

COVID-19 e stress: le criticità nelle modalità di lavoro in remoto

La normativa, la valutazione dello stress lavoro-correlato in tempo di Covid-19 e le criticità nelle modalità di lavoro in remoto: smart working, home working, coworking, teleworking, ... A cura di Donato Eramo.

In merito alle varie tematiche sviluppate da PuntoSicuro riguardanti gli effetti del **lockdown**, molte ricerche qualificate hanno accertato oramai che la pandemia non solo ha avuto conseguenze dirette sul sistema medico-sanitario ed economico-finanziario, ma ha avuto anche effetti su un rischio "silente" che spesso viene sottovalutato, ma che può creare, a breve termine, varie problematiche. Questo rischio è lo Stress Lavoro-Correlato che ha avuto, in questi ultimi mesi, dei picchi anomali, in quanto non è stato valutato compiutamente, come richiede il D.Lgs. 81, causa la pandemia che detta altre priorità. Rispetto alle molteplici **modalità di lavoro in remoto** messe in atto dalla dirigenza pubblica e privata, certamente lo Smart Working è stato una modalità impiegata in maniera massiva da molte aziende e per l'Osservatorio del Politecnico di Milano rappresenta **"una nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati"**.

Ciò che interessa sviluppare in questo contesto è proprio il concetto della **"scelta degli spazi"**, perché in seguito all'emergenza Covid-19 si è iniziato a parlare di varie **"modalità di lavoro in remoto"**, di **"luoghi differenti"** dal normale luogo di lavoro, del lavoro svolto **"esclusivamente da casa"**, dei *pro* e dei *contro* per fronteggiare la pandemia che ha avuto e sta avendo effetti dirompenti su ogni ambito della vita sociale, incluso il lavoro nelle organizzazioni pubbliche e private. Per quando riguarda la **"scelta degli spazi"** è noto che lo **Smart Working** è una modalità di **lavoro** basato sul raggiungimento di **obiettivi prefissati**, non prevede una **postazione di lavoro fissa** e **vincoli di orario**, indica la tendenza a lavorare al di fuori del normale ambiente di lavoro scegliendo gli **"spazi"** più consoni all'attività lavorativa da svolgere con tutte le dovute accortezze in materia di salute e sicurezza sul lavoro concordate con il *Datore di Lavoro* da un apposito contratto che li vincola in tal senso.

In occasione del **lockdown**, lo Smart Working, come fatto cenno, è stata impiegato di più rispetto ad altre modalità di lavoro in remoto, conosciute sotto vari nomi come quello di **Teleworking** (*telelavoro*), **Coworking** (*condivisione di un ambiente di lavoro*), **Streaming** (*trasmissione di dati audio/video*), **Flexible Working** (*lavoro flessibile*), **Work 4.0** (*lavoro digitale*), **Activity Based Working** (*lavoro basato sull'attività in spazi adatti*), **Mobile Working** (*lavoro mobile*), **New Ways of Working** (*nuovi modi di lavorare*), **Home Working** (*lavoro a casa*). Queste modalità di lavoro, durante la pandemia hanno salvaguardato sostanzialmente la nostra salute, hanno aiutato ad assicurare la continuità del lavoro e del business dell'azienda, ci hanno insegnato il valore del digitale e del lavoro gestito per obiettivi. Oggi le cose sono in parte cambiate, in quanto nel tentativo di ripristinare i rientri nelle sedi degli uffici, questi hanno subito un rallentamento a causa della ripresa della pandemia, caratterizzata da una forte attenzione alla salute delle persone.

Però mentre la maggior parte di queste modalità di lavoro in remoto sono in un certo modo regolamentate da appositi contratti e garanzie per la salvaguardia della salute e della sicurezza sul lavoro, la modalità di lavoro "**Home Working**" invece ha avuto e sta avendo una particolare specificità, caratterizzata dalla circostanza che l'attività è svolta dalla "**singola persona**" e la si esegue "**esclusivamente da casa**" senza vincoli di contratto, in cui però lo spazio lavorativo ha bisogno comunque di essere *riorganizzato su misura*, ai fini della salvaguardia della salute e della sicurezza sul lavoro. Inoltre la scelta dell' "*Home Working*" vuole essere l'occasione per orientarsi in merito all'impiego più corretto che si dovrebbe fare di questa modalità di lavoro in remoto, per la quale, non avendo dati riguardanti la percentuale di impiego rispetto alle altre citate modalità, ove il **Datore di Lavoro** ed il **Dirigente** la utilizzasse, questa modalità "potrebbe" presentare problematiche a causa di potenziali e possibili cause di infortuni, malattie professionali, incidenti e infortuni mortali, ove venissero disattese le misure di prevenzione e protezione richieste dalla normativa in vigore, in particolare dal D.Lgs. 81/2008, alla stessa stregua dell'attività lavorativa svolta in ufficio.

Pertanto si è voluta porre una particolare attenzione sull'*Home Working* in tempo di *lockdown*, sia perché, come fatto cenno, mancano ancora precise informazioni sul suo fenomeno infortunistico, in generale, sia perché in Italia **ogni anno si verificano nell'ambiente domestico mediamente 8.000 morti contro una media di 1.000 morti sul lavoro**, per cui questo fenomeno, nel suo complesso, ha fatto emergere con chiarezza la necessità di considerare, da parte degli *addetti ai lavori* a supporto del **Datore di Lavoro** e del **Dirigente**, **l'ambiente domestico** come un luogo potenzialmente più a rischio per la salute e la sicurezza di tutti coloro che ci vivono e ci lavorano, nella considerazione che l'approccio prevalente su questo argomento porta a considerare normalmente l'ambiente domestico come un **luogo sicuro** che comporta nella maggior parte dei casi l'abbassamento della soglia dell'attenzione nei confronti dei potenziali rischi.

E' noto invece che questo fenomeno infortunistico presente nell'*ambiente domestico* è dovuto alla presenza di "**Rischi domestici**" come cadute, scivoli, scale sprovviste di corrimano, scale pieghevoli, di "**Rischi in cucina**" come mobili pensili sopra la zona fornelli, utilizzo improprio del forno a microonde, della pentola a pressione, di "**Rischi in camera da letto**", come fumare a letto, coprire la lampada con giornali, di "**Rischi in bagno**" come mancanza di tappetini antiscivolo, utilizzo di apparecchi elettrodomestici con mani umide o bagnate, di "**Rischi nella stanza dei più piccoli**" come prese di corrente, libri e soprammobili che possono cadere, spigoli vivi, arredi non ergonomici, di "**Rischi elettrici**" come cavi elettrici a pavimento, prolunghe sotto i tappeti, prese multiple/cosiddette "ciabatte", acqua su impianti elettrici sotto tensione, apparecchi elettrici su bordo lavandino o vasca, di "**Rischio gas**" come le fughe, chiusura valvole alimentazione, di "**Rischio fuoco**", come elementi infiammabili vicino ai fornelli, prodotti combustibili tipo alcool e trielina, di "**Rischio acqua**" come perdite, lavatrici in funzione senza nessuno in casa, etc..

Pertanto, rischi da non sottovalutare, in quanto se ci soffermassimo sulle indicazioni relative allo svolgimento in sicurezza di attività lavorativa "*esclusivamente da casa*", noteremmo che le "raccomandazioni generali" in materia di salute e sicurezza sul lavoro indicano che *le attività lavorative non possono essere svolte in locali non abitabili come soffitte, seminterrati, rustici, box; le pareti non devono avere tracce di muffe; l'impianto elettrico e termoidraulico devono essere a norma; l'illuminazione deve essere naturale schermata le finestre con tendaggi o tapparelle e ove non possibile deve essere assicurata una illuminazione artificiale generale e da tavolo per garantire un illuminamento localizzato; deve essere assicurato un contrasto appropriato tra lo schermo e l'ambiente circostante; deve essere evitato il fumo attivo e passivo.*

Le attività lavorative che più in particolare riguardano l'**Home Working** sono il **lavoro occasionale** del lavoratore che esegue un'attività professionale "**saltuaria**" e senza particolari vincoli contrattuali dopo il normale lavoro, o la semplice attività svolta a casa dalla "**singola persona**", difficile da collocare come "*lavoratore*" perché non svolge alcuna attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un **Datore di Lavoro**, senza vincoli di alcun rapporto di lavoro e senza coperture assicurative. Queste considerazioni vogliono mettere in evidenza che questa attività, caratterizzata appunto dall'autonomia lavorativa "**singola**" è oramai una particolare modalità di lavoro, rispetto alle altre modalità citate e tutte in un certo qual modo regolamentate, e rappresenta un vero e proprio mutamento di lavoro e di vita, accentuata ancora di più dal **lockdown**.

Da rilevare tuttavia che queste **"singole persone"** svolgendo un lavoro *"esclusivamente da casa"*, in molte occasioni intervengono direttamente ed efficacemente da remoto come se fossero "inseriti" realmente nell'organizzazione dell'azienda, in particolare in situazioni di queste cicliche crisi economiche, che non consentono al *Datore di Lavoro* ed ai *Dirigenti* di avere a disposizione persone con determinate abilità e competenze professionali (i cosiddetti **skills**). Si parla infatti di lavoratori *skilled/unskilled* (qualificati/non qualificati) in base a una classificazione della forza lavoro che prevede una distinzione tra individui a elevata e bassa qualificazione, e quindi con diversa produttività. La presenza di questi due gruppi di lavoratori porta il *Datore di Lavoro* a dover risolvere un cosiddetto *"trade off"* (la relazione fra due variabili) in quanto i *Lavoratori* più qualificati sono più produttivi, ma in generale anche più costosi, ed il *Datore di Lavoro* deve trovare il giusto equilibrio tra costi e produttività, individuando la combinazione di competenze ottimali.

Queste *"persone"* quindi sono oramai in grado, da **"singole"**, di dare approcci e concreti contributi alla produzione, risorse umane, progettazione, ricerca, sviluppo, legale, marketing, finanza, con conseguenze anche sui flussi economici di varia natura ad esse collegati. Mutamenti questi che naturalmente originano da nuove pressioni del mercato nazionale ed internazionale per combattere appunto le cicliche crisi economiche che si alternano, come quella attuale dovuta alla pandemia, per soddisfare i bisogni degli utenti, addirittura a livello di "singolo" utente, in particolare per aziende di *Micro, Piccole e Medie* dimensioni (le cosiddette PMI).

Comunque, per quanto riguarda il fenomeno infortunistico nel suo complesso, su questa modalità di lavoro come l'**Home Working** svolta *"esclusivamente da casa"*, mancano ancora dati, tipologie di infortuni, statistiche e tutte quelle informazioni che normalmente circolano per altre modalità di lavoro da remoto, come lo *Smart Working* o il *Telelavoro*, ove c'è di mezzo un concreto contratto o un rapporto di lavoro con il *Datore di Lavoro* nelle sue possibili forme e con le dovute coperture assicurative.

Pertanto questi potenziali **"pericoli"** presenti nelle nostre abitazioni hanno tutte le caratteristiche per poter definire *l'ambiente domestico* una situazione di potenziale **Stress Lavoro-Correlato**, soprattutto per la **valutazione dei rischi** da fare, da parte della *"singola persona"*, rispetto alle attività lavorative da svolgere, all'inizio valutate come possibili da fare per soddisfare le richieste lavorative che pervengono dall'esterno.

Decisioni che devono essere prese comunque dalla *"singola persona"*, ma che possono creare una strisciante inquietudine e ansia circa una certa percezione di squilibrio nel momento in cui le richieste di lavoro provenienti dall'esterno *eccedono le capacità* di risposta della *"singola persona"* per fronteggiare tali richieste, portando, nel tempo, ad un vasto spettro di sintomi o disturbi.

La **depressione** è il primo sintomo che contrariamente a quanto si possa pensare non interessa solo la sfera emotiva e l'umore, ma può interessare anche il corpo con mal di testa, disturbi del sonno, fatica cronica. Segnali questi che evidenziano come si possa facilmente incorrere nel rischio lavorativo di **Stress Lavoro-Correlato** con disturbi di varia natura come quelli brevemente accennati e che in molti casi possono avere la stessa sintomatologia della cosiddetta sindrome da **Workalcoholism** (*ubriachi da lavoro*) ? il termine arriva dall'unione delle parole "work" (lavoro) e "alcoholism" (alcolismo) e si riferisce a persone la cui necessità di lavoro diventa così forte che può costituire un pericolo per la salute e per la sicurezza - o la sintomatologia della sindrome di **"Work addiction"** (*letteralmente "dipendenza da lavoro"*) che si differenzia da altre dipendenze perché riguarda un'attività che richiede uno sforzo continuo finalizzato a fare un lavoro duro, in molti casi per guadagnare di più.

In parallelo a queste tematiche, non bisogna però trascurare anche altre problematiche in un campo specifico come quello delle **telecomunicazioni** che oramai forniscono una massiccia quantità di informazioni digitali a completa disposizione della *"singola persona"* che opera in remoto e che più facilmente le può consultare, rispetto a prima, quando lavorava nella normale postazione di lavoro in azienda dove "non si potevano" consultare così facilmente e con tutto il tempo necessario per conoscere gli ultimi studi e ricerche, come invece lo si può fare ora lavorando *"a casa"*, con meno controlli.

Questo rilevante volume di dati, strutturati e non strutturati, oramai viaggia liberamente su **Internet** e si è diffuso in un modo capillare utilizzando semplicemente il **PC** o lo **Smartphone** che consentono di accedere ad una molteplicità di dati ed informazioni complesse come nel caso dei **Big-Data** (*l'analisi dei dati massivi*), dei **Data Analytics** (*il processo di raccolta e analisi di grandi volumi di dati per estrarre informazioni nascoste*), della **Digitalizzazione** (*il processo di trasformazione di un'immagine, di un suono, di un documento in un formato digitale*), del **Cloud Computing** (*l'erogazione di risorse informatiche, come l'archiviazione, l'elaborazione o la trasmissione di dati*), della **Realtà Aumentata** (*l'arricchimento della percezione sensoriale umana mediante informazioni, in genere manipolate e convogliate elettronicamente*), degli **Open Data** (*i dati liberamente accessibili a tutti*), della **Supply Chain** (*la gestione della catena di distribuzione per controllare prestazioni, efficienza, catalogazione, etc.*).

Quando si parla in generale di varie *modalità di lavoro in remoto a casa* e se queste presentano solo benefici messi in evidenza dal *lockdown*, le considerazioni espresse consentono di sviluppare alcuni temi.

E' oramai accertato che lavorare "*a casa*" comporta una serie di vantaggi "**positivi**" anche per il *Datore di Lavoro* e per i *Dirigenti*, questi in qualità di persone che rappresentano pienamente il *Datore di Lavoro*, e riguardano: *miglioramento dell'equilibrio tra lavoro e vita privata; minori giorni di assenza; maggiore rispetto delle scadenze; minori costi della struttura aziendale; possibilità di lavorare, nonostante la mobilità ridotta a causa di malattia o disabilità; riduzione dei tempi e dei costi del pendolarismo; orari flessibili e maggiore spazio decisionale per gestire l'orario di lavoro; possibile aumento dell'autonomia sul lavoro; mangiare in maniera sana, praticare esercizio fisico; riduzione dell'inquinamento urbano.*

Per contro invece ci sono anche aspetti "**negativi**", perché alcune recenti ricerche hanno messo in evidenza come il lungo periodo di **lockdown**, costringendo ad abbandonare la usuale postazione di lavoro in azienda, per un numero significativo di casi non ha soddisfatto alcune aspettative individuali, come quelle per esempio di carriera per le normali capacità manageriali che ogni individuo potenzialmente ha di suo. Inoltre stare a casa ha reso di fatto la "*persona*" sempre iperconnessa e non solo per l'utilizzo delle piattaforme digitali, ma anche perché deve rapportarsi continuamente e puntualmente non solo al *Datore di Lavoro*, ma anche ai *Dirigenti* o ai *Superiori*, questi a loro volta "*sotto pressione*" per soddisfare sempre di più i bisogni produttivi, dovendo controllare costantemente la qualità e la quantità del lavoro svolto, al fine di intercettare meglio i bisogni del cliente, per le conseguenti entrate economiche che assicurano l'intero sistema retributivo.

Quindi si hanno potenziali sviluppi di *Stress Lavoro-Correlato*, accompagnati da altri aspetti "negativi" come quelli riguardanti: *diminuzione dello spazio fisico e psicologico tra vita privata e vita lavorativa; giornate tutte eguali; isolamento e mancanza di accesso alla condivisione di informazioni; cambiamenti nella natura delle relazioni di lavoro sociale (colleghi, capi, dirigenti) a causa della distanza; lunghe ore di lavoro possono diventare un inconveniente se il lavoratore non impone un limite di tempo; svolgere attività lavorative al di fuori del normale orario lavorativo; confrontarsi con i problemi da solo, senza un adeguato supporto e confronto con colleghi e superiori; aumento dei rischi di salute e sicurezza sul lavoro se non viene effettuata una corretta valutazione dei rischi.*

Questi aspetti, nel loro insieme, possono comportare l'aumento dello **Stress Lavoro-Correlato** e di particolari patologie ad esso connesse. Infatti alcune interviste effettuate a campioni di lavoratori hanno evidenziato come molti di questi: *hanno lavorato almeno un'ora in più al giorno; le giornate sono iniziate in anticipo per terminare più tardi; si sono avute difficoltà a staccare la spina a fine giornata; tempo eccessivo dedicato al lavoro non dovuto a esigenze economiche o a richieste lavorative; pensieri ossessivi e preoccupazioni collegati al lavoro come scadenze, appuntamenti, timore di perdere il lavoro, rapporti con Dirigenti e Capi; poche ore dedicate al sonno notturno con conseguenti irritabilità.*

Problematiche queste inevitabilmente connesse allo **Stress Lavoro-Correlato**, le quali però risultano essere ancora in buona parte sconosciute sul territorio italiano, anche se in altri Paesi il fenomeno è diffuso da diversi decenni.

In Italia una ricerca dice che nel 58% delle aziende lo Stress Lavoro-Correlato non viene valutato così come previsto dal D.Lgs. 81/2008 per gli ostacoli conseguenti a retaggi culturali derivanti dalla "**delicatezza della questione**" che potrebbero comportare aspettative di difficile soluzione e nel 46% non viene valutato per "**disinformazione, ignoranza e mancanza di consapevolezza**" all'interno dell'azienda.

In Giappone, ad esempio, anni di studi hanno portato a identificare un fenomeno gravissimo con il nome di "**Kar?shi**" (*morte da superlavoro*) largamente diffuso causa di decessi a seguito di infarti cardiaci e ischemici, dovuti alle eccessive ore di lavoro e alle condizioni lavorative stressanti.

Su questo aspetto una esperienza diretta di chi scrive, quando per ragioni di lavoro legati proprio alla salute e sicurezza sul lavoro presso un'Agenzia di Tokio, nel consueto utilizzo della metropolitana, ho visto un giapponese che dormiva per terra, in un apposito angolo per non essere travolto dalla fiumana umana in transito, su alcuni fogli di giornale, vestito inappuntabile in grisaglia, con camicia e cravatta e con la testa appoggiata alla valigetta nera 24 ore. Un collega che viveva a Tokio, oramai da tanti anni, mi informò che il fenomeno era noto, e tutti non ci facevano più caso, neanche le Autorità di vigilanza in gran numero presenti, ed era legato al fatto che se accidentalmente non si prendeva quel preciso treno, la lontananza dall'abitazione era tale che non si poteva ritornare al lavoro il giorno dopo alla stessa ora per mancanza di coincidenze (solo a Tokio il tempo di viaggio è più di 3 ore). Pertanto era più opportuno dormire, anche per poche ore nella metropolitana che assicurava un ambiente "confortevole" sia d'estate che d'inverno.

In conclusione, l'attuale situazione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ha tutte le caratteristiche per potersi definire una situazione di **Stress Lavoro-Correlato** ed ecco perché il lavoro svolto "*esclusivamente da casa*", deve essere "**riorganizzato su misura**" da parte della "*singola persona*", in una sorta di "**auto organizzazione**" e "**auto gestione**" della salute e della sicurezza sul lavoro, in particolare in questo momento, ancora immersi nel rischio contagio, in cui è molto probabile che prevalgano reazioni psicologiche da **Stress**.

Donato ERAMO

Aviation Safety Engineer già Director Occupational Safety ALITALIA Group



Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it