



pprofondimenti



Mobile workers quali nuovi rischi organizzativi

Paolo Gentile
Ergonomo e RSPP

Tutto è avvenuto senza che ce ne rendessimo conto.

I robot sono già tra di noi, ci osservano, ci danno informazioni, svolgono per noi lavori faticosi e rischiosi, siamo circondati da manufatti dotati della capacità di cercare, elaborare ed immagazzinare informazioni che utilizzeranno per risolvere i problemi della nostra vita quotidiana o rendere più produttivo e sicuro il nostro lavoro. Sempre più entreranno nella nostra vita, ci sostituiranno per lavorare senza di noi, lavoreranno per noi, come nostri subordinati e in alcuni casi saremo noi ad essere subordinati a loro.

Le nuove tecnologie della ICT stanno modificando rapidamente e profondamente le forme di lavoro, e ancor di più le modificheranno nei prossimi anni. Governare e dare delle regole a queste nuove modalità di lavoro se appare possibile per alcune figure della pubblica amministrazione, e nelle grandi imprese, appare più problematico nel lavoro privato e nelle PMI.

Per l'impresa sarà probabilmente più conveniente e produttivo recidere qualsiasi legame di dipen-

denza con un lavoratore che potrebbe non avere necessità di un contatto diretto con i propri colleghi, non dover mai entrare nell'edificio che ospita la sede della società e la cui prestazione verrà valutata solo in base al risultato atteso e non all'impegno necessario per ottenere quel risultato.

Non c'è dubbio che da un lato per il nuovo mobile worker ci saranno anche aspetti positivi quali la soddisfazione e motivazione per un lavoro che promette di lasciarci più libertà nel bilanciare la vita privata con il tempo di lavoro, dall'altro proprio la mancanza di un confine netto tra lavoro e vita privata fa sorgere molte preoccupazioni: la maggiore autonomia, il rapporto di fiducia alla base di tale modalità di lavoro, responsabilizza ulteriormente il lavoratore in un rapporto centrato soprattutto sul raggiungimento degli obiettivi e non sull'orario di lavoro.

Come verrà tutelato il diritto alla sicurezza sul lavoro dei nuovi lavoratori autonomi?

Quali incombenze ricadranno sugli utilizzatori di questa modalità di lavoro e quali rimarranno in capo al lavoratore divenuto autonomo, un libero professionista?

Fattori di rischio: i 4 gruppi di riferimento

Negli anni '60 e '70 l'ergonomia rivolgeva la sua attenzione principalmente alle organizzazioni ed ai contesti produttivi industriali, con lo scopo di prevenire la fatica fisica e alcuni problemi ambientali quali il rumore ed altre sostanze inquinanti; i rischi psicosociali venivano definiti, da Ivar Oddone e Gastone Marri, "il quarto gruppo di fattori di rischio".

Il primo gruppo di fattori di rischio, nel modello sindacale di analisi dell'ambiente di lavoro proposto da Oddone e Marri, comprendeva quei fattori presenti anche negli ambienti di vita esterni all'a-





zienda (es. luce, rumore, temperatura, umidità e ventilazione). Il secondo gruppo comprendeva quei fattori caratteristici degli ambienti di lavoro (es. polveri, gas, fumi). Il terzo gruppo era rappresentato dalla fatica fisica.

Questo residuale quarto gruppo comprendeva ogni condizione di lavoro, diversa dal lavoro fisico, capace di provocare effetti stancanti (fattori psicosociali es.: monotonia, ritmi eccessivi, saturazione dei tempi, ripetitività, ansia, responsabilità, posizioni disagiati, ecc.).

La nascita di questo gruppo di "nuovi" fattori di nocività, viene fatta risalire all'organizzazione scientifica del lavoro.

In questa fase organizzativa, scrivono gli autori, «ogni libertà di iniziativa viene annullata, tempi, ritmi di esecuzione e pause sono predeterminate. L'avvento della meccanizzazione trasforma il lavoratore in una semplice appendice della macchina e lo costringe in un ruolo puramente esecutivo, il lavoratore è costretto ad assumere posizioni predeterminate e a compiere una serie di gesti anch'essi predeterminati».

Lo scientific management era stato presentato da Taylor come un "risparmio di energie". È ormai uni-

versalmente accettato che, invece, essendo in contrasto con le cadenze spontanee del comportamento e del "tempo individuale" non solo esclude la partecipazione cosciente del lavoratore, ma provoca anche un affaticamento difficilmente recuperabile, non riconducibile ad una causa di origine fisica, ma di origine psicosociale.

Gli effetti di tale affaticamento incidono profondamente sulla salute psicofisica del lavoratore. Il limite accettabile è rappresentato dalla possibilità per il lavoratore di vivere una vita sociale completa dentro e fuori della fabbrica.

Abbiamo indicato con il termine "residuale" tale gruppo di fattori di rischio perché in quegli anni al centro degli interessi di chi si occupava di salute e sicurezza sul lavoro erano considerati centrali i fattori dei primi tre gruppi.

L'analisi di un ambiente di lavoro

Nel 1981 partecipai alla mia prima analisi di un ambiente di lavoro.

Giovane operaio, studente universitario, delegato nel Consiglio di Fabbrica, innamorato della metodologia proposta da Oddone e Marri, promossi

una indagine interdisciplinare coordinata dal dott. Agostino Messineo per conto dell'Ente Nazionale Prevenzione Infortuni (ENPI).

L'indagine si componeva di tre parti:

- una prima parte comprendeva l'indagine chimica, l'indagine sui fattori fisici di rischio (rumore, microclima, illuminazione), e alcuni consigli in tema di prevenzione dei rischi del lavoro;
- una seconda parte riguardava il tema della sicurezza ed una indagine medica con i risultati dello screening effettuato sui lavoratori;
- infine una terza parte, costituita da un'indagine psicologica per indagare gli effetti del lavoro notturno e la sinergia di questo elemento con gli altri numerosi elementi di nocività indagati, oltre gli effetti sulla popolazione lavorativa (in parte vicina al pensionamento) della necessità di doversi riqualificare ed apprendere un nuovo modo di lavorare, su tecnologie che venivano introdotte in quegli anni.

Proprio questa terza parte, seppur dai risultati modesti, rappresentava un elemento innovativo in quegli anni in cui la nocività indagata riguardava generalmente quella immediatamente percepibile sensorialmente: dall'udito, dall'olfatto e dagli altri sensi.

Negli anni '80 l'interesse dell'ergonomia si è gradualmente spostato anche al terziario e al lavoro d'ufficio, in quella indagine troviamo accenni all'uso dei video terminali, che stavano entrando nelle tipografie e venivano indicati come un problema da studiare.

Una tale gerarchia d'importanza tra i fattori di rischio immediatamente percepibili dai nostri sensi e gli altri meno visibili e non immediatamente percepibili, seppur negata permane ancora oggi, tanto che il legislatore ha dovuto precisare nel D.Lgs. 81/08 all'art. 28 che la Valutazione dei Rischi "deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato".

Lo stress lavoro-correlato non è altro che la tradu-

zione aggiornata di quel quarto gruppo di fattori di rischio.

Nuovi fattori di rischio organizzativi

Come la nuova rivoluzione industriale cambierà la gerarchia di importanza tra i fattori di rischio per i mobile worker?

Se al Taylorismo e al Fordismo viene fatta risalire la nascita di questo gruppo di "nuovi" fattori di nocività, proprio il superamento dello Scientific management, la rivoluzione dei robot intelligenti sembra indicare un nuovo scenario in cui i fattori di rischio psicosociali richiederanno una maggiore attenzione da parte di chi si occupa di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro.

Rischi che preferisco definire rischi organizzativi, perché derivano da scelte organizzative e/o dalla percezione che i lavoratori hanno di quelle scelte.

Iperconnessione

Tra i rischi organizzativi, assumono una notevole rilevanza fenomeni connessi all'uso delle ICT e agli effetti che questi producono, fenomeni che solitamente comprendiamo con il termine tecnostress, termine diventato di uso comune, largamente rappresentativo del rischio da iper-connessione. Molti manager già oggi hanno smartphone e tablet "professionali" forniti dalle loro aziende; in cambio, hanno accesso alla propria posta elettronica tutto il giorno e possono essere raggiunti in ogni momento. Questo potrebbe determinare disturbi da stress se i lavoratori sono, o si sentono, obbligati a essere disponibili a lavorare in qualsiasi momento.

Riduzione dell'autonomia

In altri settori, la digitalizzazione dei servizi determina una riduzione dell'autonomia lavorativa; si pensi ai centri logistici di commercio elettronico, dove troviamo mansioni e compiti fortemente ripetitivi per i lavoratori che, di norma, ricevono istruzioni dettagliate tramite dispositivi digitali, riguardo ad esempio all'articolo da imballare e alla



confezione da utilizzare. Spesso questo tipo di lavoro è considerato di bassa qualità dai lavoratori stessi, che avvertono che le loro competenze e capacità non vengono pienamente valorizzate.

Burn-out e FOMO

La velocità nei cambiamenti, l'eliminazione di confini tra vita privata e vita lavorativa e la virtualizzazione delle relazioni umane nell'ambiente di lavoro costituiscono fattori che possono scatenare condizioni di disagio legate al lavoro, disagio che può arrivare al burn-out o addirittura la "FOMO" (fear of missing out), cioè la paura di essere esclusi, che induce come conseguenza ad essere sempre connessi.

Phubbing

Il rischio da phubbing, il cui termine descrive il fenomeno per cui durante una interazione sociale si tende a prestare maggiore attenzione allo smartphone piuttosto che all'interlocutore; fonte di forte isolamento sociale e lavorativo, trova facile

esemplificazione nelle riunioni di lavoro, durante le quali si accede frequentemente ai cellulari per controllare e gestire l'eventuale arrivo di messaggi e/o posta.

Isolamento e paura

I robot verranno sempre più utilizzati per sostituire l'uomo nel processo produttivo o in parti di esso, anche se in diversi casi queste macchine non godono di una totale autonomia, ma per funzionare hanno bisogno di una collaborazione con l'uomo; i cobot, sono robot autonomi, capaci di interagire con il proprio "collega umano" e capaci di apprendere.

L'uso della robotica potrebbe generare conseguenze sulla motivazione e sul benessere dei lavoratori per l'insorgere di fenomeni di isolamento e/o anche di comportamenti e reazioni legate alla paura della macchina, alla paura di perdere le proprie funzioni, alla sensazione di autonomia ridotta, al lavoro in solitario (Tronci M., Mercadante L., Ricciardi P., 2018).



Esperienze operative

Gianni Alioti, sindacalista FIM esperto di salute e sicurezza sul lavoro, ci descrive alcune delle soluzioni che si stanno mettendo in atto in alcune grandi aziende, a proposito di tecnostress:

«Nelle imprese transnazionali con sedi operative nei diversi continenti, sono sempre di più i manager, i quadri e i tecnici aziendali che devono interagire con colleghi di altri paesi per l'intero arco della giornata per la differenza del fuso orario. È un elemento emerso, ad esempio, nei corsi di formazione su salute e sicurezza realizzati congiuntamente da sindacati e azienda nelle unità produttive di Fiat Chrysler Automobiles e nella CNH Industrial, dove le persone vivono sempre connesse per comunicare dall'Italia verso il resto del mondo. La conseguenza è un aumento della prestazione professionale, quasi mai retribuita oltre al normale stipendio, e una contrazione del tempo libero individuale».

Tra gli effetti di questo modo di lavorare: l'insonnia, la perdita di lucidità durante la giornata lavorativa, calo della concentrazione, mal di testa, ipertensione, stanchezza cronica.

Per ridurre l'impatto di questo specifico aspetto dell'attività professionale una strada possibile è l'introduzione delle "pause digitali", in analogia al-

le pause previste per coloro che lavorano ai video-terminali, o alle interruzioni di contatti telematici, "disconnessioni", oltre l'orario di lavoro.

«Si tratta di programmare alcuni periodi in un anno, o un giorno la settimana, oppure brevi periodi durante la giornata lavorativa nei quali escludere l'uso di tecnologie informatiche. Ne beneficerebbe, oltre la salute delle persone, anche la qualità del lavoro e l'organizzazione aziendale.

Il rapporto, commissionato nel 2012 dalla Confederazione Sindacale Olandese FNV all'Università di Amsterdam, ha evidenziato, infatti, come l'uso di lavoro delle nuove tecnologie di comunicazione se non controllate, invece di favorire l'aumento di efficienza e produttività, determina un disturbo continuo dello svolgimento del lavoro. Ad esempio, le interruzioni frequenti per rispondere alle e-mail in arrivo comportano una rottura nella concentrazione del lavoro in corso e compromettono la qualità stessa del lavoro.

Per evitare questo problema la Volkswagen in Germania, sin dal 2011, ha deciso di limitare la gestione delle e-mail fuori dagli orari d'ufficio. I server sono spenti mezz'ora dopo la fine dei turni e riaccesi trenta minuti prima dell'inizio. La regola finora vale solo per i dipendenti con un cellulare di servizio e un certo tipo di contratto, circa 3.500 lavoratori.



Anche i giganti della chimica e dell'energia Bayer e E.On si sono mossi per porre un freno al techno-stress, stabilendo ufficialmente che nel tempo libero nessuno debba ricevere mail di lavoro.

Alla Henkel, è stato l'amministratore delegato che ha dichiarato il sabato come giorno «mail-free».

La Daimler, è arrivata ad una misura ancora più drastica: ha decretato che tutta la posta elettronica in arrivo, dopo aver attivato la risposta automatica in cui s'informa della propria assenza temporanea dall'ufficio, sia cancellata.

Come ha dichiarato l'esperto di salute e sicurezza sul lavoro della FNV olandese: «È tempo per i sindacati di avviare negoziati per identificare chiaramente qual è il «tempo di lavoro effettivo» considerando i continui «start and stop» dovuti all'utilizzo delle comunicazioni mobili. Non bisogna pensare di aspettarsi che i dipendenti siano disponibili a lavorare per tutte le ore del giorno senza nessun guadagno extra».

L'IG Metall (il sindacato dei metalmeccanici tedeschi) ha firmato con la BMW un accordo che prevede per gli impiegati la possibilità di stabilire con i propri capi le ore di reperibilità extra ufficio e, soprattutto, che le ore sottratte al loro tempo libero debbano essere considerate lavoro straordinario, da recuperare nel corso della settimana lavorativa. È un forte deterrente per quei capi abituati a stressare i lavoratori alle due di notte o di domenica.

In pratica nel conteggio dell'orario di lavoro rientra anche il tempo passato dai dipendenti, fuori dall'azienda, a lavorare col computer portatile e/o lo smartphone, inviando e-mail o sms.

Significa che se un dipendente BMW ha un orario settimanale di 35 o 40 ore e poi però nel corso della settimana ne passa altre dieci fuori azienda (in casa o in viaggio) lavorando col computer portatile, lo smartphone o altri mezzi elettronici della tecnologia digitale, quelle ore andranno computate nel totale delle ore lavorate. Il dipendente avrà, pertanto, il diritto a recuperi compensativi sulle ore lavorate in azienda a parità di salario.

Per Manfred Schoch, presidente del Comitato Aziendale dei dipendenti si è trattato di ottenere «un diritto all'irreperibilità» per i dipendenti di Bmw.

È una rivoluzione concettuale e di fatto dell'organizzazione del lavoro, dell'orario e del calcolo della retribuzione, conquistata dall'IG Metall.

Toccherà al management della Bmw organizzare il lavoro in modo da assicurarsi la stessa produttività, efficienza e qualità necessarie a competere su scala globale» (Alioti G., 2014).

Più difficile sarà trasferire queste soluzioni alle attività che riguardano i lavoratori autonomi.

Daniele Verdesca ci ricorda che non sfuggiremo ai fenomeni di iperconnessione neppure noi che ci occupiamo di salute e sicurezza sul lavoro, a tale proposito sta sviluppando un sistema di gestione dei "pericoli gravi ed imminenti" con Whatsapp... e questo è solo l'inizio.

BIBLIOGRAFIA

- F.P.Arcuri, C.Ciacia, P.Gentile, S.Laureti, Manuale di utilizzo del sistema SVS per la valutazione dello stress lavoro-correlato, Palinsesto 2011
- Paolo Gentile (a cura di), Una esperienza di intervento sull'ambiente di lavoro presso la ditta STEC (settore quotidiani) di Roma, su Medicina dei lavoratori, Anno X N. 3-4 Maggio-Agosto 1983.
- Paolo Gentile, La fabbrica e l'accademia, Palinsesto 2012
- M. Tronci, L. Mercadante, P. Ricciardi, Industria 4.0: rischi e opportunità per la tutela e la sicurezza dei lavoratori, su atti del seminario di aggiornamento dei professionisti Contarp, Csa, Cit Sfide e cambiamenti per la salute e la sicurezza sul lavoro nell'era digitale, INAIL (Firenze 23-24-25 ottobre 2018).

SITOGRAFIA

- Gianni Alioti, La nuova rivoluzione delle macchine, techno-stress e dintorni... su <https://www.rs-ergonomia.com/app/download/12132082096/Gianni+Alioti.pdf?t=1534323605>
- Gianni Alioti, D.Lgs. 81/08 - Tecno-stress e internet dipendenza, i nuovi rischi professionali nel lavoro moderno, Net dipendenza e Lisa Servizi, Zelarino 27 marzo 2014 su <https://www.rs-ergonomia.com/app/download/12132082896/Gianni+Alioti.pdf?t=1534323605>