electrònic! La socialització de l'home d'avui exigeix contemplar totes les situacions presencials i no presencials que composen la nostra vida quotidiana. Segur que la pròpia experiència personal avala aquests plantejaments, ja que tots som agents i pacients de les situacions descrites.

Està clar que la socialització pedagògica no només contempla les activitats que cal realitzar en el context social. L'educació sempre ha consistit en el foment d'actuacions que es consideren pertinents a les metes finals a aconseguir i també en evitar aquelles actuacions que allunyin d'aquestes metes. La decisió personal sobre què cal fer i què cal no fer és el resultat de la reflexió responsable sobre el context; en definitiva, és el resultat de l'exercici de la crítica. Doncs bé, la socialització haurà de comprendre aquesta activitat crítica personal per advertir quan el context resulta

insuficient per a satisfer les necessitats d'interacció personal amb els altres i, per tant, convé buscar o crear les situacions que les propiciïn.

Pensant novament en el teletreball, però amb validesa de caràcter general, la formació laboral haurà de preocupar-se de desenvolupar tot allò que es vincula a la socialització del món laboral, tant en la seva perspectiva presencial com a distància, però també de fomentar l'hàbit de complementar en altres contextos les limitacions que pugui tenir. Això passa pel foment de l'associacionisme i la vinculació amb organitzacions socials de diversa índole, des de les més estrictament socials a les esportives o culturals.

Tal vegada els col·lectius en qüestió no siguin els sindicats en la seva concepció actual però poden resultar igualment vàlids en la defensa dels interessos en joc. Com a prova del que s'ha dit n'hi ha prou amb comparar com defensen els seus interessos els professionals liberals o alguns sectors professionals en què els sindicats tenen escassa implantació. A noves situacions també es poden aplicar solucions noves, sempre i quan existeixi allò que antany s'anomenava *consciència de classe* i que ara podem ampliar en catalogar de consciència crítica per a l'exercici ple dels drets ciutadans.

Si el teletreball és un àmbit més de treball la Pedagogia (concretament la Pedagogia Laboral) hauria d'ocupar-se d'aquest nou fenomen. Els pedagogs del treball hauran d'actuar en dos tipus de situacions:

a) en el *centre* d'una empresa promocionant la cultura del teletreball i desenvolupant accions específiques per a l'assoliment d'aquest objectiu; els destinataris d'aquests programes seran el conjunt de l'organització (per actuar sobre el clima de la mateixa), els qui dissenyin i avaluïn programes destinats als futurs *teletreballadors* i els que s'acolliran a aquesta modalitat de treball (en el suposit que ja formin part de l'empresa);

b) en la *perifèria* de l'empresa actuant sobre els propis treballadors; els programes perseguiran, sobretot, les metes de la vinculació entre el treballador "a distància" i l'empresa, actuarà sobre l'autonomia del treballador, sobre la seva relació amb altres *teletreballadors*, amb els clients –en el seu cas– i amb el conjunt de l'organització.

Tant en un cas com en l'altre la formació ha de procurar el desenvolupament de programes centrats en els tres àmbits d'objectius:

■ **Àmbit cognitiu (del saber):**

• conèixer el conjunt de l'organització, la seva estructura, els seus productes i serveis;

• conèixer el contingut del treball que se li assigna, els límits de les seves responsabilitats, la seva dependència (a qui informar, a qui acudir en

cas de dubtes que no siguin resolts pel mateix programa de treball);

• conèixer altres teletreballadors amb qui hagi o pugui treballar *amb xarxa*;

■ **Àmbit de les competències (del saber fer):**

• dominar les competències pròpies de la funció encomanada;

• identificar els principals riscos del propi treball (errors possibles);

• saber distribuir el temps acomplint els plaços previstos i els objectius intermedis;

• dominar les possibilitats que li ofereixen les noves tecnologies disponibles per a la resolució de les seves tasques;

• mantenir-se en comunicació amb l'organització d'una manera eficaç i sempre que sigui necessari;

• saber sol·licitar i oferir ajuda quan es requereix;

• identificar els principals riscos que puguin afectar la seguretat i higiene en el treball, com prevenir-los i com actuar en el moment adequat;

• saber conciliar i distribuir els temps de treball i d'oci;

• preparar les visites a l'empresa i obtenir d'elles la informació necessària.

■ **Àmbit de les actituds (ser, saber ser, saber comportar-se):**

• sentir-se a gust en aquesta modalitat de treball;

• valorar positivament les possibilitats laborals i de realització personal pròpies del teletreball;

• tenir una actitud favorable vers el treball autònom;

• desenvolupar una actitud positiva que dugui a aprofitar les possibilitats de l'aprenentatge cooperatiu;

• preocupar-se per la pròpia promoció professional superant la tendència a refugiar-se en el teletreball com a modalitat laboral poc exigent o que facilita la rutina i la inèrcia;

• desenvolupar una actitud favorable vers les noves tecnologies de la informació i de la comunicació;

• generar una actitud crítica vers la comunicació a distància, de manera que se sàpiguen utilitzar els canals sense generar servituds o comportaments addictius;

• mantenir una actitud de responsabilitat en el treball, sobretot en el maneig de la informació, sense facilitar-la indegudament a tercers, sigui dins del propi lloc de treball (llar), sigui fora del mateix a altres persones o organitzacions.

Feta aquesta reflexió estricta sobre el teletreball no podem oblidar el context en què aquest es desenvolupa i que suposa ja l'existència de col·lectius, especialment joves i dones, que estan sotmesos a contractes

empresarials de caràcter provisional, de curta durada, davant dels quals no posseeixen gaire poder de negociació ni per si mateixos ni a través dels sindicats.

En definitiva, el teletreball és aquí. Entre nosaltres té encara una difusió limitada tot i que sí prodiguem diverses formes de treball a domicili, entre les quals destaca la que exercim els mateixos professors universitaris, però el seu desenvolupament creixent sembla inevitable. La Comissió Europea té la previsió que hi hagi deu milions de teletreballs a Europa a la fi del mil·lenni, fet que sembla assolible. No obstant, el teletreball s'enfronta a barreres de diversa índole per a la seva difusió a més de tota la relació d'inconvenients ja explicitada. Per exemple, cal insistir que no totes les tasques es presten igualment a ser executades amb aquesta modalitat, però el més gran obstacle sembla residir en els executius de les empreses, desconeixedors de com organitzar i planificar el teletreball.

Com a síntesi del que hem exposat vegi's la següent relació de normativa pedagògica bàsica, que caldria considerar en l'àmbit de la Pedagogia Laboral per contemplar la modalitat del teletreball com a possible opció total o parcial per als treballadors presents i futurs:

- Formació en l'ús de les tecnologies telemàtiques, de manera que s'arribi a ser un usuari hàbil en les mateixes i se'n pugui obtenir la màxima rentabilitat.
- Desenvolupament d'actituds positives vers la tecnologia, en el sentit de sentir-se segur en el lloc de treball i no desenvolupar fòbies, conscients o inconscients, que puguin bloquejar el seu ús racional.
- Foment dels hàbits propis de l'autoformació, això és, hàbits d'estudi en solitari, organització personal de les activitats, autocontrol del procés, etc.
- Desenvolupament de la capacitat d'innovació dins l'activitat laboral que inclou la presa de decisions i l'assaig de solucions novedoses.
- Ús de les noves tecnologies en els mateixos processos de formació com a estratègia per aconseguir els propòsits anteriors a més d'eliminar les possibles fòbies respecte el seu ús. Aquest abraça tant la consideració de suport informatiu com l'estructura comunicativa per fer possible la tutoria a distància.
- Desenvolupament de les pràctiques socialitzadores pròpies del treball institucionalitzat però també de les pròpies del teletreball, on es duen a terme interaccions personals i, sota els condicionaments tècnics corresponents, també es desenvolupen activitats de grup.
- Foment de la capacitat crítica social que permeti prendre consciència de les possibilitats de participació que ofereixen les diverses modalitats laborals, així com les seves limitacions, per buscar les opcions

complementàries pertinents.

• Foment de l'associacionisme divers que infunda la necessitat de vincular-se a organitzacions socials de tipus divers com a mitjà de participació en projectes col·lectius.

• Desenvolupament de les inquietuds i dels hàbits que facin factible la formació permanent insistint en la seva consecució mitjançant iniciatives personals, com de fet ja passa en les professions liberals.

Conclusió

Les possibilitats de transferència del teletreball són molt àmplies, tant que gairebé no hi ha àmbit de l'activitat laboral que no pugui realitzar-se en part –i alguns plenament– a través d'aquesta modalitat. Aquí s'ha adoptat una perspectiva d'anàlisi deliberadament genèrica però existeixen algunes possibilitats específiques en el cas dels serveis pedagògics. Els treballs d'assessoria, més institucionals, però també els personals, són susceptibles de desenvolupament a través del teletreball.

D'altra banda, i en cas que acceptéssim l'analogia estudi-treball, el teletreball adquiriria tot el joc de possibilitats de l'autoaprenentatge i de l'autoformació. Pensem, per exemple, el desenvolupament possible per a l'educació superior on concebim el grup d'estudiants (alumnes-professor) com un grup d'aprenentatge en xarxa o bé com "una empresa virtual d'aprenentatge". Però aquesta és "una altra història" que està encara per fer i explicar: transferir a l'organització de l'aprenentage formal les característiques de l'empresa virtual.

Jaume Sarramona i Gonzalo Vázquez