



HOMO SAPIENS DIGITALE

Il male oscuro del technostress

a cura di

**ANGIOLINO ALBANESE, JAVIER FIZ PEREZ,
ORIANA IPPOLITI, SILVIO GIOVARRUSCIO**



Homo Sapiens digitale

Il male oscuro del technostress

a cura di

*Angiolino Albanese, Javier Fiz Perez,
Oriana Ippoliti, Silvio Giovarruscio*

Diritti umani, sicurezza e diritto del lavoro / 5



Copyright © MMXVI
«NeP edizioni Srls» di Roma (RM)
www.nepedizioni.com
info@nepedizioni.com
Via dei Monti Tiburtini 590
00157 Roma (RM)
P. iva 13248681002
Codice fiscale 13248681002
Numero REA 1432587
ISBN 978-88-99259-48-8

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.

Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.

I edizione: maggio 2016

INDICE

Introduzione	p. 5
Premessa	p. 19
Capitolo I Rapporto tra uomo e tecnologia	p. 25
Capitolo II Rischi psicosociali sul lavoro	p. 43
Capitolo III Il technostress e le tecnologie digitali	p. 57
Capitolo IV Modelli e strumenti per la comprensione del technostress	p. 66
4.1 Verso la modellazione	
4.2 Un modello concettuale per il technostress	
4.2.1 Modello di Ayyagari	
4.2.2 Modello di Nathan	
4.2.3 Modello proposto	
Capitolo V Aspetti normativi e giurisprudenziali	p. 128
Postfazione	p. 160
Bibliografia e Sitografia	p. 162

Introduzione

di *Fabio Massimo Gallo*

Presidente della Sezione Lavoro

Corte di Appello di Roma

Premessa

Gli Autori della presente opera hanno accuratamente descritto e spiegato nei suoi vari profili (sociale, psicologico, organizzativo, giuridico) il fenomeno del technostress, realizzando un lavoro che consente veramente di comprendere le cause, le manifestazioni, le conseguenze di questa nuova forma di disagio, derivante – come il nome dice chiaramente – dall'eccesso di tecnologia, ovvero dall'utilizzo eccessivo di ICT: Information and Communication Technologies.

Ancora una volta, il progresso applicato al mondo del lavoro, se certamente aiuta lo svolgimento della prestazione, rischia di creare al lavoratore non pochi problemi di diversa natura.

Abbiamo tutti davanti agli occhi le immortali immagini di Charlie Chaplin alla catena di montaggio, travolto da un ritmo di lavoro ripetitivo e prolungato per ore che lo lascia completamente frastornato alla fine del suo turno; ebbene, l'immagine dell'operaio Charlot sta forse per essere sostituita da quella del lavoratore con il cellulare appeso all'orecchio e gli occhi fissi sul video del computer portatile. E magari, il pensiero già proiettato verso altre forme di comunicazione.

Il libro è destinato a questa tipologia di lavoratori.

Technostress e lavoro

Va detto subito che il technostress non rappresenta – rispetto allo stress lavoro correlato – un cerchio concentrico di dimensioni più ristrette, come si potrebbe pensare a tutta prima, bensì si presenta come una zona solo parzialmente sovrapponibile, poiché il technostress non ha solo origini lavorative ma può derivare anche da scelte individuali del soggetto che, inconsapevolmente (emblematica è la metafora della rana bollita) e volontariamente, ne diventa vittima, indipendentemente da ogni necessità lavorativa (e starei per dire, da ogni reale esigenza di vita).

Gli aspetti sociologici e psicologici della questione sono esaustivamente affrontati, ed anche il quadro normativo di riferimento è completamente ricostruito con dovizia di dati e preciso approfondimento di concetti nel capitolo Aspetti normativi e giurisprudenziali.

Qualche riflessione che mi sento di sottoporre ai lettori, sulla scorta della mia personale esperienza di giudice del lavoro, riguarda per l'appunto i rapporti tra technostress, stress lavoro correlato e ambiente di lavoro, rapporti molteplici e forieri di varie e complesse problematiche, lasciando ad altri ogni commento sulla psicologia dei “patiti” di ICT e dintorni, che ne usano e abusano anche al di fuori della prestazione di lavoro.

Mi sembra quindi giusto concentrare l'attenzione su quei lavoratori dipendenti (quelli autonomi possono, entro certi limiti, decidere da soli come gestire il proprio tempo e le proprie energie) che attraverso le nuove tecnologie non

hanno più una cesura, uno iato materiale né temporale, tra luogo di lavoro e abitazione, tra orario di lavoro e vita privata, continuamente sottoposti a chiamate, incarichi, richieste, da parte del proprio datore di lavoro, del superiore gerarchico, o anche di colleghi di grado pari o inferiore, in cerca di informazioni, spiegazioni, chiarimenti.

Anzitutto, come ben spiegato nel capitolo *Aspetti normativi e giurisprudenziali*, a differenza del mobbing - che, pur essendo ben noto da anni alla scienza medica e agli operatori della giustizia, ed essendo oggetto della risoluzione del Parlamento Europeo n. A5-0283/2001, non è stato ancora disciplinato dal legislatore - lo stress lavoro correlato ha già trovato una sistemazione legislativa.

La descrizione dello stress contenuta nell'art. 3 dell'Accordo Interconfederale del 2008 ricalca quella dell'Accordo Quadro Europeo, (...conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro) ed è espressamente richiamata dall'art. 28, I, del menzionato T.U. sulla sicurezza sul lavoro.

Sotto altri profili, la definizione di slc non è lontana dalla costrizione organizzativa prevista dalla circolare INAIL n. 71 del 2003, annullata dal TAR Lazio con la nota sentenza del 4 luglio 2005.

È noto che la sostanziale differenza tra il mobbing e lo slc risiede nel fatto che il secondo, pur nascendo in ambiente di lavoro, non richiede un disegno persecutorio ma soltanto l'oggettiva situazione di grave disagio nell'ambiente di

lavoro. Entrambi i fenomeni però presentano notevoli affinità soprattutto sul piano delle conseguenze dannose, a carico del soggetto che ne rimane vittima.

Nelle aule giudiziarie (ove per la verità lo slc non costituisce ancora oggetto di controversie numerose come il mobbing) si parla di tale fenomeno in una accezione più ampia, sostanzialmente come mero sinonimo di logoramento a causa del lavoro.

Tale allargamento rappresenta indubbiamente una maggiore tutela in favore del lavoratore, che in sede giudiziaria vede inclusa nella nozione di slc, tutelata dall'Accordo europeo, dall'Accordo interconfederale e soprattutto dal T.U sulla sicurezza, pressoché ogni forma di usura comunque si manifesti sul luogo di lavoro.

Tuttavia, nonostante l'ampiezza di tale accezione, le ipotesi di accoglimento delle domande non sono numerose, soprattutto per la difficoltà di individuare negli eventi dannosi la eziologia ascrivibile alla causa di lavoro, quanto meno sotto forma di concausa, da quella di origine non lavorativa.

Possiamo menzionare alcune recenti decisioni della Suprema Corte, in particolare la recentissima sentenza n. 3291 del 19.2.2016, ove si afferma che, ai sensi dell'art. 2087 c.c., norma di chiusura del sistema antinfortunistico e suscettibile di interpretazione estensiva in ragione sia del rilievo costituzionale del diritto alla salute sia dei principi di correttezza e buona fede cui deve ispirarsi o svolgimento del rapporto di lavoro, il datore è tenuto ad astenersi da

iniziative che possano ledere i diritti fondamentali del dipendente mediante l'adozione di condizioni lavorative "stressogene" (c.d. straining) e a tal fine il giudice del merito, pur se accerti l'insussistenza di un intento persecutorio idoneo ad unificare gli episodi in modo da potersi configurare una condotta di mobbing, è tenuto a valutare se, dagli elementi dedotti – per caratteristiche gravità, frustrazione personale o professionale, altre circostanze del caso concreto - possa presuntivamente risalirsi al fatto ignoto di questo più tenue danno. Balza qui in evidenza la distinzione tra mobbing e stress lavoro correlato, incentrata proprio sull'assenza dell'elemento doloso nello slc, che può sussistere anche per la colposa realizzazione di condizioni di lavoro usuranti oltre misura.

Ricordiamo ancora Cassazione n. 2886 del 10.2.2014, ove il danno da stress, o da usura psicofisica, è stato ravvisato in presenza della mancata fruizione delle soste obbligatoria nella guida, di almeno 15 minuti tra una corsa e l'altra, e di almeno un'ora complessiva per turno giornaliero, e Cassazione n. 5437 dell'8.6.2011, in tema di danno biologico da "usura da stress psico-fisica".

Così delineato lo stato attuale dello stress lavoro correlato nella giurisprudenza, è agevole rilevare come il technostress sia riconducibile in tale area, ben potendo rientrare nello slc il logorio derivante dalla continua utilizzazione di strumenti informatici, come sopra evidenziato.

Tale inclusione però è semplice solo in teoria, perché nella realtà sarà arduo stabilire se il disagio da adattamento do-

vuto all'eccesso di ICT derivi da esigenze di servizio o non, piuttosto, da errate abitudini di vita privata del soggetto, appassionato di strumenti informatici che oggi tempestano la vita di tutti i giorni, dalle chat alla gestione del proprio conto in banca, dalle e mail ad amici e parenti ai vari social network, l'appartenenza ai quali – come pure è ben evidenziato nel libro – appare a molti come una condizione indeffettibile per non rimanere (o sentirsi?) emarginati.

Occorrerà probabilmente, per superare lo stallo, fare ricorso alla nozione di concausa, ricordando che “Nella materia degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, trova diretta applicazione la regola contenuta nell’art. 41 cod. pen. per cui il rapporto causale tra evento e danno è governato dal principio dell’equivalenza delle condizioni, secondo il quale va riconosciuta l’efficienza causale ad ogni antecedente che abbia contribuito, anche in maniera indiretta e remota, alla produzione dell’evento, mentre solamente se possa essere con certezza ravvisato l’intervento di un fattore estraneo all’attività lavorativa che sia di per sé sufficiente a produrre l’infermità tanto da far degradare altre evenienze a semplici occasioni, deve escludersi l’esistenza del nesso eziologico richiesto dalla legge. (Cass. n. 13361 del 17.6.2011. Tale pronuncia, in applicazione dell’anzidetto principio, ha ritenuto riconducibile all’attività lavorativa la malattia contratta per complicanze insorte dalla vaccinazione contro l’epatite B, atteso che la necessità di questo intervento sanitario e dei successivi richiami era conseguente ad un infortunio sul lavoro.)

E poiché la giurisprudenza di merito arriva sempre, necessariamente, in anticipo – in senso cronologico – su quella di legittimità, mi si consenta, quale vecchio giudice del lavoro, di ricordare un precedente a mia firma (Trib. Roma, 8.7.2003, xxx xxx c. INAIL) avente ad oggetto proprio la controversia tra gli eredi di un lavoratore deceduto per infarto del miocardio dovuto, secondo i ricorrenti, all'eccessivo sforzo lavorativo cui il dante causa, dipendente di una nota azienda industriale, con la responsabilità di importanti progetti, era stato sottoposto; l'Istituto assicuratore aveva respinto la domanda di corresponsione delle prestazioni per i superstiti affermando che la causa del decesso era riconducibile a rischio generico, e che dalla documentazione in atti l'attività lavorativa appariva soltanto come causa occasionale, inidonea a produrre l'effetto mortale.

Orbene, esperita istruttoria documentale e testimoniale, disposta ed effettuata consulenza tecnica d'ufficio, la causa veniva decisa con l'accoglimento della domanda, ricordando che, al fine di determinare se a un infarto miocardio sia riconoscibile un'eziologia lavorativa, va accertato se gli atti lavorativi compiuti, ancorché non caratterizzati da particolari sforzi e non esulanti dalla normale attività lavorativa esercitata dall'assicurato, abbiano avuto l'efficienza di un contributo causale nella verificaione dell'infarto (Cass. 13982/2000, Cass. 14085/2000).

Nella fattispecie, era emerso che il de cuius, nato nel 1965, laureato in fisica, dopo essere stato consulente esterno della azienda, era stato assunto dalla stessa società nel mese di

settembre 1996, con qualifica di quadro superiore, e vi ha lavorato fino alla data del decesso, 12.8.1997. I testi hanno confermato pienamente il valore e l'impegno del dottor xxx xxx, il quale nel periodo immediatamente precedente alla sua scomparsa lavorava più di tutti i suoi colleghi, i quali a loro volta lavoravano tutti più di otto ore al giorno; nel 1997 non aveva ancora usufruito di ferie, limitandosi a raggiungere la famiglia a yyy yyy, nei pressi di Roma, solo per i fine settimana.

Inoltre, il dott. xxx xxx aveva una importante scadenza lavorativa proprio per il giorno del decesso, dovendo presentare una fase di avanzamento di un delicato progetto, e la mattina del 12.8.1997 il teste zzz zzz collega dello scomparso, recandosi al lavoro trovò xxx xxx già alla sua scrivania, accasciato e privo di sensi, e fu il teste medesimo a chiamare i soccorsi; purtroppo il dottor xxx xxx, dopo i primi soccorsi prestati dal medico dell'azienda, veniva trasportato in ambulanza all'Ospedale dove però giungeva cadavere alle ore 10.06, come da referto ospedaliero, nel quale si legge "decesso avvenuto sul lavoro".

La dolorosa vicenda riveste particolare interesse ai fini del presente argomento, perché a fronte dell'esame autoptico che concludeva per "insufficienza cardiocircolatoria secondaria ad un infarto acuto del miocardio, secondo una dinamica di tipo naturale" l'INAIL, per contro, evidenziava che lo stress per determinare uno spasmo coronario acuto deve essere di notevole entità, circostanza che nella fattispecie non risultava provata.

Da parte sua, il Consulente Tecnico d'Ufficio ha confermato che la morte era avvenuta per infarto acuto del miocardio con immediato arresto cardiaco, sulla base di una preesistente cardiopatia ischemica ed aritmogena, segnalando che l'intenso stress psicofisico sopportato era stato concausa idonea alla evoluzione ingravescente della cardiopatia ed ha determinato l'episodio terminale.

Il giudicante ha condiviso le conclusioni peritali, anche alla luce della concreta situazione lavorativa del deceduto, sottoposto per mesi ad uno sforzo fisico e mentale notevole, tale da rappresentare certamente quella concausa idonea e sufficiente, pur in presenza di un preesistente stato patologico, a determinare l'evento letale.

Le problematiche affrontate risiedevano dunque esattamente nella individuazione del nesso di causalità tra stress lavorativo ed evento, quanto meno sotto in funzione di concausa.

Stress lavoro correlato, technostress e figure affini

L'esame della disciplina legislativa dello stress lavoro correlato (nel quale rientra a pieno titolo il technostress maturato in ambiente lavorativo) impone, quasi in contrapposizione, un breve disamina del fenomeno del mobbing, rimasto – come si è detto – tuttora privo di disciplina da parte del Legislatore nazionale.

Mobbing e stress lavoro correlato sono infatti, pur con caratteristiche differenti, due forme di manifestazione di disagio nell'ambiente di lavoro, derivanti dalla cattiva orga-

nizzazione dell'ambiente di lavoro, vuoi per fattori intenzionali (il mobbing) vuoi per incapacità o noncuranza delle esigenze dei lavoratori (lo slc).

Mentre manca tuttora, come già ricordato, una legge dello stato sul mobbing, la prima regione a dotarsi di una legge anti-mobbing fu il Lazio, con l'ottima Legge Regionale n. 26 dell'11. 7. 2002, che però ebbe breve durata.

Infatti, con sentenza n.359 del 19.12.2003, la Corte Costituzionale su ricorso del Presidente del Consiglio dei Ministri dichiarò l'illegittimità di detta legge per violazione dell'unicità di legislazione (avendo introdotto una nozione di mobbing prima che vi fosse una definizione del fenomeno da parte del legislatore nazionale) e per aver assegnato compiti precisi al Sistema Sanitario Nazionale (SSN), sottratto al potere direttivo delle singole regioni.

Successivamente, altre regioni si sono dotate una legislazione sostanzialmente anti-mobbing: la Regione Umbria, con la Legge del 28.2.2005 n.18, la Regione Friuli-Venezia Giulia, con la Legge 8.4. 2005 n.7 (denominata "Interventi regionali per l'informazione, la prevenzione e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori dalle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro"), nonché la Regione Abruzzo, con la Legge 11.8.2004 n.26 ; questi enti hanno fatto tesoro dell'esperienza negativa toccata alla legge regionale del Lazio, evitando di dare una definizione del fenomeno mobbing e collocando la propria normativa – che pure riecheggia largamente, nella scelta degli strumenti e delle strutture, quella della Regione Lazio - in un