

La tutela psicosociale dei revisori di contenuti nell'era digitale

Un'analisi tecnica sui rischi della moderazione online: tra esposizione a contenuti traumatici, gestione algoritmica e precarietà. L'inquadramento normativo ex D.Lgs. 81/2008 e le misure organizzative e preventive indicate dalle linee guida EU-OSHA.

Il rapido sviluppo dell'economia digitale e delle piattaforme di social media ha creato nuove figure professionali essenziali per la sicurezza dell'ecosistema web, tra cui spiccano i **revisori di contenuti online** (*online content reviewers* o *content moderators*). Si tratta di lavoratori incaricati di valutare, filtrare e rimuovere testi, immagini e video pubblicati dagli utenti, identificando elementi che violano le linee guida della piattaforma o le normative vigenti.

Sebbene questo ruolo svolga una funzione cruciale per la tutela della collettività e della sicurezza informatica, le analisi pubblicate dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (EU-OSHA) tramite il portale informativo OSHwiki evidenziano criticità rilevanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro (SSL). In particolare, l'attività dei moderatori di contenuti espone gli operatori a un impatto psicosociale severo e sistematico.

Effetti della revisione di contenuti online sulla salute mentale dei revisori di contenuti online e sull'esposizione ai fattori PSR

L'esposizione prolungata e sistematica ai Fattori di Rischio Psicosociale (PSR) caratteristici dell'attività di moderazione determina un impatto profondo, articolato e spesso irreversibile sulla salute mentale e sul benessere psicofisico dei lavoratori. Le analisi condotte da EU-OSHA ed evidenziate nella letteratura scientifica pubblicata su OSHwiki permettono di classificare la natura e le manifestazioni cliniche di tali effetti, distinguendoli tra alterazioni psicopatologiche dirette e sintomatologie da sovraccarico neurocognitivo e organizzativo.

Il Trauma Vicario e il Disturbo da Stress Post-Traumatico (DPT)

La componente più critica dell'esposizione ai PSR risiede nell'analisi visiva e uditiva continuativa di materiale viscerale e violento (abusi su minori, esecuzioni, mutilazioni, condotte autolesive e suicidi). L'esposizione ripetuta a tali stimoli causa l'insorgenza del cosiddetto **trauma vicario** (*vicarious trauma*) o traumatizzazione secondaria. A differenza dello stress lavoro-correlato generico, il trauma vicario altera permanentemente le strutture cognitive e gli schemi concettuali del lavoratore relativi alla sicurezza, alla fiducia nel prossimo e alla prevedibilità del mondo.

Sul piano clinico, il trauma vicario nei moderatori si manifesta con quadri sintomatologici del tutto sovrapponibili al Disturbo da Stress Post-Traumatico (DPT):

- **Sintomi intrusivi:** *flashback* involontari delle immagini o dei video esaminati durante i turni, incubi ricorrenti e persistenza di pensieri angoscianti anche durante le ore di riposo;
- **Condotte di evitamento:** tendenza ad isolarsi socialmente e ad evitare stimoli, luoghi o conversazioni che possano richiamare, anche indirettamente, i contenuti moderati;

- **Iperattivazione psicofisiologica (*hyperarousal*):** stato di costante ipervigilanza, reazioni di spavento sproporzionate, disturbi del sonno di tipo cronico (incontrollabile insonnia iniziale o centrale) e marcata irritabilità;
- **Offuscamento ed intorpidimento emotivo (*emotional numbing*):** progressiva incapacità di provare empatia, affetto o emozioni positive nei contesti di vita privata, intesa come meccanismo di difesa psicologico inconscio per proteggersi dal dolore.

La Sindrome da Burnout e l'Esaurimento Neurocognitivo

L'interazione tra l'elevato carico emotivo del materiale e la pressione esercitata dai sistemi di gestione algoritmica (*algorithmic management*) accelera drammaticamente l'insorgenza della sindrome di *burnout*. La necessità di prendere decisioni di classificazione in una manciata di secondi, unita al costante monitoraggio delle metriche di accuratezza da parte degli algoritmi, conduce a una condizione di **sovraccarico cognitivo cronico**.

Il lavoratore sviluppa progressivamente:

- **Depersonalizzazione e cinismo:** un atteggiamento di distacco freddo e svalutante verso il proprio lavoro e verso gli stessi utenti della piattaforma, utilizzato come barriera difensiva per sostenere i ritmi imposti;
- **Riduzione dell'efficacia professionale:** sensazione di impotenza appresa, calo delle capacità di concentrazione, declino della memoria di lavoro e sensibile aumento del tasso di errore nelle valutazioni qualitative;
- **Esaurimento emotivo e fisico:** sensazione di svuotamento completo delle energie psicofisiche, che non trova sollievo con i normali periodi di riposo interturno.

Sintomi Somatici, Ansia Cronica e Depressione

Il prolungato stato di stress psico-emotivo e l'esposizione ai PSR non limitano le proprie conseguenze alla sfera psichica, ma si somatizzano in patologie organiche e disturbi sistemici. La letteratura OSHwiki rileva un'elevata incidenza tra i moderatori di:

- **Disturbi d'ansia generalizzata ed attacchi di panico:** derivanti dalla costante apprensione di dover valutare contenuti disturbanti senza preavviso e dal timore di sanzioni disciplinari legate al mancato raggiungimento dei KPI;
- **Disturbi depressivi maggiori:** caratterizzati da anedonia, perdita di senso dell'esistenza, sentimenti di colpa o vergogna per il ruolo svolto e, nei casi più gravi, ideazioni autolesive;
- **Somatizzazioni gastrointestinali e cardiovascolari:** ipertensione arteriosa, cefalee tensive, gastriti ed ulcere da stress, correlate all'iperattivazione cronica dell'asse ipotalamo-ipofisi-surrene e alla costante secrezione di cortisolo e adrenalina;
- **Abuso di sostanze:** frequente ricorso ad alcol, psicofarmaci o sostanze stupefacenti come tentativi impropri di autocura (*self-medication*) per sedare l'ansia o indurre il sonno.

L'effetto amplificatore dell'isolamento e della precarietà

L'impatto dei PSR sulla salute mentale è ulteriormente aggravato dalle condizioni organizzative in cui la mansione viene erogata. Il ricorso diffuso al lavoro da remoto o in contesti di *gig economy*, unito all'obbligo di sottoscrivere stringenti accordi di riservatezza (NDA - *Non-Disclosure Agreements*), priva l'operatore della possibilità di condividere le proprie difficoltà con familiari, amici o colleghi. Questo isolamento sociale forzato elimina i naturali fattori di protezione e resilienza, trasformando il disagio psicologico in una sofferenza silenziosa e cronicizzata.

Pubblicità

Il quadro normativo di riferimento e la valutazione dei rischi

In Italia, la tutela della salute mentale e la prevenzione dei rischi psicosociali rientrano appieno negli obblighi stabiliti dal **D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81** (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro), in stretta armonia con i principi e le raccomandazioni formulate dall'EU-OSHA.

- **Obbligo generale di valutazione dei rischi (Art. 28, D.Lgs. 81/2008):** La valutazione deve riguardare *tutti* i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, compresi quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo del 8 ottobre 2004, nonché quelli riguardanti differenze di genere, età e provenienza da altri Paesi. Nel caso dei moderatori di contenuti, la valutazione del rischio non può limitarsi agli aspetti ergonomici della postazione (es. uso di attrezzature munite di videoterminale ai sensi dell'Art. 173), ma deve analizzare dettagliatamente il contenuto del lavoro e i carichi cognitivo-emotivi evidenziati nella letteratura OSHwiki.
- **Sorveglianza Sanitaria (Art. 41, D.Lgs. 81/2008):** Ove prescritta dalla valutazione dei rischi, la sorveglianza sanitaria deve essere effettuata dal Medico Competente al fine di individuare tempestivamente eventuali sintomi di alterazione dello stato di salute psicofisica (ansia, disturbi del sonno, sofferenza psicologica).
- **Organizzazione del lavoro e supporto (Art. 15, D.Lgs. 81/2008):** Tra le misure generali di tutela figura il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro e nella scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e di produzione, atte ad attenuare il lavoro monotono e ripetitivo.

Il modello di prevenzione e gestione integrata secondo EU-OSHA

Per affrontare in modo efficace la tutela dei revisori di contenuti, l'EU-OSHA e gli esperti di OSHwiki promuovono una strategia di prevenzione a tre livelli, centrata prioritariamente sull'adeguamento dell'organizzazione del lavoro piuttosto che sul solo rafforzamento della resilienza individuale.

Prevenzione Primaria: Interventi Tecnici e Organizzativi

La prevenzione primaria mira a eliminare o ridurre alla radice l'esposizione ai fattori di rischio. Le principali misure individuate includono:

- **Soluzioni tecnologiche di attenuazione visiva:** implementazione di algoritmi che modificano automaticamente l'aspetto dei file prima della revisione manuale (es. applicazione di filtri di sfocatura o *blurring*, conversione delle immagini in bianco e nero, riduzione della risoluzione visiva e disattivazione predefinita dell'audio);
- **Pianificazione e rotazione delle mansioni:** limitazione del tempo massimo giornaliero da dedicare alla moderazione di contenuti ad alto rischio, alternando tali fasi con attività amministrative o di formazione prive di carico traumatico;
- **Ricalibrazione dei target e flessibilità:** revisione delle metriche di rendimento gestite dagli algoritmi, eliminando le penalizzazioni legate a pause di recupero psicofisico o alla necessità di approfondire casi complessi.

Prevenzione Secondaria: Formazione e Monitoraggio

La prevenzione secondaria si focalizza sul potenziamento delle competenze di gestione dello stress e sull'individuazione precoce dei segnali di sofferenza:

- **Formazione preventiva mirata:** percorsi formativi obbligatori per lavoratori e coordinatori volti a riconoscere i primi sintomi del trauma vicario, dello stress cronico e del *burnout*;
- **Promozione del supporto tra pari (*peer support*):** creazione di spazi di discussione guidati, anche in modalità virtuale, in cui i lavoratori possano condividere il carico emotivo dell'attività in un contesto protetto e strutturato.

Prevenzione Terziaria: Supporto Specialistico e Reintegro

La prevenzione terziaria interviene quando il danno alla salute si è già manifestato, per limitarne le conseguenze e favorire il recupero:

- **Assistenza psicologica professionale:** garanzia di accesso immediato, gratuito e riservato a percorsi di psicoterapia e consulenza condotti da specialisti esperti in traumi occupazionali;
- **Piani di rientro e adattamento delle mansioni:** protocolli di reinserimento graduale per i lavoratori che rientrano da periodi di assenza legati a patologie psicosociali, con modifiche temporanee o permanenti delle mansioni svolte.

Il ruolo dell'HSE Manager e del Servizio di Prevenzione e Protezione

Per i Datori di Lavoro, gli RSPP e gli HSE Manager operanti nelle aziende del settore digitale o che gestiscono servizi di moderazione in *outsourcing*, la tutela della salute mentale dei revisori di contenuti non può più essere considerata un aspetto marginale.

Alla luce delle indicazioni dell'EU-OSHA e della scheda informativa OSHwiki, è indispensabile integrare il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con un'analisi specifica delle mansioni svolte dai moderatori. Tale analisi deve sfociare in un protocollo operativo interno che combina strumenti di mitigazione tecnologica, interventi organizzativi rigidi e un monitoraggio costante dello stato di benessere psicofisico della forza lavoro, al fine di garantire condizioni di lavoro sostenibili ed etiche nell'ecosistema digitale moderno.

RXY



Licenza [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it