



► Nota tematica

Ufficio OIL per l'Italia
e San Marino

Data: 24 aprile 2020

► **Lavorare da casa: Considerazioni ergonomiche sul telelavoro**

Michelle M. Robertson e Kathleen Mosier¹

► **I fattori umani o l'ergonomia sono essenziali per l'organizzazione del lavoro durante situazioni di crisi come quella dovuta al COVID-19**

L'ergonomia è la disciplina scientifica che si interessa della comprensione delle interazioni tra gli esseri umani e gli altri elementi di un sistema. La professione che ne discende dall'applicazione della teoria, principi, dati e metodi per la progettazione e per l'ottimizzazione del benessere umano e della performance complessiva del sistema. La scienza e gli esperti di ergonomia sono fondamentali per la progettazione di sistemi di lavoro sostenibili, che includono le interazioni umane con gli strumenti e le tecnologie nell'organizzazione dell'ambiente fisico e psicosociale, nonché in un ambiente esterno, in condizioni organizzative specifiche. Ogni componente del sistema del lavoro influisce sulle altre componenti.

La pandemia da COVID-19 ha causato cambiamenti repentini nella natura dell'organizzazione del lavoro in tutto il mondo. La quarantena, le restrizioni alla libertà di movimento e alla possibilità di incontri di persona, hanno aumentato drasticamente il numero di persone che lavorano a distanza, da casa o da altri spazi di lavoro non tradizionali. Questa modalità di svolgimento della prestazione lavorativa ha enormi vantaggi in termini di riduzione della diffusione del COVID-19. Essa inoltre può apportare benefici ai lavoratori che necessitano di maggiore flessibilità per poter conciliare il lavoro e le responsabilità familiari durante la pandemia. Il cambiamento repentino delle condizioni di lavoro, tuttavia, ha

¹ Michelle M. Robertson: Executive Committee, International Ergonomics Association Executive; Director, Office Ergonomics Research Committee — Kathleen Mosier: President, International Ergonomics Association; Professor Emeritus, San Francisco State University.

avuto un impatto su quei lavoratori che non erano preparati a questa nuova modalità di lavoro, come pure sui lavoratori che non sono abituati a lavorare attraverso la separazione fisica e sociale dall'organizzazione.

In molti casi, l'attuale ricorso al telelavoro è stato realizzato senza un'adeguata considerazione dei requisiti ergonomici. A molti dei nuovi telelavoratori è stato chiesto di lavorare da casa senza un supporto sufficiente per la predisposizione di una postazione di lavoro, per l'organizzazione di un ambiente di lavoro sicuro o per la protezione della salute e del benessere fisico e psicologico. Probabilmente, questa condizione avrà in futuro

un impatto sugli infortuni sul lavoro e su altri problemi legati alla salute. L'attenzione ai temi ergonomici - sia dal punto di vista dei singoli lavoratori (micro) che dell'organizzazione e dell'ambiente (macro) - è essenziale per supportare e proteggere i lavoratori, per assicurare il benessere e la performance, e per poter beneficiare dei vantaggi offerti dal telelavoro. In questo articolo, verranno brevemente approfondite le tematiche inerenti l'ergonomia di base per progettare le postazioni di telelavoro, nonché le questioni psico-sociali e organizzative e le raccomandazioni per l'adozione di strategie di ergonomia per affrontare tali problematiche.

► Caratteristiche della postazioni di lavoro da remoto

Le caratteristiche fisiche e ambientali della postazione e delle abitudini di lavoro sono fondamentali per la capacità dei lavoratori di svolgere le proprie attività lavorative da remoto in modo efficace.

La postazione di lavoro dovrebbe trovarsi in uno spazio dedicato, privato, silenzioso e sicuro, preferibilmente lontano dalle attività domestiche. Un'area di almeno due metri per due è adeguata per svolgere la maggior parte delle attività lavorative, e per organizzare le attrezzature e altri elementi di arredo, inclusa una sedia ergonomica. Se c'è il computer e la stampante, le superfici di lavoro devono essere alte circa 66 centimetri e profonde almeno 60 centimetri. Se si utilizza un computer o altro dispositivo portatile, è necessario avere a disposizione uno schermo, una tastiera rimovibile, delle protezioni da sovratensione e di un docking station. Il posizionamento dei cavi deve essere eseguito in modo da ridurre al minimo i rischi di inciampo e caduta, in particolare quando si hanno utilizzati prolunghe e altri cavi. La velocità e la funzionalità della connessione WiFi dovrebbero corrispondere ai requisiti previsti dal lavoro. I lavoratori dovrebbero avere accesso al supporto tecnico e al software di lavoro e agli strumenti di comunicazione disponibili sul mercato. Questi strumenti di comunicazione in tempo reale consentiranno ai lavoratori di condividere le informazioni con i colleghi, così come di supportare discussioni informali solitamente si perdono nel lavoro da remoto.

Alcune caratteristiche del telelavoro, come la programmazione flessibile del lavoro, possono essere di particolare beneficio per i lavoratori con disabilità. In linea con il Codice di condotta dell'OIL sulla disabilità nei luoghi di lavoro, le postazioni di lavoro, gli strumenti e le attrezzature, la descrizione delle mansioni per consentire una performance efficace, dovrebbero essere programma-

te in consultazione con i lavoratori con disabilità e i loro rappresentanti. È importante stabilire abitudini sane di telelavoro come, ad esempio, fare pause ogni ora, muoversi frequentemente e cambiare la postura durante la giornata lavorativa. Potrebbero essere inoltre forniti vari dispositivi per ricordare ai lavoratori di muoversi, passeggiare e cambiare la postura. Avere una postura corretta durante la giornata lavorativa può mitigare i sintomi muscoloscheletrici e visuali (Chambers et alia, 2019). È essenziale formare il lavoratore su come organizzare in modo corretto la postazione di lavoro per assumere posture confortevoli durante la giornata lavorativa. (Robertson e Maynard, 2016).

La checklist sulla valutazione ergonomica delle postazioni di lavoro (HFES 100, 2007) raccomanda di assumere quattro posture durante la giornata di lavoro: seduta eretta, seduta reclinata, seduta declinata e posizione eretta. Linee guida utili sulla progettazione delle postazioni di lavoro, illuminazione e fattori ambientali sono disponibili anche nella sezione "Progettazione delle postazioni di lavoro" della pubblicazione dell'OIL e dell'Associazione Internazionale dell'Ergonomia Punti di controllo ergonomico" (2010).

Se non è possibile svolgere la formazione de visu sul telelavoro, dovrebbero essere forniti programmi di formazione a distanza per i telelavoratori per aiutarli ad allestire una postazione di lavoro adeguata e sicura, identificare e comprendere i fattori di rischio e le soluzioni ergonomiche e di individuare e segnalare i problemi di salute legati al lavoro e i sintomi correlati ad eventi dannosi. Devono essere disponibili procedure chiare per la segnalazione di incidenti e di malattie e infortuni sul lavoro. I telelavoratori dovrebbero essere in grado di presentare rimostranze in modo confidenziale e senza paura di rappresaglie.

► Problemi psicosociali e comunicazione

Sebbene il telelavoro possa offrire maggiori opportunità per conciliare le esigenze lavorative con quelle familiari, esso può anche causare stress se i lavoratori sono costantemente costretti ad evadere, in maniera simultanea, delle richieste relative al lavoro e alla famiglia. I lavoratori devono avere la possibilità di organizzare i tempi di lavoro in base alle proprie responsabilità familiari. Stabilire una routine di lavoro e personale aiuta a conciliare le esigenze familiari con i tempi di lavoro.

Il telelavoro può inoltre causare un senso di isolamento sociale che può essere dannoso per la salute psicologica e la performance dei lavoratori. È importante mantenere la connessione tra i lavoratori, i superiori e i colleghi, attraverso la comunicazione con superiori e colleghi, la condivisione di informazioni e idee per la risoluzione dei

problemi, e le discussioni sul lavoro. In aggiunta, la formazione a distanza sull'utilizzo dei vari strumenti di comunicazione via internet, come svolgere una riunione in modo virtuale e creare un programma per migliorare l'efficacia dei gruppi di lavoro da remoto, anche attraverso il rispetto delle opinioni degli altri utenti e la normale cortesia quando si pubblicano le proprie opinioni in gruppi di discussione online (la cosiddetta "Netiquette").

e su "Netiquette" (cortesia o etichetta della rete convenzioni). Questo è fondamentale per supportare l'efficacia del lavoro di gruppo. Un insieme di strumenti di comunicazione e tecnologici forniti dal datore di lavoro aiuteranno i telelavoratori a connettersi con i colleghi in maniera efficace.

► Considerazioni organizzative

Il successo del telelavoro dipende molto dal rapporto tra lavoratori e dirigenti. Questo rapporto si basa sulla fiducia, il rispetto e la comprensione reciproca. Le organizzazioni dei datori di lavoro possono fare molto per facilitare il telelavoro, garantendo la salute e la sicurezza dei telelavoratori, come pure l'efficacia della prestazioni lavorative attraverso le pratiche ergonomiche come:

- I criteri degli accordi di telelavoro, così come gli obiettivi e le aspettative della prestazione lavorativa, dovrebbero essere chiari e discussi periodicamente.
- Le risorse online in materia di ergonomia dovrebbero essere fornite ai lavoratori al fine di supportarli nell'organizzazione e valutazione del proprio ambiente di lavoro. Ad esempio, i responsabili di salute e sicurezza delle aziende potrebbero fornire valutazioni sull'ergonomia delle postazioni di lavoro attraverso videoconferenza (rispettando la privacy dei lavoratori nelle loro case).
- Fornire supporto e formazione ai lavoratori su come conciliare lavoro e vita privata: stabilire i confini mentre si lavora da casa può aiutare ad avere un controllo maggiore e a minimizzare le interruzioni, che a loro volta possono avere un impatto positivo prestazioni di lavoro.
- Potrebbe essere necessario che i supervisori forniscano maggiori consigli e supporto riguardo il completamento di lavoro che dipende da più lavoratori. È importante stabilire dei meccanismi per il riconoscimento dei risultati individuali e di gruppo.
- Strutturare la discussione di gruppo attraverso videoconferenze aiuterà a ridurre lo stress del lavoro da remoto e creare un senso di appartenenza al, e la coesione del, gruppo.
- I dirigenti dovrebbero garantire ai lavoratori la possibilità di discutere e condividere le informazioni tra i lavoratori in modo informale, così come riconoscere sforzi individuali o di gruppo attraverso l'utilizzo di strumenti collaborativi come la videoconferenza. Riunioni virtuali per la pausa caffè consentono di replicare ciò che accade in ufficio e può agevolare interazioni positive e informali tra i lavoratori.
- Dovrebbe essere garantita ai lavoratori la formazione e altre tecniche per gestire lo stress.
- I dirigenti dovrebbero fornire una indicazione chiara sulla riservatezza delle informazioni aziendali e adottare misure di sicurezza per i telelavoratori, come ad esempio l'utilizzo di reti virtuali private (VPN).

Il ruolo dei datori di lavoro e dei dirigenti è essenziale per garantire supporto ai telelavoratori nella situazione attuale e per garantire gli strumenti e la formazione necessaria per lavorare in modo sicuro e confortevole. Le pratiche ergonomiche sopra riportate possono riguardare la salute fisica e psicologica — nonché l'efficacia e la performance dei telelavoratori.

Maggiori informazioni e suggerimenti sono disponibili in Robertson e Maynard (2016) e sul sito web dell'OIL (https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739879/lang-en/index.htm).

► Note bibliografiche

1. ANSI VDT 100 Standard. (2007) *Human Factors and Ergonomics Society*. <http://www.HFES.org>.
2. Chambers, A., Robertson, M.M., and Baker, N. (2019). *The effect of sit-stand desks on office worker behavioral and health outcomes: A scoping review*. *Applied Ergonomics*; 78: 37 DOI: 10.1016/j.apergo.2019.01.015.
3. ILO (2002). *Managing Disability in the Workplace*. ILO Code of Practice. ILO: Geneva.
4. ILO and IEA, 2010. *Ergonomic Checkpoints v2: Practical and easy-to-implement solutions for improving safety, health and working conditions*. Published in collaboration with the International Ergonomics Association. ILO: Geneva.
5. ILO. *Keys for effective teleworking during the COVID-19 pandemic*, https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739879/lang--en/index.htm.
6. IEA and ILO (in press). *Principles and Guidelines for Human Factors/Ergonomics (HF/E) Design and Management of Work Systems*.
7. Robertson, M. M., and Maynard, W. (2016). *Managing the safety and performance of home-based teleworkers: A macroergonomics perspective*. In A. Hedge (Ed.), *Ergonomics Design for Healthy and Productive Workplaces* (pp. 299-320). Boca Raton, FL: CRC Press.
8. Zedeck, S., & Mosier, K.L. (1990). «Work in the family and employing organization». *American Psychologist*, 45, 240–251.