



Τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: κίνδυνοι και στρατηγικές πρόληψης

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Συντάκτες: Andrea Broughton, Διευθύντρια, Ecorys; Mario Battaglini, Διευθυντής Έρευνας, Ecorys.

Η παρούσα έκθεση συντάχθηκε για λογαριασμό του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA). Το περιεχόμενό της, συμπεριλαμβανομένων των απόψεων ή/και των συμπερασμάτων που περιέχει, εκφράζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν απηχεί κατ' ανάγκη τη γνώμη του EU-OSHA.

Διαχείριση έργου: Maurizio Curtarelli και Lorenzo Munar, Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, EU-OSHA

**Το τηλεφωνικό κέντρο Europe Direct είναι υπηρεσία που σας
βοηθά να βρείτε απαντήσεις στα ερωτήματά σας για την
Ευρωπαϊκή Ένωση**

**Αριθμός δωρεάν
τηλεφωνικής κλήσης (*):**

00 800 6 7 8 9 10 11

Ορισμένες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας δεν επιτρέπουν την πρόσβαση σε αριθμούς 00 800 ή ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές.

Περισσότερες πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση διατίθενται στο διαδίκτυο (<http://europa.eu>). Βιβλιογραφικό δελτίο υπάρχει στο οπισθόφυλλο της παρούσας έκδοσης.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2021

©Φωτογραφίες εξωφύλλου από αριστερά προς δεξιά: <https://www.freepik.es/fotos/ordenador>; Foto de Ordenador creado por freepik; <https://www.freepik.es/fotos/ordenador> foto de ordenador creado por freepik - <http://www.freepik.es>

Ημετάφραση πραγματοποιήθηκε από το Μεταφραστικό Κέντρο (CdT, Λουξεμβούργο), με βάση το πρωτότυπο αγγλικό κείμενο

© Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2021

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή, εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Πίνακας περιεχομένων

Κατάλογος διαγραμμάτων και πινάκων.....	3
1 Εισαγωγή.....	4
2 Τηλεργασία: ορισμός, κινητήριοι μοχλοί και συχνότητα	5
2.1 Ορισμός της τηλεργασίας	5
2.2 Οι κινητήριοι μοχλοί της τηλεργασίας	5
2.3 Συχνότητα της τηλεργασίας	8
3 Υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας.....	10
3.1 Επισκόπηση	10
3.2 Τηλεργασία και EAY	12
3.3 COVID-19: τηλεργασία και EAY	14
4 Τύποι και επίπεδα κανονιστικών ρυθμίσεων	15
4.1 Το δικαίωμα στην αποσύνδεση	16
5 Παραδείγματα εταιρικών πρακτικών σχετικά με την EAY και την τηλεργασία.....	19
5.1 Συμφωνία τηλεργασίας της Orange (Γαλλία).....	23
5.2 Εξ αποστάσεως εργασία και ευεξία στη Netguru (Πολωνία).....	24
5.3 Πρόγραμμα τηλεργασίας της Νήσου Gozo (Μάλτα).....	24
5.4 Εξ αποστάσεως εργασία στον τραπεζικό τομέα (Ισπανία).....	24
5.5 Η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας στην Credito Cooperativo Bank (Ιταλία)	25
5.6 Η τηλεργασία στην Acciai Speciali Terni (Ιταλία).....	26
5.7 Χρηματοοικονομική στήριξη για τους τηλεργαζόμενους (Ρουμανία)	26
5.8 Αύξηση της παραγωγικότητας και της ευεξίας στη Merck Serono (Ιταλία).....	27
5.9 Επιχορήγηση της τηλεργασίας με μετρητά (Μάλτα).....	27
5.10 Η στροφή των δημόσιων υπηρεσιών προς την τηλεργασία (Πορτογαλία).....	28
5.11 Η συμφωνία σχετικά με την τηλεργασία στη Suez (Γαλλία)	29
6 Προαγωγή και προστασία της EAY για τους τηλεργαζόμενους	30
6.1 Τα μέτρα που απέδωσαν θετικά αποτελέσματα	30
6.2 Οι κυριότερες από τις εναπομένουσες προκλήσεις.....	32
6.3 Το μέλλον μετά την πανδημία.....	34

Κατάλογος διαγραμμάτων και πινάκων

Διάγραμμα 1: Παράγοντες που συμβάλλουν στην προώθηση της τηλεργασίας	8
Διάγραμμα 2: Επιχειρήσεις που εφαρμόζουν την τηλεργασία από το σπίτι, ανά χώρα, 2019 (%).....	9
Πίνακας 1: Εργασιακό άγχος και ψυχοκοινωνικοί παράγοντες στην εργασία.....	11
Πίνακας 2: Λεπτομέρειες των συμφωνιών σε επίπεδο επιχείρησης που συνδέονται με την EAY και την τηλεργασία.....	20

1 Εισαγωγή

Η τηλεργασία αποτελεί μέρος του κόσμου της εργασίας εδώ και δεκαετίες, καθώς η εργασία εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη καθίσταται ολοένα και περισσότερο δυνατή χάρη στην πρόοδο της τεχνολογίας των πληροφοριών. Ταυτόχρονα, αυξάνονται οι απαιτήσεις των επιχειρήσεων και των εργαζομένων για κανονιστικές ρυθμίσεις σχετικά με την τηλεργασία λόγω των εικαζόμενων οφελών της τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζόμενους. Τα οφέλη αυτά εμπίπτουν ευρέως στις κατηγορίες της ευελιξίας και της εξοικονόμησης κόστους. Ωστόσο, η τηλεργασία παρουσιάζει επίσης δυνητικούς κινδύνους για τις επιχειρήσεις και τους εργαζόμενους, ήτοι πιθανές αρνητικές επιδράσεις στην παραγωγικότητα, ζητήματα σχετικά με τη βιωσιμότητα της τηλεργασίας και πιθανές επιπτώσεις στη σωματική και τη διανοητική υγεία και την ευημερία των εργαζομένων.

Η πανδημία της νόσου του κορωνοϊού 2019 (COVID-19) και τα μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας που τέθηκαν σε εφαρμογή από τον Μάρτιο του 2020 για την αντιμετώπισή της συνέβαλαν καθοριστικά στην προώθηση της τηλεργασίας σε ολόκληρη την Ευρώπη και πέραν αυτής. Ο αριθμός των ατόμων που εργάζονται εξ αποστάσεως αυξήθηκε μαζικά σχεδόν εν μια νυκτί ως αποτέλεσμα της σύστασης των εθνικών κυβερνήσεων για εργασία από το σπίτι, στο μέτρο του δυνατού, σε μια προσπάθεια ανάσχεσης της εξάπλωσης του ιού. Ως συνέπεια της σύστασης αυτής, μεγάλος αριθμός υπαλλήλων γραφείου στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) τηλεργάζεται από το σπίτι, κατά κύριο λόγο, για πάνω από ένα χρόνο. Η κατάσταση αυτή αποτέλεσε μια σημαντική πρόκληση για τις επιχειρήσεις και ιδίως για όσες από αυτές έπρεπε να διασφαλίσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα και σε μια άνευ προηγουμένου κλίμακα την πρόσβαση των εργαζομένων σε τεχνολογική υποδομή που θα τους παρείχε τη δυνατότητα να εργάζονται εξ αποστάσεως σε βιώσιμη βάση. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις έπρεπε να διασφαλίσουν την πρόσβαση των εργαζομένων σε πόρους, συμπεριλαμβανομένου του εργονομικού εξοπλισμού, που θα τους επέτρεπαν να διατηρήσουν τη σωματική τους υγεία, καθώς και πρόσβαση σε οργανωτικές διαδικασίες που θα τους επέτρεπαν να παραμένουν συνδεδεμένοι, να έχουν κατάλληλα κίνητρα και να είναι παραγωγικοί. Η πρόκληση αυτή ήταν ακόμη μεγαλύτερη λόγω του ότι η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας επιδεινώνει την απομόνωση και τον κίνδυνο εξουθένωσης, δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι συχνά δεν είναι σε θέση να κυκλοφορούν εκτός οικίας λόγω των αυστηρών κανόνων περιορισμού της κυκλοφορίας.

Ωστόσο, τα διδάγματα που θα έχουν αποκομίσει οι επιχειρήσεις κατά την αντιμετώπιση των προκλήσεων για την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια αυτής της παρατεταμένης περιόδου τηλεργασίας θα είναι ωφέλιμα και μετά το τέλος της πανδημίας της νόσου COVID-19. Καίτοι η πανδημία αναμένεται να υποχωρήσει τους προσεχείς μήνες, εντούτοις κατά τον χρόνο σύνταξης του παρόντος άρθρου είναι σαφές ότι μια από τις μακροχρόνιες συνέπειές της θα είναι η μόνιμη στροφή προς την αύξηση του ποσοστού της εξ αποστάσεως εργασίας, καθώς και της ευελιξίας όσον αφορά την οργάνωση της εργασίας και τους χώρους εργασίας.

Το παρόν άρθρο παρουσιάζει τα κύρια ζητήματα που συνδέονται με τον ορισμό της τηλεργασίας, προτού ασχοληθεί με τους κύριους κινητήριους μοχλούς της τηλεργασίας και εξετάσει τα ποσοστά της στην ΕΕ. Ακολούθως, παρέχει μια επισκόπηση των ζητημάτων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, προτού εξετάσει όσα από τα ζητήματα αυτά συνδέονται ειδικά με την τηλεργασία. Εξετάζεται επίσης ο τρόπος με τον οποίο η πανδημία της νόσου COVID-19 επηρέασε την υγεία και την ασφάλεια των τηλεεργαζομένων.

Εν συνεχεία, το άρθρο εξετάζει τους διάφορους τύπους και τα επίπεδα των κανονιστικών ρυθμίσεων που σχετίζονται με την τηλεργασία. Ιδιαίτερη προσοχή αποδίδεται επίσης στη ρύθμιση του δικαιώματος στην αποσύνδεση. Εξετάζονται επίσης ορισμένα παραδείγματα συμφωνιών που ρυθμίζουν την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία (EAY) και την τηλεργασία σε διάφορες επιχειρήσεις στην ΕΕ. Τέλος, παρατίθεται μια σειρά από συμπεράσματα σχετικά με τους παράγοντες προώθησης και προστασίας της EAY για τους τηλεεργαζόμενους, τις σημαντικές εναπομένουσες προκλήσεις και το μέλλον μετά την πανδημία.

Το παράρτημα περιέχει τις σχετικές πηγές για περαιτέρω μελέτη.

2 Τηλεργασία: ορισμός, κινητήριοι μοχλοί και συχνότητα

2.1 Ορισμός της τηλεργασίας

Για να γίνουν κατανοητά τα ζητήματα ΕΑΥ που σχετίζονται με την τηλεργασία, είναι σημαντικό να καθοριστεί η έννοια της τηλεργασίας. Μολονότι δεν υπάρχει κάποιος καθολικά αποδεκτός ορισμός της τηλεργασίας, η συμφωνία-πλαίσιο των διακλαδικών οργανώσεων των Ευρωπαϊκών κοινωνικών εταίρων για την τηλεργασία ορίζει την τηλεργασία ως «μια μορφή οργάνωσης ή/και εκτέλεσης εργασίας στο πλαίσιο σύμβασης ή σχέσης εργασίας, με τη χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας, η οποία ενώ θα μπορούσε να παρέχεται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, παρέχεται αντ' αυτού σε σταθερή βάση, εκτός των εγκαταστάσεων αυτών» (Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικαλιστικών Οργανώσεων, 2002). Η συμφωνία προβλέπει επίσης ότι τα συμβαλλόμενα μέρη αντιμετωπίζουν την τηλεργασία ως μέσο εκσυγχρονισμού της οργάνωσης της εργασίας από τους εργοδότες, καθώς και ως μέσο βελτίωσης της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων και επίτευξης μεγαλύτερης αυτονομίας στον χώρο εργασίας.

Όπως είναι φυσικό, η τηλεργασία αναπτύχθηκε σημαντικά κατά την εικοσαετία μετά τη σύναψη της εν λόγω συμφωνίας-πλαισίου. Η εξέλιξη αυτή συμβαδίζει με την τεχνολογική πρόοδο, η οποία έχει εντάξει την τηλεργασία στις νέες μορφές εργασίας και, πιο πρόσφατα, στην ψηφιακή οικονομία, με αποτέλεσμα να καταστεί δυνατή η εφαρμογή πολλών και ποικίλων μεθόδων εξ αποστάσεως συνεργασίας. Ως εκ τούτου, στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής του 2008 σχετικά με την εφαρμογή της συμφωνίας-πλαισίου των κοινωνικών εταίρων του 2002 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2008) επισημαίνεται η σκοπιμότητα ενός εκτενέστερου ορισμού της τηλεργασίας.

Πιο πρόσφατα, έκθεση σχετικά με την κοινή έρευνα του Eurofound και της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ) (Eurofound και Διεθνής Οργάνωση Εργασίας, 2017) συνέβαλε στον διάλογο σχετικά με τους ορισμούς, επισημαίνοντας ότι η πρακτική της τηλεργασίας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα μεθόδων εργασίας:

- τους τηλεεργαζόμενους με βάση το σπίτι·
- τους περιστασιακούς τηλεεργαζόμενους που εργάζονται εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη·
- τους υψηλής κινητικότητας τηλεεργαζόμενους, οι οποίοι εργάζονται σε διάφορες τοποθεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας από το σπίτι.

Κατά την εξέταση των αναγκών υγείας και ασφάλειας των τηλεεργαζομένων είναι χρήσιμο να λαμβάνονται υπόψη οι διάφοροι αυτοί τύποι ορισμών και πρακτικών τηλεργασίας. Είναι επίσης χρήσιμη η προσδοκία της περαιτέρω ανάπτυξης του ορισμού της τηλεργασίας στο μέλλον με γνώμονα τις συνεχιζόμενες τεχνολογικές εξελίξεις.

2.2 Οι κινητήριοι μοχλοί της τηλεργασίας

Μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας για την τηλεργασία περιγράφει την τηλεργασία ως μέθοδο εργασίας που συνδέεται με την εργασία από το σπίτι, μολονότι η τηλεργασία αναφέρεται απλώς στην εργασία εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη με χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Chung, 2018· Belzunegui-Eraso and Erro-Garcés, 2020). Γενικά, υπάρχουν δύο βασικοί κινητήριοι μοχλοί. Πρώτον, η τηλεργασία συνεχίζει να εξελίσσεται παράλληλα με τις εξελίξεις στην ΤΠΕ, η οποία αποτελεί βασικό κινητήριο μοχλό της τηλεργασίας. Οι προσωπικοί υπολογιστές παρέχουν στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να εργάζονται από τοποθεσίες εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη τους και να επικοινωνούν τακτικά με τους συναδέλφους τους όταν χρειάζεται. Το ποσοστό της εξ αποστάσεως εργασίας παρουσίασε σημαντική αύξηση τα τελευταία χρόνια, καθώς τα εικονικά ιδιωτικά δίκτυα (VPN) και οι ολοένα και πιο προηγμένοι μηχανισμοί επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των πακέτων λογισμικού που σχεδιάζονται ειδικά για εξ αποστάσεως και συνεργατική εργασία γραφείου, έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη διάδοση. Ένα παράδειγμα του φαινομένου αυτού αποτελεί η πρόσφατη ανάπτυξη και ευρεία χρήση της βιντεοδιάσκεψης, η οποία παρέχει στα άτομα τη δυνατότητα να συνδέονται ταχέως μεταξύ τους και να ανταλλάσσουν εύκολα και αποτελεσματικά πληροφορίες και έγγραφα. Δεύτερον, η πανδημία και τα μέτρα προστασίας της

δημόσιας υγείας που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπισή της είχαν σημαντικό αντίκτυπο στα ποσοστά, την κανονικότητα και τον χώρο εκτέλεσης της τηλεργασίας, επισημαίνεται δε ότι η εργασία από το σπίτι αποτέλεσε βασικό χαρακτηριστικό αυτής της μορφής εργασίας.

Εκτός από την ΤΠΕ και την πανδημία της νόσου COVID-19, σημαντικοί κινητήριοι μοχλοί υπήρξαν επίσης η αυξανόμενη ζήτηση από άτομα και επιχειρήσεις και τα εικαζόμενα οφέλη της τηλεργασίας. Αρκετές μελέτες έχουν εξετάσει τις βασικές συνθήκες που διευκολύνουν την τηλεργασία. Η πιο ολοκληρωμένη από αυτές υπήρξε μια μελέτη που εκπονήθηκε από τους Baruch και Nicholson (1997), η οποία προσδιορίζει τέσσερις παράγοντες που υποστηρίζουν την τηλεργασία. Πρώτον, διαπιστώνει ότι η τηλεργασία εξαρτάται από τον τύπο της εργασίας και από το κατά πόσον αυτή είναι από τη φύση της κατάλληλη για τηλεργασία. Για παράδειγμα, δεν είναι κατάλληλοι οι ρόλοι που απαιτούν διά ζώσης αλληλεπίδραση με τον πελάτη ή άλλους τύπους φυσικής παρουσίας. Βασιζόμενοι στη διαπίστωση αυτή, οι Belzunegui-Eraso και Erro-Garcés (2020) επισημαίνουν περαιτέρω ότι οι υπάλληλοι γραφείου προσαρμόζονται ευκολότερα στην τηλεργασία. Ωστόσο, επισημαίνεται επίσης ότι η πανδημία της νόσου COVID-19 προκάλεσε την αναθεώρηση και την αύξηση του αριθμού των τύπων των θέσεων εργασίας που είναι κατάλληλες για εξ αποστάσεως εργασία (Sostero et al., 2020).

Οι παράγοντες που ωθούν τους εργαζόμενους να ζητήσουν τηλεργασία επικεντρώνονται στην αύξηση της ευελιξίας όσον αφορά τον τόπο της εργασίας και την οργάνωση του χρόνου εργασίας, η οποία συμβάλλει στη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής όλων των εργαζομένων. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στην περίπτωση όσων υπέχουν ευθύνες φροντίδας. Οι τηλεργαζόμενοι έχουν επίσης μεγαλύτερη διακριτική ευχέρεια σχετικά με την οργάνωση του χρόνου εργασίας τους, η οποία τους παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας, για παράδειγμα τους παρέχει τη δυνατότητα σύντομων εξόδων από τον χώρο εργασίας. Η μείωση του χρόνου μετάβασης στην εργασία αυξάνει κατά αρκετές ώρες τον χρόνο που έχουν στη διάθεσή τους οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της εβδομάδας, μπορεί δε να έχει θετικό αντίκτυπο και στην υγεία τους, καθώς η μετάβαση στην εργασία μπορεί να είναι αγχώδης και κοπιαστική. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου COVID-19, η μείωση του χρόνου μετάβασης παρέχει το πρόσθετο πλεονέκτημα της μείωσης της πιθανότητας επιμόλυνσης από τον ιό ή από άλλες λοιμώδεις νόσους.

Οι Baruch and Nicholson (1997) επισημαίνουν ότι ο δεύτερος παράγοντας που επηρεάζει τη ζήτηση των εργαζομένων για τηλεργασία είναι η προσωπικότητα και η ιδιαίτερη κατάσταση του εκάστοτε εργαζομένου. Ο βαθμός στον οποίο ο εκάστοτε εργαζόμενος απασχολείται υπό καθεστώς τηλεργασίας εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο αισθάνεται ότι αυτό θα ευνοούσε την ιδιαίτερη κατάστασή του. Ορισμένα άτομα προτιμούν να εργάζονται δίπλα στους συναδέλφους τους, ενώ άλλα προτιμούν να εργάζονται εξ αποστάσεως και, επομένως, προτιμούν την τηλεργασία.

Σύμφωνα με τους Baruch και Nicholson (1997), ο τρίτος παράγοντας είναι οι ιδιαίτερες προσωπικές και οικογενειακές συνθήκες των εργαζομένων. Ο παράγοντας αυτός περιλαμβάνει ζητήματα όπως η καταλληλότητα του οικιακού περιβάλλοντος για τηλεργασία, ήτοι ο διαθέσιμος χώρος εργασίας και ο περιορισμένος ή μη χαρακτήρας των διάφορων περισπασμών. Ο παράγοντας αυτός συνδέεται επίσης με τον συνδυασμό της εργασίας με άλλες ευθύνες, συμπεριλαμβανομένων των ευθυνών φροντίδας. Η μεγαλύτερη ευελιξία θα μπορούσε να είναι ιδιαίτερα ευεργετική για τις γυναίκες σε χώρες όπου οι κανόνες σχετικά με την ευθύνη της οικιακής φροντίδας εστιάζουν περισσότερο στο φύλο με αποτέλεσμα τη δυσανάλογη επιβάρυνση των γυναικών όσον αφορά την κατανομή των οικιακών ευθυνών άτυπης φροντίδας (Messenger 2019, Eurofound 2018). Η τηλεργασία μπορεί επίσης να διευκολύνει τη συμμετοχή ατόμων με αναπηρίες στην αγορά εργασίας, καθώς τους βοηθά να υπερβούν διάφορα εμπόδια που αποτρέπουν τη συμμετοχή τους σε αυτήν, όπως είναι η υποχρέωση μετάβασης στο γραφείο (Eurofound, 2020b).

Όσον αφορά τους εργοδότες, το εργατικό δυναμικό που απολαύει καλύτερης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής είναι πιθανό να συνεπάγεται αύξηση της δέσμευσης και του ζήλου του εργαζομένου, στοιχεία που με τη σειρά τους μειώνουν την εναλλαγή του προσωπικού και αυξάνουν την παραγωγικότητα και την καινοτομία. Η τηλεργασία έχει επίσης άμεση επίδραση στο κόστος, υπό την έννοια ότι μειώνεται το κόστος πρόσληψης, ο χρόνος που αφιερώνεται στη διαχείριση των προσλήψεων και ο χρόνος που δαπανάται κατά την αναμονή της προσαρμογής των νέων

υπαλλήλων στους ρόλους τους. Επιπλέον, από διάφορες μελέτες προκύπτει¹ ότι οι τηλεεργαζόμενοι συχνά έχουν καλύτερες επιδόσεις από τους συναδέλφους τους που εργάζονται από το γραφείο, σύμφωνα με τις αυτοαναφερόμενες και αξιολογούμενες από τους επόπτες επιδόσεις. Αυτό σημαίνει ότι η βελτίωση της παραγωγικότητας μπορεί να συνδεθεί με την τηλεργασία. Η τηλεργασία παρέχει επίσης στους εργοδότες τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν τα talέντα κάθε είδους ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων —όπως επισημάνθηκε ανωτέρω— των ατόμων που είναι επιφορτισμένα με ευθύνες φροντίδας και των ατόμων με αναπηρίες.

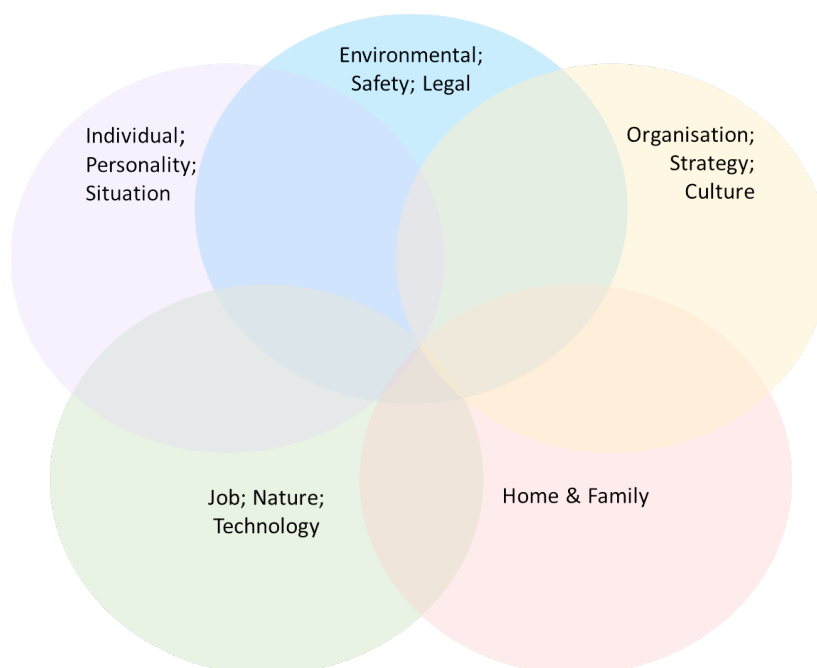
Οργανωτικοί παράγοντες, όπως η στρατηγική και η φιλοσοφία της εκάστοτε επιχείρησης, αποτελούν τον τέταρτο σημαντικό παράγοντα. Σύμφωνα με τους Baruch και Nicholson (1997), η στάση των στελεχών της διοίκησης μπορεί να επηρεάσει έντονα το επίπεδο αποδοχής της τηλεργασίας στο πλαίσιο της επιχείρησης και —στοιχείο ζωτικής σημασίας— τη στάση των άμεσων ιεραρχικώς προϊστάμενων, οι οποίοι συχνά είναι αρμόδιοι για να εγκρίνουν ή να αρνηθούν την πρόσβαση μεμονωμένων εργαζομένων ή ομάδων στην τηλεργασία. Ωστόσο, η διοίκηση ως ενιαίο σύνολο μπορεί συχνά να αντιστέκεται στην τηλεργασία, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν πολιτικές σχετικά με την τηλεργασία. Επιπλέον, οι άμεσοι ιεραρχικώς προϊστάμενοι μπορεί να χρειαστεί να καταβάλουν προσπάθειες για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των συναδέλφων προκειμένου να εκτελέσουν την εργασία τους εάν δεν είναι ορατοί από τους επόπτες του γραφείου και ενδέχεται να αισθανθούν ότι χάνουν τον διοικητικό έλεγχο των συναδέλφων, μολονότι αυτό δεν είναι σημαντικό πρόβλημα στην περίπτωση της εργασίας με βάση τα αποτελέσματα.

Οι δράσεις σε επίπεδο επιχείρησης με στόχο τη μεταβολή της εταιρικής φιλοσοφίας και η συνεργασία με τους άμεσους ιεραρχικώς προϊστάμενους μπορεί να αποβούν αποτελεσματικές κινήσεις για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Ιδιαίτερα σημαντική είναι επίσης η εκπαίδευση των άμεσων ιεραρχικώς προϊστάμενων ώστε να είναι σε θέση να χειριστούν αποτελεσματικά τα ζητήματα που σχετίζονται με την τηλεργασία. Η σημαντική αύξηση της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου COVID-19 απέδειξε ότι οι εργαζόμενοι είναι δυνατόν να εργάζονται παραγωγικά και αποδοτικά από τα σπίτια τους. Οι εργοδότες αντιλαμβάνονται πλέον το γεγονός αυτό και ενδέχεται, μετά το τέλος της πανδημίας, να επιλέξουν ένα διαφορετικό πλαίσιο οργάνωσης της εργασίας, το οποίο θα αναγνωρίζει την τηλεργασία ως συνηθέστερη μορφή απασχόλησης (Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (JRC), 2020). Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι εργοδότες θα μπορούν να μειώσουν σημαντικά το κόστος, μειώνοντας τους χώρους γραφείων ή, ενδεχομένως, καταργώντας πλήρως τους χώρους γραφείων. Οι εργοδότες στον κόσμο που θα αναδυθεί μετά την πανδημία μπορούν επίσης να επιλέξουν να μειώσουν τον αριθμό των διά ζώσης συναντήσεων προκειμένου να μειώσουν τις δαπάνες ταξιδίων. Σημαντικό κινητήριο μοχλό αποτελεί επίσης η επέκταση των τεχνολογικών δυνατοτήτων μιας επιχείρησης.

Οι Belzunegui-Eraso και Erro-Garcés (2020) πρόσφατα πρόσθεσαν και έναν πέμπτο παράγοντα στο πλαίσιο που ανέπτυξαν οι Baruch και Nicholson (1997), ο οποίος συνδέεται με τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο που έχει η τηλεργασία από την άποψη της μείωσης του κυκλοφοριακού φόρτου που συνεπάγεται η μετάβαση στην εργασία και από την άποψη των προβληματισμών ασφάλειας που αφορούν τρομοκρατικές επιθέσεις, φυσικές καταστροφές ή τις προειδοποιήσεις για τη δημόσια υγεία, υπό την έννοια ότι η τηλεργασία παρέχει στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να συνεχίσουν να εργάζονται. Το διάγραμμα 1 κατωτέρω παρουσιάζει τους παράγοντες που συμβάλλουν στην προώθηση της τηλεργασίας.

¹ Για παράδειγμα, Baruch, Y. (2020) 'Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers', *New Technology, Work and Employment*, 15, σ. 34-49.

Διάγραμμα 1: Παράγοντες που συμβάλλουν στην προώθηση της τηλεργασίας



	Περιβαλλοντικός παράγοντας· Ασφάλεια· Νομικός παράγοντας
	Οργάνωση· Επιχειρηματική στρατηγική· Επιχειρηματική φιλοσοφία
	Σπίτι & Οικογένεια
	Εργασία· Φύση της εργασίας· Τεχνολογία
	Άτομο· Προσωπικότητα· Προσωπική κατάσταση

Πηγή: Προσαρμογή από τους Belzunegui-Eraso και Erro-Garcés (2020), κατόπιν της άδειας CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Το πρωτότυπο διάγραμμα βασίζεται στο έργο των Baruch και Nicholson (1997).

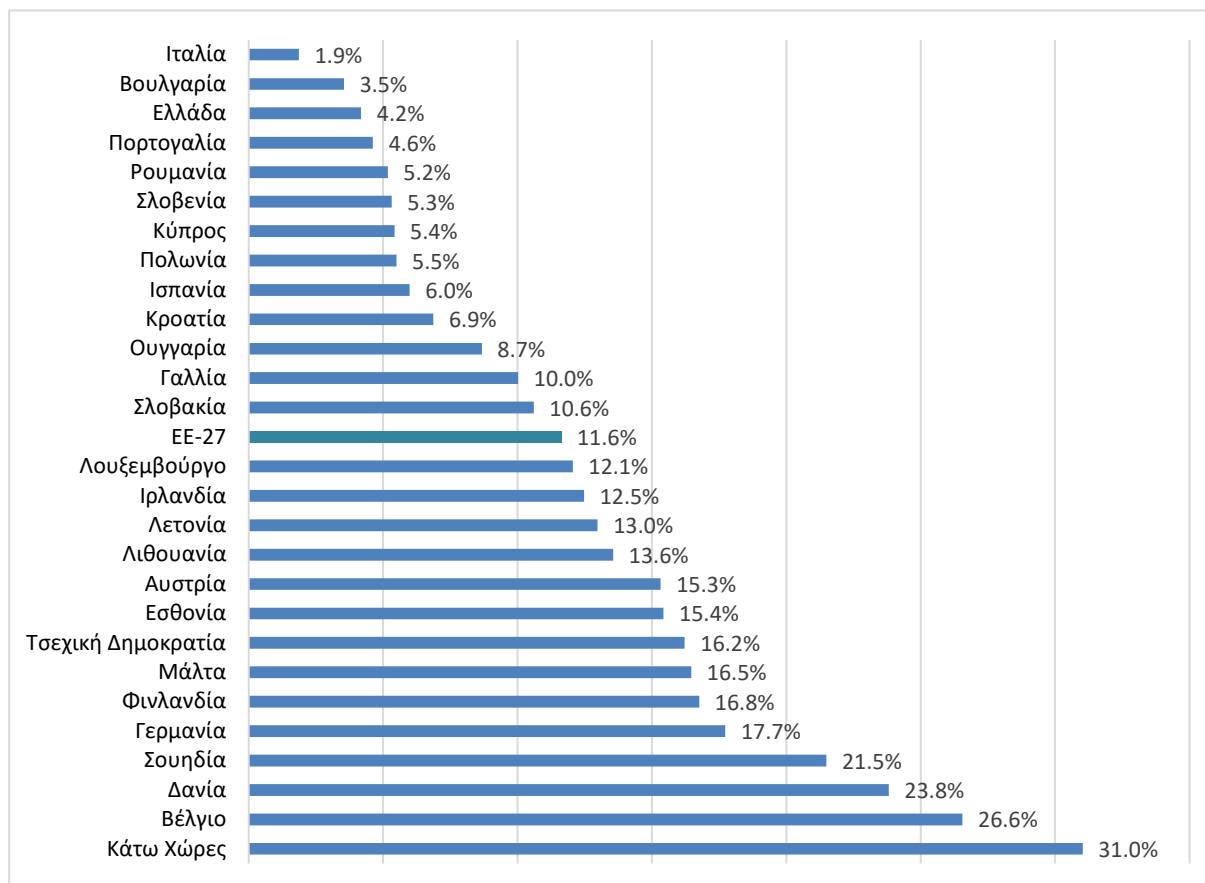
2.3 Συχνότητα της τηλεργασίας

Η τηλεργασία ξεκίνησε κατά τη δεκαετία του 1970 με την ανάπτυξη των νέων ΤΠΕ και επεκτάθηκε κατά τις επόμενες πέντε δεκαετίες (Messenger, 2019). Το ποσοστό της τηλεργασίας ποικίλλει μεταξύ των χωρών, αλλά είναι σημαντικό σε ορισμένα κράτη μέλη της ΕΕ, ιδίως στις σκανδιναβικές χώρες και τις Κάτω Χώρες, καθώς και στην Ιαπωνία και τις ΗΠΑ (Messenger, 2019). Σύμφωνα με τα στοιχεία της ευρωπαϊκής έρευνας εργατικού δυναμικού, το 2019, στην ΕΕ ως σύνολο, το 3,1 % των εργαζομένων ηλικίας 15-64 ετών συνήθως εργάζονταν από το σπίτι.

Το διάγραμμα 2 κατωτέρω παρουσιάζει αναλυτικά τα ποσοστά των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν την τηλεργασία από το σπίτι στα επιμέρους κράτη μέλη της ΕΕ. Βασίζεται στα στοιχεία της ευρωπαϊκής έρευνας για τις επιχειρήσεις σχετικά με τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους (ESENER) του EU-OSHA και παρουσιάζει τις ρυθμίσεις που εφαρμόζονταν το 2019, προτού ενσκήψει η πανδημία. Από το διάγραμμα προκύπτει σαφώς η ευρεία διακύμανση του ποσοστού της τηλεργασίας από το σπίτι, το οποίο κυμαίνεται από 31 % στις Κάτω Χώρες, 26,6 % στο Βέλγιο, 23,8 % στη Δανία έως 1,9 % στην Ιταλία, 3,5 % στη Βουλγαρία και 4,2 % στην Ελλάδα. Ο μέσος όρος στην ΕΕ ήταν 11,6 %. Επισημαίνεται

ότι ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) διεξάγει εν εξελίξει έρευνα για να παράσχει μια εικόνα για την τηλεργασία στην Ευρώπη με βάση την ανάλυση των δεδομένων της ESENER (EU-OSHA, 2021).

Διάγραμμα 2: Επιχειρήσεις που εφαρμόζουν την τηλεργασία από το σπίτι, ανά χώρα, 2019 (%)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Έρευνα για τους Νέους και τους Αναδυόμενους Κινδύνους στις Επιχειρήσεις (ESENER), 2019

Συνολικά, το ποσοστό της τηλεργασίας ποικίλλει λόγω συνδυασμού παραγόντων, μεταξύ των οποίων η παρουσία συγκεκριμένων τεχνολογιών στην εκάστοτε χώρα, η διαθεσιμότητα και η ποιότητα της τεχνολογικής της υποδομής, οι ανάγκες των εκάστοτε εργαζομένων για ευελιξία —από την άποψη τόσο του τόπου όσο και του χρόνου εργασίας— ώστε να εξισορροπούν τις απαιτήσεις της εργασίας με τις οικογενειακές υποχρεώσεις και άλλες προσωπικές ευθύνες, οι διαφορές των βιομηχανικών και επαγγελματικών δομών της εκάστοτε χώρας, καθώς και η οργάνωση της εργασίας, η κανονιστική της ρύθμιση και διοικητική φιλοσοφία των επιχειρήσεων. Ωστόσο, σύμφωνα με τα στοιχεία της ευρωπαϊκής έρευνας εργατικού δυναμικού της Eurostat, δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στο ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που εργάζονται συνήθως ή περιστασιακά από το σπίτι (10,5 % των ανδρών και 11,6 % των γυναικών το 2019).

Επισημαίνεται ότι η τηλεργασία είναι εφικτή μόνο σε ορισμένους κλάδους και επαγγέλματα και, ως εκ τούτου, δεν επωφελείται το σύνολο των εργαζομένων από τις ρυθμίσεις σχετικά με την τηλεργασία. Στην ΕΕ, ο κλάδος των υπηρεσιών είχε από ιστορική άποψη το προβάδισμα όσον αφορά την τηλεργασία, ιδίως δε τα επαγγέλματα που συνδέονται με την ενημέρωση και την επικοινωνία, τις χρηματοοικονομικές και τις ασφαλιστικές δραστηριότητες, τις επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες και τη δημόσια διοίκηση (Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (JRC), 2020). Η απασχόληση μέσω τηλεργασίας εκτιμάται ότι κυμαίνεται μεταξύ του 33 % και του 44 % του συνόλου των κρατών μελών της ΕΕ, με εξαίρεση πέντε από αυτά.

Οι περιορισμοί στις μετακινήσεις και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις που τέθηκαν σε εφαρμογή για την αντιμετώπιση της πανδημίας της νόσου COVID-19 στην Ευρώπη τον Μάρτιο του 2020 προκάλεσαν σημαντική αύξηση της τηλεργασίας. Η εξέλιξη αυτή διέυρνε επίσης το χάσμα μεταξύ όσων μπορούν και όσων δεν μπορούν να εργαστούν εξ αποστάσεως, καθώς η αύξηση της τηλεργασίας κατά τη διάρκεια του 2020 προσανατολίζεται έντονα προς τους υπαλλήλους γραφείου όλων των επιπέδων. Όσον αφορά το μέλλον, η νόσος COVID-19 εικάζεται ότι θα σημαδέψει ανεξίτηλα την τηλεργασία στην Ευρώπη, μολονότι οι πλήρεις συνέπειές της δεν έχουν επέλθει ακόμη. Αρχίζουν πλέον να διεξάγονται έρευνες σχετικά με την ιδιαίτερη επίδραση της πανδημίας στα ποσοστά της τηλεργασίας. Το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (JRC) εκτιμά ότι, το 2020, σχεδόν το 25 % της απασχόλησης ήταν εξ αποστάσεως και αφορούσε τους κλάδους στους οποίους η τηλεργασία είναι δυνατή στην ΕΕ ως σύνολο. Το Κέντρο επισημαίνει ότι το φαινόμενο αυτό θα αποτελέσει μια σημαντική πρόκληση πολιτικής: «Λαμβάνοντας υπόψη ότι πριν από την έξαρση της πανδημίας μόνο το 15 % των απασχολούμενων στην ΕΕ είχε τηλεργαστεί, σημαντικός αριθμός εργαζομένων και εργοδοτών, κατά πάσα πιθανότητα, αντιμετωπίζει προκλήσεις που αφορούν την αιφνίδια στροφή προς την τηλεργασία. Ωστόσο, η έκταση αυτών των δυσκολιών ενδέχεται να διαφέρει σημαντικά, ανάλογα, μεταξύ άλλων, με το επίπεδο της προηγούμενης πείρας με την τηλεργασία (Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (JRC), 2020).

Από τις πρώτες εκτιμήσεις του Eurofound (Eurofound, 2020c) —οι οποίες βασίζονται σε μια ηλεκτρονική έρευνα που διεξήχθη το καλοκαίρι του 2020— προκύπτει ότι, τον Ιούλιο του 2020, σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες ταξινομήθηκαν ως «εργαζόμενοι» (48 %) που απασχολούνταν στο σπίτι τουλάχιστον για κάποιο χρονικό διάστημα κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου COVID-19. Πάνω από το ένα τρίτο (34 %) εξ αυτών δήλωσε ότι εργάζεται αποκλειστικά από το σπίτι. Γενικά, η μελέτη αυτή εκτιμά ότι το 39,6 % της αμειβόμενης εργασίας που παρέχεται από ανεξάρτητους εργαζόμενους εκτελέστηκε στο σπίτι κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

3 Υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας

3.1 Επισκόπηση

Η καλή διαχείριση της ΕΑΥ είναι σαφές ότι μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην ευεξία των εργαζομένων, η παραδοχή δε αυτή αποτελεί τη βάση και για την ΕΑΥ των τηλεεργαζομένων. Τα ζητήματα που καλύπτει η παρούσα ενότητα είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τους τηλεεργαζόμενους, των οποίων η υγεία και η ασφάλεια —σε αντίθεση με την κατάσταση των εργαζομένων που εργάζονται στο γραφείο— δεν είναι δυνατόν να εποπτεύεται σε καθημερινή βάση. Γενικά, η σχέση μεταξύ σωματικής και διανοητικής υγείας και ευεξίας γίνεται ολοένα και περισσότερο αντιληπτή ως σύνθετη, τα δε όρια μεταξύ τους ενδέχεται να είναι τεχνητά. Για παράδειγμα, ο πόνος και η κακή σωματική υγεία μπορούν να βλάψουν την ψυχική υγεία. Η αρθρίτιδα —μία από τις 150 μυοσκελετικές παθήσεις που επηρεάζουν τον κινητικό μηχανισμό— επηρεάζει τη ζωή του ατόμου πολύ πέραν των φυσικών συμπτωμάτων και μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ψυχική υγεία. Αντίστροφα, η κακή ψυχική υγεία μπορεί να επιδεινώσει τη σωματική υγεία. Για παράδειγμα, οι χημικές και βιολογικές διεργασίες που συνδέονται με τις βραχυπρόθεσμες και τις μακροπρόθεσμες αποκρίσεις στο άγχος μπορούν να διευκολύνουν ή να επιδεινώσουν σωματικές καταπονήσεις, όπως είναι ο πόνος στην πλάτη, στον αυχένα και στους ώμους (Roquelaure, 2018). Βάσει της παρατήρησης αυτής, υποστηρίζεται ολοένα και περισσότερο η άποψη ότι υφίσταται σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ των μυοσκελετικών παθήσεων (ΜΣΠ) και των οργανωτικών και ψυχοκοινωνικών παραγόντων στην εργασία. Για παράδειγμα, η τυχόν εντατικοποίηση της εργασίας συνεπεία κακής οργάνωσης της εργασίας μπορεί να προκαλέσει σωματικές καταπονήσεις οι οποίες οδηγούν σε ΜΣΠ και σε ψυχοκοινωνικό άγχος, που με τη σειρά του οδηγεί σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Κατά συνέπεια, κάθε πρωτοβουλία πρόληψης κινδύνων θα πρέπει να βασίζεται τόσο σε ψυχοκοινωνικούς όσο και σε εμβιο-μηχανικούς προβληματισμούς για τον σχεδιασμό ολιστικών και ολοκληρωμένων παρεμβάσεων (Roquelaure, 2018).

Δεδομένης της σύνθετης και αλληλεπικαλυπτόμενης φύσης της σωματικής και της ψυχικής υγείας, ο στόχος της ευεξίας μπορεί να λειτουργήσει ως συνδετικός κρίκος μεταξύ των δύο: μπορεί να προαγάγει την υγεία και τη μακροζωία άμεσα και έμμεσα (υπό την έννοια των απορρευουσών συμπεριφορών), με αποτέλεσμα να αποτελεί ένα ολοκληρωμένο μέσο πρόληψης και προαγωγής της υγείας. Για

παράδειγμα, άτομα με υψηλά επίπεδα ευεξίας είναι πιθανότερο να ακολουθούν μια καλή διατροφή και να αναπτύσσουν φυσική δραστηριότητα, παράγοντες ευεργετικοί τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία. Τουναντίον, εκπτώσεις στο επίπεδο ικανοποίησης από τη ζωή ενδέχεται να ενθαρρύνουν ανθυγιεινές συνήθειες εν είδει αντίδρασης.

Μολονότι η εργασία εν γένει θεωρείται ότι αποτελεί θετικό παράγοντα σε σχέση με την υγεία, η παραδοχή αυτή ενδέχεται να μην ισχύει στην πραγματικότητα, καθώς οι μυοσκελετικές παθήσεις και η ψυχική υγεία συγκαταλέγονται μεταξύ των κύριων αιτιών της αναπηρίας στην Ευρώπη. Ο γηράσκων πληθυσμός και η διαρκώς αυξανόμενη ρυθμός εμφάνισης κινδύνων στον χώρο εργασίας αυξάνουν τη συχνότητα και επιδεινώνουν τον αντίκτυπο αυτών των παραγόντων κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής. Οι παράγοντες κινδύνου που οδηγούν σε ΜΣΠ, όπως είναι τα ζητήματα εργονομίας, η ανύψωση φορτίων μεγάλου βάρους και οι επαναλαμβανόμενες κινήσεις, αποτελούν γνωστό κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια και ευθύνονται για σημαντικό ποσοστό απουσιών λόγω ασθένειας στην ΕΕ. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, και συγκεκριμένα της ευρωπαϊκής έρευνας εργατικού δυναμικού (ad hoc ενότητα για το 2013), οι παθήσεις αυτές ευθύνονται για το 60 % περίπου των προβλημάτων υγείας που σχετίζονται με την εργασία και αποτελούν, συνεπώς, την πιο συνηθισμένη επαγγελματική ασθένεια στην ΕΕ.

Μια πρόσφατη έρευνα του EU-OSHA (EU-OSHA, 2020b), η οποία εξέτασε τις τάσεις που συνδέονται με τις ΜΣΠ, διαπίστωσε ότι πολλά απομένουν να γίνουν στον τομέα των εκτιμήσεων κινδύνου. Γενικά, διαπίστωσε ότι οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις ήταν πιθανότερο να εκπονήσουν εκτιμήσεις κινδύνου, μολονότι εξακολουθούν να υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) είναι λιγότερο πιθανό να εκπονήσουν γραπτές εκτιμήσεις κινδύνου. Επιπλέον, η έρευνα διαπίστωσε ότι οι εκτιμήσεις κινδύνου συχνά εκπονούνται εκ των υστέρων, μετά την εμφάνιση κάποιου προβλήματος, παρά στο στάδιο του σχεδιασμού της μεθόδου εργασίας. Η έρευνα διαπίστωσε επίσης ότι οι εκτιμήσεις κινδύνου τείνουν εν γένει να αποδίδουν περιορισμένη σημασία στην ποικιλομορφία (για παράδειγμα, το φύλο ή την ηλικία).

Οι κύριοι παράγοντες κινδύνου που επηρεάζουν τη διανοητική υγεία είναι το εργασιακό άγχος, η έντονη διανοητική φόρτιση, η έλλειψη αυτονομίας σχετικά με τη λήψη αποφάσεων, η έλλειψη υποστήριξης από τα στελέχη της διοίκησης, η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους και η μη αναγνώριση της εκτελεσθείσας εργασίας. Πρόσφατες μελέτες, συμπεριλαμβανομένης μιας έκθεσης σχετικά με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην Ευρώπη (Eurofound και EU-OSHA, 2014), καταδεικνύουν ότι σχεδόν το ένα τέταρτο των εργαζομένων βιώνει άγχος καθ' όλη τη διάρκεια ή κατά το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας, ενώ ανάλογο είναι το ποσοστό των εργαζομένων που ισχυρίζονται ότι η εργασία τους έχει αρνητικό αντίκτυπο στην υγεία τους. Ο πίνακας 1 παρέχει επισκόπηση των κύριων παραγόντων ψυχοκοινωνικού κινδύνου στην εργασία.

Πίνακας 1: Εργασιακό άγχος και ψυχοκοινωνικοί παράγοντες στην εργασία

Ζήτημα που σχετίζεται με την εργασία	Παράγοντες κινδύνου
Περιβάλλον και εξοπλισμός	Ανεπαρκής αξιοπιστία, διαθεσιμότητα, καταλληλότητα, συντήρηση ή επισκευή του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων
Περιεχόμενο εργασίας	Έλλειψη ποικιλίας ή σύντομοι κύκλοι εργασίας, κατακερματισμένη ή ανούσια εργασία, εκμετάλλευση
Φόρτος εργασίας και ρυθμός εργασίας	Υπερβολικά υψηλός ή χαμηλός φόρτος εργασίας, μηχανικός ρυθμός, συνεχής επιβολή προθεσμιών
Διαχείριση του χρόνου εργασίας	Διαχείριση του χρόνου εργασίας

Ζήτημα που σχετίζεται με την εργασία	Παράγοντες κινδύνου
Φιλοσοφία και σκοπός της επιχείρησης	Κακή επικοινωνία, έλλειψη στήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την επαγγελματική εξέλιξη
Ρόλος στο πλαίσιο της επιχείρησης	Ασάφεια σχετικά με τον ρόλο, σύγκρουση ρόλων και ευθυνών μεταξύ των μελών του προσωπικού
Εξέλιξη της σταδιοδρομίας	Στασιμότητα και αβεβαιότητα σχετικά με τη σταδιοδρομία, υπερβολική βραδύς ή ταχύς ρυθμός προαγωγών, χαμηλές αποδοχές
Αυτονομία/έλεγχος κατά τη λήψη αποφάσεων	Χαμηλή συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου στην εργασία (ο έλεγχος, ειδικότερα υπό τη μορφή της συμμετοχής, αποτελεί επίσης πρόβλημα σε σχέση με το πλαίσιο και την οργάνωση της εργασίας)
Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία	Κοινωνική και φυσική απομόνωση, κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους, διαπροσωπικές συγκρούσεις, έλλειψη κοινωνικής στήριξης
Σύνδεση οικογενειακής και εργασιακής ζωής	Συγκρουόμενες απαιτήσεις μεταξύ εργασιακής και οικογενειακής ζωής, έλλειψη στήριξης από το σπίτι, προβλήματα διπλής σταδιοδρομίας

Πηγή: Roquelaure (2018).

Επισημαίνεται επίσης ότι αρκετές μελέτες έχουν διαπιστώσει μια ισχυρή τάση αποφυγής της αναφοράς των ΜΣΠ και των προβλημάτων ψυχικής υγείας, η οποία μπορεί να αποδοθεί στην έλλειψη ευαισθητοποίησης, σε δυσχέρειες που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση σύνθετων διοικητικών διαδικασιών που συνδέονται με τη διαδικασία αναφοράς, ή στον φόβο στιγματισμού και απώλειας της θέσης εργασίας σε περίπτωση αναφοράς τέτοιων προβλημάτων (Riviere et al., 2014). Όσον αφορά τις ΜΣΠ, η ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας (2015)² αποκαλύπτει ότι το ποσοστό των ΜΣΠ είναι πολύ μεγαλύτερο από αυτό που αναφέρεται επισήμως, καθώς σχεδόν ο ένας στους δύο εργαζόμενους που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφερε πόνο στον αυχένα, τους ώμους ή τη μέση.

Αξιοποιώντας τις παραπάνω διαπιστώσεις, η επόμενη ενότητα εξετάζει τα ζητήματα ΕΑΥ που αφορούν ειδικά τους τηλεεργαζόμενους.

3.2 Τηλεργασία και ΕΑΥ

Υπάρχουν ορισμένοι ειδικοί παράγοντες κινδύνου ΕΑΥ που συσχετίζονται με την τηλεργασία. Μεταξύ των παραγόντων αυτών συγκαταλέγονται γενικά ζητήματα όπως η θερμοκρασία, ο φωτισμός, ο θόρυβος, η απουσία συνθηκών που να επιτρέπουν στον εργαζόμενο να εργάζεται απερίσπαστος, καθώς και οι κίνδυνοι ολισθήσεων, παραπατημάτων και πτώσεων λόγω της ηλεκτρικής καλωδίωσης και των καλωδίων. Μεταξύ των κινδύνων ΕΑΥ συγκαταλέγονται επίσης εργονομικά ζητήματα, όπως η καταπόνηση των ματιών λόγω εργασίας ενώπιον μονάδας οπτικής απεικόνισης (VDU/οθόνη), για παράδειγμα καταπόνηση που οφείλεται στον έντονο φωτισμό της οθόνης, το τρεμουλιασμα των εικόνων ή την ανεπαρκή αντίθεση μεταξύ της οθόνης και του περιβάλλοντος χώρου. Μεταξύ των ειδικότερων ζητημάτων περιλαμβάνονται ο πόνος στον αυχένα και οι τενοντίτιδες στους καρπούς και τα δάκτυλα, συμπτώματα τα οποία μπορούν οδηγήσουν σε κακώσεις λόγω επαναλαμβανόμενης καταπόνησης που οφείλονται σε ακατάλληλη διαμόρφωση του σταθμού εργασίας, ο οποίος περιλαμβάνει την οθόνη, το πληκτρολόγιο, το γραφείο και το κάθισμα γραφείου.

Τα προβλήματα αυτά θα μπορούσαν να επιδεινωθούν από την παρατεταμένη καθιστική εργασία και τη χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού. Το περιβάλλον του γραφείου συνήθως ελέγχεται από εργονομική

² Eurofound (2017) Έκτη ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας — Έκθεση επισκόπησης (2017, επικαιροποίηση)
Ανακτήθηκε από: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634en.pdf

άποψη και αυτοί οι τύποι κινδύνων ελαχιστοποιούνται στους εγκατεστημένους στο γραφείο σταθμούς εργασίας. Ωστόσο, ο έλεγχος των οικιακών σταθμών εργασίας παρουσιάζει μεγαλύτερες δυσκολίες για τους εργοδότες, καθώς οι εν λόγω σταθμοί εργασίας ενδέχεται να μην διαθέτουν κατάλληλα γραφεία, καρέκλες γραφείου, οθόνες και φωτισμό. Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να μη διαθέτουν κατάλληλο χώρο στο σπίτι ή κατάλληλο εξοπλισμό. Για παράδειγμα, η παρατεταμένη εργασία στο τραπέζι της κουζίνας με τον εργαζόμενο καθήμενο στην καρέκλα της κουζίνας ενδέχεται να αυξήσει τον κίνδυνο ΜΣΠ και κακώσεων λόγω επαναλαμβανόμενης καταπόνησης.

Οι κατευθυντήριες γραμμές του EU-OSHA σχετικά με την εκτίμηση κινδύνου στην τηλεργασία (EU-OSHA, 2008) επισημαίνει ότι, ακόμη και όταν οι εργαζόμενοι εργάζονται από το σπίτι, η ευθύνη για τη διεξαγωγή εκτίμησης κινδύνου σε κάθε χώρο εργασίας εξακολουθεί να βαρύνει τον εργοδότη. Ωστόσο, αναγνωρίζεται ότι η διεξαγωγή εκτίμησης για τα περιβάλλοντα τηλεργασίας ενδέχεται να είναι δυσχερής για τον εργοδότη, ενώ ακόμη δυσχερέστερη είναι η χωρίς τη συναίνεση των ενοίκων διεξαγωγή επιθεωρήσεων σε ιδιωτικές κατοικίες από τους αρμόδιους φορείς επιθεώρησης ασφάλειας και υγείας. Η συμφωνία-πλαίσιο των κοινωνικών εταίρων για την τηλεργασία σε επίπεδο ΕΕ του 2002 επιχειρεί να αποσαφηνίσει αυτήν την πτυχή, καθώς επισημαίνει ότι οι τηλεεργαζόμενοι καλύπτονται από το σύνολο των κανόνων για τη γενική προστασία που παρέχεται στους εργαζόμενους και ότι ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζομένων ή/και οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στον χώρο τηλεργασίας προκειμένου να ελέγχουν την ορθή εφαρμογή των διατάξεων περί υγείας και ασφάλειας στο οικιακό πλαίσιο, αν και εντός των ορίων που θέτουν η εθνική νομοθεσία και οι συλλογικές συμβάσεις. Επιπλέον, ο τηλεεργαζόμενος έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη διεξαγωγή επισκέψεων επιθεώρησης από τους αρμόδιους φορείς επιθεώρησης ασφάλειας και υγείας.

Όσον αφορά τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, από τα υπάρχοντα στοιχεία προκύπτει ότι υφίσταται κίνδυνος απομόνωσης εάν ο εργαζόμενος εργάζεται εκτός της ομάδας του. Είναι σαφές ότι, εάν οι εργαζόμενοι εργάζονται εξ αποστάσεως, δεν θα συμμετέχουν σε δραστηριότητες επίσημης επικοινωνίας, όπως είναι οι διά ζώσης συναντήσεις (μολονότι η ανάπτυξη των βιντεοδιασκέψεων τις έχει υποκαταστήσει με λειτουργικό τρόπο). Περαιτέρω, μολονότι η τεχνολογία καθιστά εφικτή την τακτική επικοινωνία με τους συναδέλφους, εντούτοις δεν αντικαθιστά τις πιο ανεπίσημες «συζητήσεις της κουζίνας» οι οποίες αποτελούν το υπόβαθρο για τις καθημερινές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις στον χώρο εργασίας και δημιουργούν στους εργαζόμενους ένα αίσθημα σύνδεσης με τον χώρο εργασίας και με τους συναδέλφους τους. Επισημαίνεται, και στην περίπτωση αυτή, ότι οι βιντεοδιασκέψεις έχουν καταστήσει εφικτή τη διεξαγωγή ορισμένων ανεπίσημων επαφών, μολονότι υποστηρίζεται ότι αυτές είναι λιγότερο αυθόρμητες από εκείνες που διεξάγονται με τη φυσική παρουσία των εργαζομένων ενός γραφείου, ώστε να «σκοντάφτουν» ο ένας πάνω στον άλλο.

Τα ασαφή όρια μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής μπορούν επίσης να αναδειχθούν σε σημαντικό ζήτημα για τους τηλεεργαζόμενους που εργάζονται στο σπίτι, το οποίο επιδεινώνεται από τις ευθύνες της φροντίδας των παιδιών ή άλλων μελών της οικογένειας. Το ίδιο ενδέχεται να ισχύει και για τον χώρο εργασίας, υπό την έννοια ότι οι εργαζόμενοι μπορεί να μη διαθέτουν κάποιον χώρο αποκλειστικά αφιερωμένο στην εργασία από το σπίτι, με αποτέλεσμα η εργασία τους να εισβάλλει στην προσωπική τους ζωή καθόσον εκτελείται στο κέντρο των οικιακών δραστηριοτήτων (για παράδειγμα, στην κουζίνα ή στο καθιστικό). Το ίδιο ενδέχεται επίσης να ισχύει και σε σχέση με το ωράριο εργασίας, καθώς διευκολύνεται η εκτέλεση της εργασίας το απόγευμα ή τα Σαββατοκύριακα στο οικιακό περιβάλλον (Messenger, 2019). Η ασαφής οριοθέτηση του χώρου ενδέχεται επίσης να οδηγήσει σε συγκρούσεις μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής με αφορμή την πιο αισθητή παρουσία της εργασίας στο σπίτι. Εάν τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας νιώθουν δυσανεξία σχετικά με τις ρυθμίσεις της τηλεργασίας, το αίσθημα αυτό μπορεί να τροφοδοτήσει κρίσεις άγχους και συγκρούσει στο πλαίσιο της οικογένειας.

Η εντατικοποίηση της εργασίας μπορεί επίσης να αποτελέσει κίνδυνο για τους τηλεεργαζόμενους, οι οποίοι ενδέχεται να βιώσουν αυξημένα επίπεδα άγχους (Eurofound και Διεθνής Οργάνωση Εργασίας, 2017). Οι λιγότεροι περισπασμοί και η μη οριοθέτηση των χώρων ευνοούν την εντατικοποίηση της εργασίας και τη μείωση του αριθμού των διαλειμμάτων. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι επίσης πιθανότερο να εργάζονται ακόμη και όταν αισθάνονται αδιάθετοι, καθώς δεν είναι υποχρεωμένοι να εγκαταλείψουν το σπίτι και να μεταβούν στο γραφείο.

3.3 COVID-19: τηλεργασία και EAY

Η πανδημία της νόσου COVID-19 υποχρέωσε τους εργαζόμενους σε ολόκληρη την Ευρώπη σε πολύμηνη εργασία από το σπίτι. Μολονότι πολλοί εργαζόμενοι έχουν συνηθίσει να εργάζονται στο σπίτι για κάποιο χρονικό διάστημα, οι περισσότεροι δεν έχουν συνηθίσει να εργάζονται αποκλειστικά ως τηλεεργαζόμενοι. Όσοι δεν έχουν σχεδιάσει να οργανώσουν την επαγγελματική τους ζωή με γνώμονα τη συγκεκριμένη μέθοδο εργασίας απειλούνται από διάφορους κινδύνους που συνδέονται με την πλήρη απασχόληση υπό καθεστώς τηλεργασίας. Στο σύνολό τους οι εν λόγω κίνδυνοι συνδέονται με τους γνωστούς κινδύνους της τηλεργασίας, ήτοι τους προαναφερθέντες κινδύνους ΜΣΠ και τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, όμως πολλοί από αυτούς έχουν οξυνθεί λόγω της πανδημίας.

Μεταξύ των κινδύνων αυτών μπορούν να περιληφθούν οι μεγαλύτερες περιόδους καθιστικής εργασίας: οι εργαζόμενοι δεν είναι πλέον υποχρεωμένοι να μεταβαίνουν από το σπίτι στο γραφείο και, ως εκ τούτου, μπορούν εύκολα να παραμένουν καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας καθηλωμένοι στο γραφείο του σπιτιού τους. Το φαινόμενο αυτό συνδέεται με χαμηλότερα επίπεδα εν γένει σωματικής άσκησης, ιδίως κατά τους πιο ψυχρούς και σκοτεινούς χειμερινούς μήνες, όταν υπάρχουν λιγότερα κίνητρα εξόδου από το σπίτι, πόσο δε μάλλον όταν αυτό δεν επιτρέπεται καν βάσει των μέτρων περιορισμού της κυκλοφορίας.

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η απομόνωση είναι ένα ζήτημα που αποτελεί συνήθη κίνδυνο της τηλεργασίας, όμως τα υψηλά ποσοστά τηλεργασίας συνεπεία της πανδημίας, σε συνδυασμό με τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας και τους περιορισμούς των κοινωνικών δραστηριοτήτων, θα μπορούσαν να αυξήσουν σημαντικά τα επίπεδα απομόνωσης, ιδίως όσων ζουν μόνοι τους ή συνοικούν με άτομα που δεν είναι μέλη της οικογένειάς τους ή του κύκλου των φίλων τους.

Τα ασαφή όρια μεταξύ οικιακής και επαγγελματικής ζωής ενδέχεται επίσης να επιδεινωθούν από την πανδημία της νόσου COVID-19 καθώς οι πιθανότητες κοινωνικών συναναστροφών ή διασκέδασης εκτός του σπιτιού μειώνονται, ενώ η εργασία μπορεί να επεκταθεί ώστε να καλύψει το κενό. Επιπλέον, οι υποχρεώσεις φροντίδας, ιδίως των παιδιών, έχουν γίνει πολύ επαχθέστερες κατά τη διάρκεια της πανδημίας ως αποτέλεσμα της απαίτησης για τηλεκατάρτιση. Υπάρχουν στοιχεία που καταδεικνύουν ότι η υποχρέωση αυτή βαρύνει δυσανάλογα τις γυναίκες³.

Γενικά, τα επίπεδα άγχους ενδέχεται να είναι υψηλότερα κατά τη διάρκεια της πανδημίας, συνδέονται δε με την εν γένει κατάσταση της υγείας και τις κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης. Το άγχος μπορεί να αυξηθεί συνεπεία της κακής διαχείρισης των τηλεεργαζομένων που οφείλεται στην έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τους ρόλους και τις αρμοδιότητές τους, καθώς και τους στόχους και τον φόρτο εργασίας. Η κατάσταση αυτή μπορεί να αυξήσει τα επίπεδα άγχους στο ευρύτερο πλαίσιο που διαμορφώνεται από τον απρόβλεπτο χαρακτήρα των εξελίξεων και την αδυναμία σχεδιασμού. Το άγχος μπορεί να επιδεινωθεί περαιτέρω στην περίπτωση των ατόμων που υποβάλλονται σε αυτοαπομόνωση ή καραντίνα. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση του ιατρικού περιοδικού *The Lancet* (Brooks et al., 2020), οι μελέτες που εξέτασαν όσους τέθηκαν σε καραντίνα κατά τη διάρκεια της πανδημίας ανέφεραν κατάθλιψη, άγχος, κακή διάθεση, ευερεθιστότητα, αϋπνία, συμπτώματα διαταραχής μετατραυματικού στρες, θυμό και συναισθηματική εξουθένωση ως συνέπεια της απομόνωσης ή της καραντίνας. Η κακή διάθεση και η ευερεθιστότητα διακρίνονται λόγω της μεγάλης τους συχνότητας. Μεταξύ των άλλων ζητημάτων που μπορούν να αυξήσουν το άγχος και την ανησυχία περιλαμβάνονται η αργή ή η διαλείπουσα ευρυζωνική σύνδεση (η οποία μπορεί να αυξήσει την απογοήτευση και την ευερεθιστότητα), καθώς και τεχνικά προβλήματα που δεν είναι δυνατόν να επιλυθούν άμεσα μέσω της υποστήριξης ΤΠ, κάτι που είναι πιθανότερο να συμβεί σε σχέση με την περίπτωση των εργαζομένων που απασχολούνται στο γραφείο.

Ορισμένες μελέτες που δημοσιεύθηκαν πρόσφατα εξετάζουν τις επιπτώσεις της νόσου COVID-19 στους κινδύνους EAY που συνδέονται με την τηλεργασία. Για παράδειγμα, μια πρόσφατη μελέτη των Belzunegui-Eraso and Erro-Garcés (2020) επισημαίνει ότι οι κυβερνήσεις των περισσότερων κρατών μελών της ΕΕ συνέστησαν από τις αρχές του 2020 στις επιχειρήσεις να διευκολύνουν την τηλεργασία

³ Βλ., για παράδειγμα, Eurydice (2020) 'Is home-schooling during the pandemic exacerbating gender inequalities?'. Ανακτήθηκε από: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/focus-home-schooling-during-pandemic-exacerbating-gender-inequalities_en

με στόχο τη διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων και την παύση της συναναστροφής τους στον ίδιο χώρο. Το αποτέλεσμα ήταν ένας τεράστιος αριθμός εργαζομένων να τελεί πλέον υπό καθεστώς πλήρους απασχόλησης στο σπίτι για μια μακρά χρονική περίοδο. Κατά τον χρόνο σύνταξης του παρόντος άρθρου, η κατάσταση αυτή εξακολουθεί να υφίσταται και αναμένεται να συνεχιστεί για το μεγαλύτερο μέρος του 2021.

Επιπλέον, το Eurofound (2020c) διεξήγαγε το καλοκαίρι του 2020 έρευνα σχετικά με τους φόβους των εργαζομένων που συνδέονταν με την ΕΑΥ στο πλαίσιο της πανδημίας. Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν ένα ευρύ φάσμα οξυμένων ψυχοκοινωνικών κινδύνων, όπως το γεγονός ότι συχνά δεν υπάρχει φυσικός διαχωρισμός μεταξύ επαγγελματικών χώρων και χώρων διαβίωσης, κάτι το οποίο ενδέχεται να συμβάλει στην ασάφεια των ορίων μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής και έρχεται σε αντίθεση με την εργασία εκτός του σπιτιού. Η αύξηση της έντασης της εργασίας ενδέχεται επίσης να προκαλεί προβλήματα, καθώς οι συμμετέχοντες στην έρευνα του Eurofound δήλωσαν ότι ήταν πολύ πιθανόν να εργάζονται τακτικά (καθημερινά ή μία ημέρα στις δύο) στον ελεύθερο χρόνο τους (το 24 % των τηλεεργαζομένων δήλωσε ότι εργαζόταν κατά τον ελεύθερο χρόνο του, έναντι 6 % των εργαζομένων που απασχολούνταν αποκλειστικά στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ή σε χώρους εκτός του σπιτιού).

4 Τύποι και επίπεδα κανονιστικών ρυθμίσεων

Στην Ευρώπη υπάρχουν πολλά επίπεδα κανονιστικών ρυθμίσεων που διέπουν θέματα σχετικά με την τηλεργασία, όπως, μεταξύ άλλων, τον τόπο εργασίας, το ωράριο εργασίας, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, την πρόληψη κινδύνων ΕΑΥ που συνδέονται με την τηλεργασία και το δικαίωμα στην αποσύνδεση. Τα επίπεδα αυτά κυμαίνονται από οδηγίες της ΕΕ και συμφωνίες των διακλαδικών κοινωνικών εταίρων σε επίπεδο ΕΕ έως την εθνική νομοθεσία που συχνά εφαρμόζει οδηγίες της ΕΕ, τις εθνικές και κλαδικές συλλογικές συμβάσεις και τις συμφωνίες και τις ρυθμίσεις σε επίπεδο μεμονωμένων επιχειρήσεων.

Το γενικό καθεστώς προστασίας της ΕΑΥ για τους εργαζόμενους προβλέπεται από την ευρωπαϊκή οδηγία-πλαίσιο για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία (οδηγία 89/391/ΕΟΚ) που εγκρίθηκε το 1989, η οποία εγγυάται θεσπίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές υγείας και ασφάλειας σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η οδηγία αποτελεί επίσης το πλαίσιο για μια σειρά οδηγιών που ρυθμίζουν ειδικά ζητήματα, όπως τον εξοπλισμό εργασίας, τα μέσα ατομικής προστασίας, τη χειρωνακτική διακίνηση φορτίων και τις οθόνες οπτικής απεικόνισης. Το 2017 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε έκθεση σχετικά με την πρακτική εφαρμογή αυτών των οδηγιών, η οποία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η νομοθεσία της ΕΕ στον τομέα αυτόν συνέβαλε στη μεταλαμπάδευση μιας φιλοσοφίας πρόληψης σε ολόκληρη την ΕΕ και στον εξορθολογισμό και την απλοποίηση των συστημάτων της εθνικής νομοθεσίας, καθώς και στην επισήμανση μιας σειράς πλημμελειών κατά την εφαρμογή της νομοθεσίας οι οποίες παρακώλυαν την πλήρη επίτευξη των σκοπών της (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017).

Επιπλέον, οι ακόλουθες οδηγίες είναι επίσης συναφείς με την προστασία της ΕΑΥ για τους εργαζόμενους στην ΕΕ: η οδηγία 89/654/ΕΟΚ σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές (υπό αναθεώρηση), η οδηγία 90/270/ΕΟΚ σχετικά με τον εξοπλισμό με οθόνη οπτικής απεικόνισης (επίσης υπό αναθεώρηση) και η οδηγία 2003/88/ΕΚ σχετικά με τον χρόνο εργασίας.

Η πιο συναφής με την ΕΑΥ και την τηλεργασία κανονιστική ρύθμιση σε επίπεδο ΕΕ είναι η συμφωνία-πλαίσιο των κοινωνικών εταίρων για την τηλεργασία, η οποία συνήφθη το 2002. Η συμφωνία αυτή αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης και εφαρμόστηκε από τους ακόλουθους διακλαδικούς κοινωνικούς εταίρους σε επίπεδο ΕΕ: την Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικαλιστικών Οργανώσεων (ETUC), την Ένωση των Συνομοσπονδιών Βιομηχανιών και Εργοδοτών της Ευρώπης (UNICE, πλέον BusinessEurope), την Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνικών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (UEAPME, πλέον SMEunited) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημοσίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος (CEEP). Η συμφωνία περιέχει ορισμό της τηλεεργασίας και καθορίζει ένα γενικό πλαίσιο σχετικά με τους όρους εργασίας των τηλεεργαζομένων σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αναγνωρίζει τη γενική αρχή ότι οι τηλεεργαζόμενοι απολαύουν της γενικής προστασίας που παρέχεται στους εργαζόμενους που εργάζονται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη και επισημαίνει σημαντικούς τομείς όπου τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τηλεεργασίας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Η συμφωνία

εφαρμόζεται σε εθνικό επίπεδο από τις εθνικές οργανώσεις που είναι μέλη των υπογραφόντων κοινωνικών εταίρων.

Η εθνική νομοθεσία των κρατών μελών της ΕΕ ποικίλλει ανάλογα με τον τύπο της ρυθμιστικής προσέγγισης της εκάστοτε χώρας σχετικά με το ζήτημα της τηλεργασίας. Το Eurofound (2020d) παρέχει μια επισκόπηση σχετικά με τις διάφορες προσεγγίσεις που εφαρμόζονται στην Ευρώπη και τον βαθμό στον οποίο η νομοθεσία ή οι συλλογικές συμβάσεις καθορίζουν το πλαίσιο για τη ρύθμιση της τηλεργασίας και την προαγωγή της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, σύμφωνα με παράγοντες όπως οι εθνικές παραδόσεις και η προτιμώμενη προσέγγιση. Το Eurofound επισημαίνει ότι υπάρχει ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων, καθώς ορισμένες χώρες, όπως το Βέλγιο, η Γαλλία, η Ισπανία, η Ιταλία, η Πολωνία και η Πορτογαλία, βασίζονται σε ένα μείγμα νομοθετικών ρυθμίσεων και συλλογικών συμφωνιών, ενώ η προσέγγιση των σκανδιναβικών χωρών και της Αυστρίας, της Γερμανίας, της Ελλάδας, των Κάτω Χωρών και της Τσεχικής Δημοκρατίας βασίζεται στη σύναψη συμφωνιών σε ποικίλα επίπεδα. Μεταξύ των χωρών που βασίζονται αποκλειστικά σε συμφωνίες επιπέδου επιχείρησης περιλαμβάνονται η Βουλγαρία, η Εσθονία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Κροατία, η Λετονία, η Ρουμανία και η Σλοβενία (Eurofound, 2020d).

Η φιλοσοφία η οποία διέπει την εθνική νομοθεσία επηρεάζει επίσης τις εθνικές προσεγγίσεις σχετικά με τη ρύθμιση της τηλεργασίας. Ορισμένες χώρες, όπως το Βέλγιο και η Γαλλία, έχουν υιοθετήσει μια προσέγγιση που συνδυάζει την προώθηση της τηλεργασίας και την προστασία των τηλεεργαζομένων. Άλλες χώρες εστιάζουν πρωτίστως στην προώθηση της τηλεργασίας: μεταξύ των χωρών αυτών περιλαμβάνονται η Γερμανία, η Λιθουανία, η Πολωνία, η Πορτογαλία και η Ρουμανία. Αντίθετα, οι σκανδιναβικές χώρες εν γένει υιοθετούν μια ρυθμιστική προσέγγιση που δεν συνδέει την προώθηση της τηλεργασίας με την προστασία των τηλεεργαζομένων.

Στην επόμενη ενότητα εξετάζεται ειδικότερα το δικαίωμα στην αποσύνδεση, καθώς ο διάλογος σχετικά με το θέμα αυτό έχει έλθει στο επίκεντρο της δημοσιότητας λόγω της πανδημίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την πρόσφατη θέσπιση ογκώδους νομοθεσίας για τη ρύθμιση του θέματος, η οποία σε ορισμένες χώρες χρήζει εφαρμογής μέσω συμφωνιών μεταξύ εργοδοτών και εκπροσώπων των εργαζομένων. Ως εκ τούτου, το δικαίωμα στην αποσύνδεση βρίσκεται στο επίκεντρο πολλών εταιρικών συμφωνιών και πρακτικών, όπως διαλαμβάνει αναλυτικά το κεφάλαιο 5 του παρόντος άρθρου.

4.1 Το δικαίωμα στην αποσύνδεση

Μια οικονομία που βρίσκεται συνεχώς «εν λειτουργία», χάρη στην ψηφιακή τεχνολογία, σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι είναι θεωρητικώς προσβάσιμοι καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, μέσω των κινητών τους τηλεφώνων, των εφαρμογών διαβίβασης μηνυμάτων ή άλλων μέσων άμεσης επικοινωνίας. Η πρακτική αυτή κορυφώθηκε κατά τη διάρκεια του 2020, καθώς μεγάλος αριθμός εργαζομένων στράφηκε προς την πλήρη απασχόληση υπό καθεστώς τηλεργασίας συνεπεία της πανδημίας της νόσου COVID-19. Πρόσφατη έρευνα του Eurofound σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση (Eurofound, 2019) επισημαίνει ότι δεν υφίσταται επίσημη θεωρητική θεμελίωση του εν λόγω δικαιώματος, όμως μπορεί να περιγραφεί ως «το δικαίωμα των εργαζομένων να θέτουν εκτός λειτουργίας τις τεχνολογικές συσκευές μετά το πέρας της εργασίας χωρίς να αντιμετωπίζουν συνέπειες για το ότι δεν απαντούν σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικές κλήσεις ή μηνύματα κειμένου».

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τον Ιανουάριο του 2021, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2021). Σε επίπεδο κράτους μέλους, με στόχο την αποφυγή της εξουθένωσης και την προαγωγή της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ορισμένες χώρες, όπως το Βέλγιο, η Γαλλία, η Ισπανία και η Ιταλία, θέσπισαν νομοθεσία σχετικά με το δικαίωμα των εργαζομένων στην αποσύνδεση. Οι εν λόγω νομοθετικές διατάξεις προβλέπουν επισήμως ότι οι κοινωνικοί εταίροι σε επίπεδο κλάδου ή επιχείρησης μπορούν να συνάπτουν συμφωνίες σχετικά με την εφαρμογή του δικαιώματος στην αποσύνδεση. Η Ιταλία είναι η μοναδική χώρα όπου ο νομοθέτης έχει εκχωρήσει την αρμοδιότητα σύναψης τέτοιων συμφωνιών σε μεμονωμένους εργοδότες και εργαζόμενους, η επιλογή δε αυτή συνεπάγεται ότι ο νομοθέτης αναγνωρίζει τη διαφορά ισχύος μεταξύ των μερών. Στη Γαλλία, το δικαίωμα στην αποσύνδεση πρέπει να εφαρμόζεται μέσω συμφωνιών μεταξύ των εργοδοτών και των συνδικαλιστικών οργανώσεων σε όλες τις επιχειρήσεις που απασχολούν άνω των 50 εργαζομένων. Στην Ισπανία, η νομοθεσία επίσης εκχωρεί την αρμοδιότητα της εφαρμογής του δικαιώματος στην αποσύνδεση στα μέρη που συνάπτουν τις

συλλογικές συμβάσεις σε επίπεδο κλάδου ή επιχείρησης. Από τα μέσα του 2019 (έξι μήνες αφότου θεσπίστηκε ο σχετικός νόμος), το δικαίωμα στην αποσύνδεση κατοχυρώθηκε μόνο στο πλαίσιο κλαδικών συλλογικών συμβάσεων στον κλάδο της μεταποίησης, καθώς και ορισμένων συλλογικών συμβάσεων σε επίπεδο επιχείρησης (σχετικά παραδείγματα παρατίθενται κατωτέρω).

Εξάλλου, σε ορισμένα άλλα κράτη μέλη της ΕΕ διεξάγεται διάλογος σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση, για παράδειγμα στην Ιρλανδία, όπου η κυβέρνηση γνωστοποίησε την πρόθεσή της να νομοθετήσει επί του θέματος. Ο διάλογος είναι λιγότερο έντονος στις σκανδιναβικές χώρες, όπου κυριαρχεί η τάση αντιμετώπισης του ζητήματος στο πλαίσιο των συλλογικών διαπραγματεύσεων που διεξάγονται σε κλαδικό επίπεδο σχετικά με τη διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Φυσικά, η πρακτική της εργασίας ανά πάσα στιγμή (η οποία κατέστη εφικτή χάρη στην τεχνολογία) ερείδεται σε μια σειρά από διαρθρωτικά ζητήματα που συνδέονται με οργανωτικούς παράγοντες όπως ο φόρτος εργασίας. Οι εργαζόμενοι που δεν μπορούν να ολοκληρώσουν την εργασία τους κατά τη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας συχνά δεν έχουν άλλη επιλογή από τη συνέχισή της κατά τις απογευματινές ώρες, τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες προκειμένου να διαχειριστούν τον φόρτο εργασίας τους. Εάν αυτό συμβαίνει τακτικά, ο εργοδότης πρέπει να διασφαλίζει ότι ο φόρτος εργασίας είναι διαχειρίσιμος και ότι κατά κανόνα η εν λόγω εργασία μπορεί να εκτελείται εντός του συμβατικού ωραρίου εργασίας. Ένα άλλο διαρθρωτικό ζήτημα μπορεί να είναι η πίεση εκ μέρους των διευθυντικών στελεχών προκειμένου οι εργαζόμενοι να είναι ψηφιακά «παρόντες». Σε έναν οδηγό τηλεργασίας, η Global Union UNI επισημαίνει ότι «Όπως είναι φυσικό, το δικαίωμα στην αποσύνδεση δεν μπορεί να διορθώσει όλα τα διαρθρωτικά προβλήματα, η δε θέσπισή του χωρίς να λαμβάνεται υπόψη το πλαίσιο στο οποίο αναφέρεται είναι πιθανό να έχει οριακή μόνο θετική επίδραση, ή και να μην έχει καμία επίδραση (UNI Global Union Professionals and Managers, 2019). Στην παρούσα κατάσταση της πανδημίας της νόσου COVID-19 αυτό είναι πολύ σημαντικό, καθώς η αιφνίδια στροφή προς την πλήρη απασχόληση υπό καθεστώς τηλεργασίας ενέχει τον κίνδυνο επιδείνωσης των τυχόν υπαρχόντων προβλημάτων των επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, εάν υπήρχε ήδη κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη φιλοσοφία μιας επιχείρησης που απαιτεί από τους εργαζόμενους να είναι ψηφιακά παρόντες ή να παρέχουν υπερωριακή εργασία, το εν λόγω πρόβλημα είναι πιθανό να επιδεινωθεί στο πλαίσιο της πλήρους απασχόλησης μεγάλου αριθμού εργαζομένων στο σπίτι. Κατά συνέπεια, η πολιτική αυτή μπορεί να αυξήσει τον κίνδυνο άγχους, εξουθένωσης και άλλων προβλημάτων διανοητικής υγείας.

Αρκετές υψηλής προβολής συμφωνίες σε επίπεδο επιχείρησης σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή. Μολονότι αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για το σύνολο των εργαζομένων, στο πλαίσιο της πανδημίας της νόσου COVID-19, όπου μεγάλος αριθμός εργαζομένων εργάζεται εξ αποστάσεως και ενδέχεται να ανακύψουν προβλήματα σχετικά με την ασάφεια των ορίων μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, αυτού του τύπου οι συμφωνίες είναι, επί του παρόντος, ιδιαίτερα σημαντικές και ενδέχεται να αποτρέπουν την υπερωριακή απασχόληση και την πιθανή εξουθένωση. Για παράδειγμα, μια συμφωνία στην BMW ⁴ προβλέπει ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να συμφωνούν με τον προϊστάμενό τους τις καθορισμένες ώρες κατά τις οποίες είναι διαθέσιμοι, η δε εργασία που παρέχεται μέσω κινητών συσκευών εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας πιστώνεται στον οικείο λογαριασμό των δεδουλευμένων ωρών του εργαζομένου. Ταυτόχρονα, οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να μην είναι διαθέσιμοι κατά τις αργίες, τα Σαββατοκύριακα και μετά το πέρας της εργασίας τους.

Το πλαίσιο 1 παρέχει τις λεπτομέρειες της συμφωνίας της γερμανικής κατασκευάστριας εταιρείας αυτοκινήτων Volkswagen σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση, η οποία υπήρξε μια από τις πρώτες συμφωνίες για το συγκεκριμένο ζήτημα. Συνήφθη μεταξύ της διοίκησης και των εκπροσώπων των εργαζομένων στο συμβούλιο εργαζομένων της εταιρείας.

⁴ <https://www.welt.de/wirtschaft/article124924707/Bei-BMW-gibt-es-jetzt-ein-Recht-auf-Feierabend.html>

Πλαίσιο 1: Συμφωνία επιπέδου επιχείρησης σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση της Volkswagen, Γερμανία

Η VW υπήρξε μία από τις πρώτες επιχειρήσεις στη Γερμανία που διαπραγματεύθηκε συμφωνία η οποία περιέχει διατάξεις σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση. Στο επίκεντρο της συμφωνίας βρέθηκε η σημαντική αύξηση της χρήσης κινητών συσκευών, τόσο στο σπίτι όσο και στον χώρο εργασίας. Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων εκτίμησαν ότι, μολονότι οι εν λόγω συσκευές παρέχουν νέες ευκαιρίες επικοινωνίας που συνεπάγονται πλεονεκτήματα για εργοδότες και εργαζόμενους, εντούτοις ενέχουν και κινδύνους που συνδέονται με τη διαρκή προσβασιμότητα και την επέκταση του ωραρίου εργασίας. Το 2011 συνήφθη τελικώς η συμφωνία για τη χρήση αυτών των συσκευών στη VW. Δεν υπάρχει καμία συγκεκριμένη αναφορά στην τηλεργασία, αλλά η συμφωνία καλύπτει το σύνολο των εργαζομένων και, ως εκ τούτου, αφορά και τους τηλεεργαζόμενους, ειδικότερα στο πλαίσιο της τρέχουσας στροφής προς την εργασία από το σπίτι όλων όσοι μπορούν να εργαστούν από το σπίτι.

Η συμφωνία προβλέπει ότι τα διευθυντικά στελέχη και οι ιεραρχικά ανώτεροι τεχνικοί εμπειρογνώμονες μπορούν να χρησιμοποιούν έξυπνα τηλέφωνα ανά πάσα στιγμή, ενώ για τους υπόλοιπους εργαζόμενους η σύνδεση μεταξύ του διακομιστή και του έξυπνου τηλεφώνου απενεργοποιείται μεταξύ 18.15 και 07.00. Οι εργαζόμενοι μπορούν να κάνουν χρήση της τηλεφωνικής λειτουργίας, όμως δεν είναι δυνατόν να λαμβάνουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μηνύματα κειμένου ή βιντεοκλήσεις. Εξαιρέσεις μπορούν να γίνουν για συγκεκριμένα έργα, όμως για τον σκοπό αυτόν θα πρέπει προηγουμένως να δοθεί η συγκατάθεση του συμβουλίου εργαζομένων. Η πρόνοια αυτή θα μπορούσε να αφορά, για παράδειγμα, τους εργαζόμενους που συμμετέχουν σε διεθνή έργα για την υλοποίηση των οποίων ενδέχεται να συμμετέχουν εργαζόμενοι που εργάζονται σε διαφορετικές ζώνες ώρας.

Η διάκριση μεταξύ, αφενός, των διευθυντικών στελεχών και των υψηλού επιπέδου εμπειρογνώμονων και, αφετέρου, των λοιπών εργαζομένων στη VW, συνεπάγεται ότι το δικαίωμα στην αποσύνδεση εφαρμόζεται στο 80 % περίπου του εργατικού δυναμικού.

Εκτιμάται ότι η πλειονότητα των εργαζομένων επικροτεί τον κανονισμό, όμως ορισμένοι θα προτιμούσαν να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία και έλεγχο σε σχέση με το ωράριο εργασίας τους. Ωστόσο, το συμβούλιο εργαζομένων προτίμησε μια αυστηρή «αποσύνδεση» προκειμένου να αποφευχθεί η πιθανότητα να υπάρξουν εργαζόμενοι που θα τους ανησυχούσε το ενδεχόμενο να χαρακτηριστούν «μειωμένου ζήλου» σε περίπτωση που διεκδικούσαν το δικαίωμα στην αποσύνδεση. Από τις έρευνες προκύπτουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης και χαμηλά επίπεδα άγχους μεταξύ των εργαζομένων που καλύπτονται από τη συλλογική σύμβαση. Ο χρόνος που αφιερώνεται σε τηλεφωνικές κλήσεις εκτός του ωραρίου εργασίας δεν καταχωρίζεται αυτομάτως ως χρόνος εργασίας. Εφαρμόζεται σύστημα διαχείρισης του χρόνου εργασίας που βασίζεται στην εμπιστοσύνη και απαιτεί από τους εργαζόμενους να γνωστοποιούν στη διοίκηση τις επιπλέον ώρες που έχουν εργαστεί. Η διευθέτηση του προβλήματος των μη αμειβόμενων υπερωριών υπήρξε ένα ακόμη κίνητρο για τη σύναψη της συμφωνίας στο ευρύτερο πλαίσιο μιας σειράς δραστηριοτήτων με στόχο τη μείωση του φόρτου εργασίας και της ευθυγράμμισής του με τη δυνατότητα αποσύνδεσης.

Πηγή: Διαδικτυακό σεμινάριο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Eurofound σχετικά με το δικαίωμα στην αποσύνδεση (Ιούνιος 2020). Eurofound (2019).

5 Παραδείγματα εταιρικών πρακτικών σχετικά με την ΕΑΥ και την τηλεργασία

Υπάρχουν αρκετά παραδείγματα εταιρικών πρακτικών που διαλαμβάνουν ζητήματα σχετικά με την τηλεργασία και τις επιπτώσεις ΕΑΥ, είτε πρόκειται για τις ΜΣΠ είτε για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Πολλές από αυτές τις πρακτικές εστιάζουν στο δικαίωμα στην αποσύνδεση, το οποίο αποσκοπεί στην προαγωγή της ευεξίας και τη μείωση του κινδύνου άγχους και εξουθένωσης όλων των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των τηλεεργαζομένων. Οι συμφωνίες αυτές καθορίζουν τα καλυπτόμενα πρόσωπα, αναφέρουν τους κανονισμούς και τα όρια που ισχύουν σε σχέση με το ωράριο εργασίας, περιγράφουν με λεπτομέρειες τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για τη διασφάλιση καλών εργονομικών συνθηκών κατά την τηλεργασία και περιέχουν διατάξεις σχετικά με την αξιολόγηση των σταθμών εργασίας. Τα παραδείγματα που παρουσιάζονται στο παρόν άρθρο προέρχονται από τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ισπανία, την Ιταλία, τη Μάλτα, την Πολωνία, την Πορτογαλία και τη Ρουμανία. Μολονότι δύο από τις συμφωνίες αυτές προηγούνται της πανδημίας της νόσου COVID-19, οι περισσότερες εφαρμόστηκαν μετά την εμφάνιση της πανδημίας ως αντίδραση στην αιφνίδια στροφή στην πλήρους απασχόλησης και μακράς διάρκειας τηλεργασία των εργαζομένων που είναι σε θέση να εργάζονται εξ αποστάσεως. Πολλές από τις εν λόγω εταιρικές πρακτικές καταρτίστηκαν και τέθηκαν σε εφαρμογή με τη συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων, ιδίως στη Γαλλία και την Ισπανία, όπου η νομοθεσία προβλέπει τη συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων στις συμφωνίες σχετικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας για το δικαίωμα στην αποσύνδεση. Υπάρχουν περιπτώσεις πρακτικών, όπως αυτή της Μάλτας, όπου την πρωτοβουλία για την κατάρτιση της συμφωνίας αναλαμβάνει η διοίκηση της επιχείρησης. Στην Πορτογαλία, καίτοι οι συνδικαλιστικές οργανώσεις δεν συμμετείχαν αρχικά στην εφαρμογή των συμφωνιών για την τηλεργασία λόγω της ανάγκης για ταχεία ανάληψη της σχετικής πρωτοβουλίας, εντούτοις συμμετείχαν στη διαβούλευση που ακολούθησε μετά την άρση της κατάστασης έκτακτης ανάγκης.

Τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: κίνδυνοι και στρατηγικές πρόληψης

Ο πίνακας 2 παρέχει μια επισκόπηση των συμφωνιών σε επίπεδο επιχείρησης που εξετάζονται στο παρόν άρθρο.

Πίνακας 2: Λεπτομέρειες των συμφωνιών σε επίπεδο επιχείρησης που συνδέονται με την ΕΑΥ και την τηλεργασία

Επιχείρηση	Χώρα	Κλάδος	Επίπεδο	Κοινωνικός διάλογος ⁵	Ημερομηνία	Περιεχόμενο
Συμφωνίες που συνήφθησαν πριν από τη νόσο COVID-19						
France Télécom (Orange)	Γαλλία	Τηλεπικοινωνίες	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	2009 2016	Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· εξοπλισμός και εργονομία· επιθεώρηση (κατόπιν αιτήματος του τηλεργαζόμενου) Φιλοσοφία της επιχείρησης· ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· δικαίωμα στην αποσύνδεση
Volkswagen ⁶	Γερμανία	Αυτοκινητοβιομηχανία	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	2011	Δικαίωμα στην αποσύνδεση
Συμφωνίες που συνήφθησαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου COVID-19						
Netguru	Πολωνία	Τεχνολογία πληροφοριών:	Σε επίπεδο επιχείρησης	Όχι, με πρωτοβουλία της διοίκησης	Μάρτιος 2020	Εξοπλισμός και εργονομία· υγεία και ευεξία
Κυβέρνηση της Μάλτας και	Μάλτα	Διακλαδική	Με πρωτοβουλία	Άγνωστο	Ιούνιος 2020	Οργάνωση της εργασίας· ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και

⁵ Πρόκειται για τον κοινωνικό διάλογο που αφορά την κατάρτιση ή την εφαρμογή της συμφωνίας.

⁶ Βλ. πλαίσιο 1.

Τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: κίνδυνοι και στρατηγικές πρόληψης

Επιχείρηση	Χώρα	Κλάδος	Επίπεδο	Κοινωνικός διάλογος ⁵	Ημερομηνία	Περιεχόμενο
Υπουργείο Νήσου Gozo			της κυβέρνησης			προσωπικής ζωής· χρηματοοικονομική στήριξη
Ισπανικός τραπεζικός τομέας	Ισπανία	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Σε επίπεδο κλάδου	Ναι	Σεπτέμβριος 2020	Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· δικαίωμα στην αποσύνδεση· εξοπλισμός και εργονομία· φύλο· χρηματοοικονομική στήριξη
Credito Cooperativo Bank	Ιταλία	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	Σεπτέμβριος 2020	Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· δικαίωμα στην αποσύνδεση· εξοπλισμός και εργονομία· χρηματοοικονομική στήριξη
Acciai Speciali Terni	Ιταλία	Χαλυβουργία	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	Σεπτέμβριος 2020	Ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· δικαίωμα στην αποσύνδεση· εξοπλισμός και εργονομία
Εφαρμόζεται σε όλους τους εργαζόμενους της Ρουμανίας	Ρουμανία	Διακλαδική	Με πρωτοβουλία της κυβέρνησης	Άγνωστο	Ιανουάριος 2021	Χρηματοοικονομική στήριξη
Merck Serono	Ιταλία	Φαρμακευτική επιχείρηση	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	Ιανουάριος 2021	Οργάνωση της εργασίας· ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής· δικαίωμα στην αποσύνδεση· εξοπλισμός και εργονομία
Malta Enterprise	Μάλτα	Διακλαδική	Με πρωτοβουλία	Άγνωστο	Μάρτιος 2020	Χρηματοοικονομική στήριξη προς επιχειρήσεις για την

Τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: κίνδυνοι και στρατηγικές πρόληψης

Επιχείρηση	Χώρα	Κλάδος	Επίπεδο	Κοινωνικός διάλογος ⁵	Ημερομηνία	Περιεχόμενο
			της κυβέρνησης			προμήθεια εξοπλισμού τηλεργασίας
Γενική Διεύθυνση Διοίκησης και Δημόσιας Απασχόλησης	Πορτογαλία	Δημόσιες υπηρεσίες	Με πρωτοβουλία της κυβέρνησης	Όχι εξαρχής αλλά εκ των υστέρων, μετά την άρση της κατάστασης έκτακτης ανάγκης	Μάρτιος 2020	Οργάνωση της εργασίας σε σχέση με την τηλεργασία και εστίαση στα βασικά ζητήματα ΕΑΥ που συνδέονται με την τηλεργασία
Suez	Γαλλία	Υπηρεσίες ανακύκλωσης και διαχείρισης απορριμμάτων	Σε επίπεδο επιχείρησης	Ναι	Νοέμβριος 2020	Εθελούσια τηλεργασία κατά μέσο όρο 2 ημέρες την εβδομάδα· προμήθεια εξοπλισμού τηλεργασίας· μηνιαίες πληρωμές και κουπόνια γευμάτων

5.1 Συμφωνία τηλεργασίας της Orange (Γαλλία)

Το 2009, σε συνέχεια της διακλαδικής συμφωνίας-πλαίσιου σε επίπεδο ΕΕ του 2002 για την τηλεργασία, ο όμιλος France Télécom (Orange) υπέγραψε μια συμφωνία τηλεργασίας, τη γαλλική εθνική διακλαδική συμφωνία (εθνική διεπαγγελματική συμφωνία, ANI) και την οικεία συμφωνία σε επίπεδο κλάδου τηλεπικοινωνιών του 2006. Αυτή η εξέλιξη σε επίπεδο επιχείρησης υποστηρίχθηκε από τέσσερις συνδικαλιστικές οργανώσεις: τη Γαλλική Δημοκρατική Συνομοσπονδία Εργασίας (CFDT), τη Γαλλική Γενική Συνομοσπονδία Στελεχών Διοίκησης Επιχειρήσεων (CFE-CGC), τη Γαλλική Συνομοσπονδία Χριστιανών Εργατών (CFTC) και τη Γενική Συνομοσπονδία Εργασίας και Εργατικού Δυναμικού (FO). Η συμφωνία περιελάμβανε μέτρα σχετικά με την απομόνωση, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και την οργάνωση της εργασίας, καθώς και την εργονομία. Προέβλεπε ότι ο εργαζόμενος θα έπρεπε να είναι παρών στον χώρο εργασίας τουλάχιστον 2 ημέρες την εβδομάδα προκειμένου να συναντά σε τακτική βάση τους συναδέλφους του και τον άμεσο ιεραρχικώς προϊστάμενο. Αναγνώριζε επίσης ότι η τηλεργασία δεν θα πρέπει να αποτελεί κώλυμα για τη συμμετοχή σε συναντήσεις. Περαιτέρω, περιείχε διατάξεις σχετικά με τις ώρες κατά τις οποίες είναι δυνατή η πραγματοποίηση επαφών με τους εργαζόμενους και προέβλεπε την παροχή κατάρτισης σχετικά με την τηλεργασία, η οποία θα αφορούσε την οργάνωση της εργασίας και την ενημέρωση σχετικά με τον παρεχόμενο εξοπλισμό.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις εργονομικές πτυχές, καθώς η επιχείρηση αναγνώριζε την ευθύνη της σχετικά με τον οικιακό σταθμό εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας φορητού υπολογιστή, καθώς και σχετικά με κάθε δυσλειτουργία του εξοπλισμού και την πρόσθετη ασφάλιση. Η Télécom Orange παρέσχε επίσης στους εργαζόμενους το ποσό των 150 EUR για την κάλυψη πρόσθετων δαπανών για τον σταθμό εργασίας. Το ποσό αυτό ήταν φορολογητέο και υποκειμένο σε εισφορές κοινωνικής ασφάλισης. Αναγνωριζόταν επίσης στην επιτροπή υγιεινής και ασφάλειας στον χώρο εργασίας (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, CHSCT) το δικαίωμα να διενεργεί επιθεωρήσεις εάν κάποιος τηλεεργαζόμενος υπέβαλλε σχετικό αίτημα.

Το 2016, ο όμιλος Orange υπέγραψε νέα συμφωνία τηλεργασίας με τρεις συνδικαλιστικές οργανώσεις: τη CFDT, τη CGT και τη FO⁷. Στόχος της συμφωνίας ήταν η στήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της επιχείρησης, επρόκειτο δε για την πρώτη ανάλογη συμφωνία που υπογράφηκε από εισηγμένη στο Χρηματιστήριο των Παρισίων επιχείρηση. Ο κοινωνικός διάλογος και η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και το εγγυημένο δικαίωμα στην αποσύνδεση (το οποίο ρυθμίζεται σε εθνικό επίπεδο από το άρθρο L.2242-17 του Εργατικού Κώδικα), υπήρξαν τα δύο κύρια στοιχεία αυτής της συμφωνίας. Το πρώτο στοιχείο συνδεόταν με την παρακολούθηση των διάφορων αποτελεσμάτων της συμφωνίας τηλεργασίας, η οποία επικεντρωνόταν στον διάλογο στο πλαίσιο του κεντρικού συμβουλίου εργαζομένων και στο πλαίσιο του Κεντρικού Συμβουλίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, ενός νέου ειδικού φόρουμ διαλόγου μεταξύ εργοδοτών και συνδικαλιστικών οργανώσεων.

Το δεύτερο στοιχείο εστίαζε στην αλλαγή της οργάνωσης της εργασίας βάσει μιας προσέγγισης λιγότερο «εκ των άνω προς τα κάτω» και με έμφαση στη συνεργασία και την εμπιστοσύνη, η οποία θα υποστηριζόταν μέσω της παροχής κατάρτισης σε εργαζόμενους και διευθυντικά στελέχη. Η επιλογή αυτή έγινε διότι ο τρόπος άσκησης της διοίκησης, ο οποίος προκαλούσε υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους, θεωρήθηκε ότι ευθυνόταν για μια σειρά από αυτοκτονίες στην Orange, γεγονός που ευαισθητοποίησε ιδιαίτερα την επιχείρηση σε σχέση με την πρόκληση της αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους. Η επιλογή αυτή αποσκοπούσε επίσης στη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής προστατεύοντας τους εργαζόμενους από παρεμβατικές επικοινωνίες εκτός ωραρίου εργασίας (mηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μηνύματα, κ.λπ.), καθώς και στην καθιέρωση αυτόματων μηχανισμών, όπως η διακοπή λειτουργίας των διακομιστών, η εμφάνιση αναδυόμενων παράθυρων που θα υπενθυμίζουν στους εργαζόμενους την ανάγκη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και η κατάρτιση των εργαζομένων με σκοπό τον σεβασμό των συναδέλφων τους. Επιπλέον, η συμφωνία περιλάμβανε την κοινοποίηση δεδομένων παρακολούθησης «ψηφιακής κατανάλωσης» στους εργαζόμενους, καθώς και στα μέλη του προσωπικού υγείας και

⁷ Eurofound (2017) 'First company-level agreement on digital transformation signed at Orange'. Ανακτήθηκε από: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2017/france-first-company-level-agreement-on-digital-transformation-signed-at-orange>

ασφάλειας, με σκοπό τον εντοπισμό κινδύνων ψηφιακής υπερκατανάλωσης, όπως είναι οι δυσκολίες εστίασης.

5.2 Εξ αποστάσεως εργασία και ευεξία στη Netguru (Πολωνία)

Η Netguru είναι μια εταιρεία συμβούλων ανάπτυξης λογισμικού με έδρα στην Πολωνία. Ιδρύθηκε το 2008 και σήμερα διαθέτει εννέα γραφεία και πάνω από 650 εργαζόμενους⁸. Σχεδόν το 40 % των εργαζομένων της εταιρείας δήλωσε ότι εργάζεται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης από το σπίτι από την αρχή της πανδημίας, ενώ το 60 % συνδυάζει την εργασία στο γραφείο και την τηλεργασία.

Καθοδηγούμενη από τη διοίκηση και τις καινοτόμες ιδέες και συνεισφορές των εργαζομένων της, η εταιρεία προσαρμοσε την πολιτική της σχετικά με την τηλεργασία στις νέες συνθήκες που προέκυψαν με την πανδημία. Προχώρησε προς την κατεύθυνση αυτή παρέχοντας εξοπλισμό σε όσους εργάζονταν από το σπίτι, παρέχοντας στο εργατικό της δυναμικό πληροφορίες σχετικά με την επαγγελματική και τη μη επαγγελματική κατάρτιση μέσω διαδικτύου και σχεδιάζοντας δραστηριότητες για τη στήριξη της σωματικής και της διανοητικής υγείας και της ευεξίας.

Μεταξύ των μέτρων στήριξης της ευεξίας περιλαμβάνονται το φόρουμ συνομιλίας μέσω διαδικτύου Netguru Hours, το οποίο εστιάζει σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που δεν συνδέονται με την εργασία, στη διοργάνωση συναντήσεων για καφέ μέσω εφαρμογής που δημιουργεί ζεύγη εργαζομένων οι οποίοι δεν έχουν συνδεθεί στο παρελθόν, καθώς και καθημερινές συνεδρίες άσκησης (γιόγκα, διατάσεις) υπό την καθοδήγηση εργαζομένων, οι οποίες συνδυάζονται με μη τακτικές συνεδρίες υπό την καθοδήγηση επαγγελματιών.

5.3 Πρόγραμμα τηλεργασίας της Νήσου Gozo (Μάλτα)

Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που συνδέονται με τη νόσο COVID-19 οδηγούν στην εκτίμηση ότι η χρήση δημόσιων μέσων μεταφοράς ενδέχεται να αποτελεί παράγοντα κινδύνου για την υγεία. Με στόχο τη μείωση των δρομολογίων μεταξύ της Νήσου Gozo και της Μάλτας χωρίς να επηρεαστούν αρνητικά τα επίπεδα απασχόλησης στη Νήσο Gozo, η κυβέρνηση της Μάλτας και το Υπουργείο της Νήσου Gozo κατάρτισαν το «Πρόγραμμα τηλεργασίας της Νήσου Gozo». Το πρόγραμμα αυτό επιδιώκει επίσης τη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Το πρόγραμμα παρέχει χρηματοοικονομική στήριξη στους εργαζόμενους υπό τη μορφή επιστροφής του 75 % της δαπάνης για την προμήθεια τεχνολογικού εξοπλισμού —αξίας έως 850 EUR— και επιστροφή αποδοχών ύψους έως 10 000 EUR στους εργαζόμενους, η οποία όμως πραγματοποιείται μέσω των εργοδοτών. Το πρόγραμμα έχει τριετή διάρκεια και οι επιστροφές αποδοχών πραγματοποιούνται σε τρεις δόσεις: 3 000 EUR κατά το πρώτο και το δεύτερο έτος και 4 000 EUR κατά το τρίτο και τελευταίο έτος.

Στο πρόγραμμα μπορούν να συμμετάσχουν επιχειρήσεις με καταστατική έδρα στη Μάλτα οι οποίες απασχολούν εργαζόμενους στη Νήσο Gozo. Συμμετοχή στο πρόγραμμα μπορούν να αιτηθούν επιχειρήσεις από ένα ευρύ φάσμα κλάδων, όμως εξαιρούνται ορισμένοι κλάδοι, όπως εκείνοι που ήδη λαμβάνουν κάποια άλλη μορφή συνδρομής (π.χ. αλιευτικές επιχειρήσεις και επιχειρήσεις υδατοκαλλιέργειας).

Δεδομένου ότι ένας από τους στρατηγικούς στόχους του Επιχειρηματικού Επιμελητηρίου της Νήσου Gozo είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της εργασίας, το Επιμελητήριο υποδέχθηκε θετικά την πρωτοβουλία αυτή.

5.4 Εξ αποστάσεως εργασία στον τραπεζικό τομέα (Ισπανία)

Τον Σεπτέμβριο του 2020 η Ισπανική κυβέρνηση και οι κοινωνικοί εταίροι ενέκριναν το Βασιλικό Διάταγμα 28/2020 για τη ρύθμιση της εξ αποστάσεως εργασίας. Ακολούθως οι συνδικαλιστικές οργανώσεις αξιοποίησαν τις διατάξεις αυτού του νόμου μέσω των κλαδικών διαπραγματεύσεων στον

⁸Eurofound (2020) 'Netguru: Remote working and well-being at IT company'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/PL-2020-12_1774.html?utm_source=externalDashboard&utm_medium=powerbi&utm_campaign=covid-19
<https://blog.hellohr.pl/czy-zycie-rekrutera-it-zmienilo-sie-w-czasach-pandemii->

τραπεζικό κλάδο⁹. Η κλαδική αυτή συμφωνία συνήφθη από την Ισπανική Ένωση Ταμειωτηρίων (CECA), τις συνδεδεμένες με την UNI Europa οργανώσεις Comisiones Obreras (CCOO) και Unión de Trabajadores (UGT), καθώς και τη συνδικαλιστική οργάνωση Federación Fuerza Independencia Empleo (FINE). Η ισχύς της συμφωνίας λήγει στα τέλη του 2023.

Όλες οι πτυχές που καλύπτονται από το Βασιλικό Διάταγμα περιλαμβάνονται στη συμφωνία, η οποία προβλέπει, μεταξύ άλλων, την προμήθεια εξοπλισμού και την επιστροφή της δαπάνης από τον εργοδότη. Η επιχείρηση δεσμεύεται ότι θα προμηθεύσει υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο και εργονομική καρέκλα γραφείου σε όσους τηλεργάζονται άνω του 30 % του συνολικού χρόνου εργασίας τους. Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν επίσης 130 EUR για την αγορά εξοπλισμού που δεν παρέχεται από την επιχείρηση και 55 EUR για την κάλυψη γενικών εξόδων.

Όσον αφορά την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, η συμφωνία ρυθμίζει το δικαίωμα των εργαζομένων στην ψηφιακή αποσύνδεση κατά το πέρας του ωραρίου εργασίας και επιβάλλει την αποσύνδεση στο διάστημα μεταξύ 19.00 και 08.00. Ο επικεφαλής της UNI Finance, Angelo Di Cristo, δήλωσε ότι η συμφωνία υπήρξε ιδιαίτερα επωφελής όσον αφορά την αντιμετώπιση του προβλήματος των ασαφών ορίων μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου COVID-19 και της μαζικής εξάπλωσης της τηλεργασίας, καθώς και του συναφούς εξοπλισμού και των σχετικών εξόδων.

5.5 Η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας στην Credito Cooperativo Bank (Ιταλία)

Από την αρχή της πανδημίας, έως και το 90 % των εργαζομένων της ιταλικής Credito Cooperativo Bank (CCB) εργαζόταν εξ αποστάσεως. Η CCB σύναψε συμφωνία σε επίπεδο επιχείρησης σχετικά με την τηλεργασία τον Σεπτέμβριο του 2020^{10, 11, 12}, η οποία εφαρμόζεται στα 77 υποκαταστήματα του ομίλου CCB, όπου απασχολούνται σχεδόν 11 000 άτομα.

Η συμφωνία αναγνωρίζει τη σημασία της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και του δικαιώματος στην αποσύνδεση, καθώς και των εργονομικών ζητημάτων, και εφαρμόζεται σε εθελοντική βάση σε εργαζόμενους με κάθε είδους σύμβαση. Η διοίκηση έχει το δικαίωμα να απορρίπτει αιτήματα τηλεργασίας προκειμένου να διασφαλίσει ότι η ζήτηση είναι συμβατή με την οργάνωση της εργασίας, μολονότι ο απώτερος στόχος είναι να απασχολείται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης μόλις το 10 % των εργαζομένων.

Η συμφωνία δεσμεύει την επιχείρηση να παρέχει στήριξη στους εργαζομένους με κάθε είδους εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την εξ αποστάσεως εκτέλεση της εργασίας τους. Επίσης εγγυάται την παροχή κατάρτισης σχετικά με την ασφάλεια και τους συμπεριφορικούς κινδύνους και καλύπτει το ασφαλιστικό κόστος για την ΕΑΥ, ιδίως όσον αφορά τα εργατικά ατυχήματα. Τα έξοδα καλύπτονται από την επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν την αποκατάσταση δυσλειτουργιών και τη συντήρηση του εξοπλισμού, καθώς και την απώλεια ή την κλοπή του.

Υπογράφηκε από την εταιρεία χαρτοφυλακίου και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις FABI (Αυτόνομη Ομοσπονδία Ιταλών Τραπεζικών), τις ομοσπονδίες τραπεζικών που αποτελούν μέλη των τριών βασικών ιταλικών συνομοσπονδιών συνδικαλιστικών οργανώσεων, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, SINCRA UGL, και την ένωση Ιταλών υπαλλήλων ασφαλιστικών και φοροεισπρακτικών φορέων (UILCA), οι οποίες είναι υπογράφοντα μέρη της εθνικής συλλογικής σύμβασης για τον τραπεζικό τομέα. Η συμφωνία σε επίπεδο επιχείρησης ισχύει έως τον Μάρτιο του 2021 με δυνατότητα ανανέωσης/παράτασης. Σύμφωνα με τον Alberto Giordano της CISL, η συμφωνία συμβάλλει στην

⁹ Elplural.com (2020) 'Los sindicatos firman el primer acuerdo social que regula el teletrabajo con las Cajas de Ahorros'.

Ανακτήθηκε από: https://www.elplural.com/economia/sindicatos-firman-acuerdo-social-regula-teletrabajo-cajas-ahorros_249631102. UGT (2021) 'UGT emplaza a negociar en las empresas ya la aplicación de la ley de teletrabajo'.

Ανακτήθηκε από: <https://www.ugt.es/ugt-emplaza-negociar-en-las-empresas-ya-la-aplicacion-de-la-ley-de-teletrabajo>

¹⁰ <https://www.firstcisl.it/creditocooperativo/2020/09/22/gruppo-cassa-centrale-banca-accordo-in-materia-di-lavoro-agile/>;

¹¹ <https://www.fisac-cgil.it/101619/ccb-firmato-laccordo-per-le-societa-del-gruppo-cassa-centrale-banca>

¹² Ενημερωτικό δελτίο ADAPT (2020) 'Storie di azione e contrattazione collettiva — Accordo in materia di lavoro agile siglato dalla Capogruppo Cassa Centrale Banca-Credito Cooperativo Italiano'. Ανακτήθηκε από:

<http://www.bollettinoadapt.it/storie-di-azione-e-contrattazione-collettiva-accordo-in-materia-di-lavoro-agile-siglato-dalla-capogruppo-cassa-centrale-banca-credito-cooperativo-italiano/>

ανάπτυξη βασικών κανόνων για τη διασφάλιση της αξιοπρέπειας και της υγείας στον χώρο εργασίας, ακόμη και τον χώρο της εξ αποστάσεως εργασίας, ενώ ταυτόχρονα εγγυάται την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα¹³.

5.6 Η τηλεργασία στην Acciai Speciali Terni (Ιταλία)

Η συμφωνία σε επίπεδο επιχείρησης για την τηλεργασία υπογράφηκε από τη χαλυβουργία Acciai Speciali Terni και εκπροσώπους των εργαζομένων στις 14 Σεπτεμβρίου 2020¹⁴. Η συμφωνία επρόκειτο να ισχύσει έως τις 14 Μαρτίου 2021 και το πεδίο εφαρμογής της περιοριζόταν στο επιτόπιο εργατικό δυναμικό που απασχολείται στο εργοστάσιο της χαλυβουργίας. Η επιχείρηση κατάρτισε κατάλογο των καθηκόντων και των εργασιών που μπορούσαν να εκτελούνται εξ αποστάσεως, και όλα τα μέλη του προσωπικού που συμμετείχαν στις εν λόγω δραστηριότητες με συμβάσεις αόριστης διάρκειας και ορισμένου χρόνου, πλήρους και μερικής απασχόλησης, μπορούσαν να αιτηθούν να εργάζονται εξ αποστάσεως.

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και το δικαίωμα στην αποσύνδεση μνημονεύονται ρητά στη συμφωνία. Το ωράριο τηλεργασίας καθορίστηκε για το διάστημα μεταξύ 08.00 και 20.00, με διάλειμμα για γεύμα στο διάστημα 12.30-14.00. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να παραμένουν συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο μόνο κατά τη διάρκεια του βασικού ωραρίου εργασίας μεταξύ 09.00 και 12.30 και μεταξύ 14.00 και 16.30, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα ευέλικτης απασχόλησης που προσαρμόζεται με βάση τις ατομικές περιστάσεις.

Η συμφωνία προβλέπει επίσης ότι η επιχείρηση προμηθεύει στους εργαζόμενους λειτουργικό και ασφαλή εξοπλισμό τον οποίο οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν προσηκόντως, σύμφωνα με τους εθνικούς νόμους και κανονισμούς και τους κανονισμούς της επιχείρησης σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια. Η επιχείρηση υποχρεούται να παρέχει ενημέρωση και κατάρτιση στους εργαζόμενους κατά περίπτωση. Οι κανόνες σχετικά με τη χρήση του εξοπλισμού περιλαμβάνουν επίσης στοιχεία σχετικά με τις ανάγκες της επιχείρησης, όπως ρυθμίσεις σχετικά με τη διανοητική ιδιοκτησία, την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την ασφάλεια της τεχνολογίας των πληροφοριών (ΤΠ). Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι επιβάλλεται να εργάζονται σε ιδιωτικό χώρο, ο οποίος πρέπει επιπλέον να εξασφαλίζει συνθήκες ηρεμίας και ασφάλειας και, ως εκ τούτου, να ικανοποιεί ισόρροπα τις ανάγκες της επιχείρησης και των εργαζομένων.

5.7 Χρηματοοικονομική στήριξη για τους τηλεεργαζόμενους (Ρουμανία)

Το 2020, το ρουμανικό κοινοβούλιο ενέκρινε τον Νόμο 296/2020, ο οποίος παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να επιστρέφει στους εργαζόμενους τις επιπλέον χρεώσεις των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, όπως αυτές που αφορούν τη θέρμανση και την ηλεκτρική ενέργεια, λόγω της εργασίας από το σπίτι¹⁵. Ο νόμος τέθηκε σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2021 και παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να επιστρέφουν στους εργαζόμενους που εργάζονται από το σπίτι πληρωτέα ποσά ύψους έως 80 EUR (RON 400) που αφορούν τη θέρμανση, την ηλεκτρική ενέργεια, υπηρεσίες διαδικτύου, έπιπλα και τεχνικό εξοπλισμό.

Σύμφωνα με το Eurofound, το 8 % των εργαζομένων στη Ρουμανία εργάζεται από το σπίτι συνεπεία της πανδημίας της νόσου COVID-19. Ωστόσο, επισημαίνεται ότι το μέτρο έχει προαιρετικό χαρακτήρα. Καθώς οι επιχειρήσεις δεν υποχρεώνονται να προβούν στις εν λόγω πληρωμές, δεν είναι δυνατή η

¹³ <https://www.firstcisl.it/credicooperativo/2020/09/22/gruppo-cassa-centrale-banca-accordo-in-materia-di-lavoro-agile/>

¹⁴ Eurofound (2020) 'Acciai Speciali Terni company agreement of smart working'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/IT-2020-38_1453.html?utm_source=externalDashboard&utm_medium=powerbi&utm_campaign=covid-19
https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/IT-2020-38_1453.html?utm_source=externalDashboard&utm_medium=powerbi&utm_campaign=covid-19

Ενημερωτικό δελτίο ADAPT (2020) 'Storie di azione e contrattazione collettiva — Acciai Speciali Terni'. Ανακτήθηκε από: <http://www.bollettinoadapt.it/storie-di-azione-e-contrattazione-collettiva-acciai-speciali-terni-siglato-laccordo-di-sperimentazione-del-lavoro-agile-in-azienda/>

¹⁵ Eurofound (2020) 'Financial support for teleworkers'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/RO-2021-1_1700.html

εκτίμηση του αριθμού των εργαζομένων που εργάζονται από το σπίτι και επωφελούνται του συγκεκριμένου μέτρου.

5.8 Αύξηση της παραγωγικότητας και της ευεξίας στη Merck Serono (Ιταλία)

Η Merck Serono είναι μια φαρμακευτική εταιρεία που απασχολεί 900 εργαζόμενους στην Ιταλία. Οι πρακτικές τηλεργασίας που εγκρίθηκαν κατά τη διάρκεια της νόσου COVID-19 θεωρήθηκαν επιτυχείς από την άποψη της διασφάλισης της παραγωγικότητας και της ευεξίας. Ως εκ τούτου, η Merck Serono διαπραγματεύτηκε τη σύναψη συμφωνίας σε επίπεδο επιχείρησης τον Οκτώβριο του 2020 προκειμένου να αναγνωρίσει την τηλεργασία ως τυπικό καθεστώς απασχόλησης, το οποίο θα εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα του εργατικού δυναμικού που είναι δυνατόν να εκτελούν την εργασία τους εξ αποστάσεως¹⁶. Η τηλεργασία παρέχεται σε εθελοντική βάση και οι συγκεκριμένες ρυθμίσεις της πρέπει να συμφωνούνται με τον επικεφαλής κάθε μονάδας.

Η εταιρεία δεσμεύεται ότι θα προμηθεύσει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την τηλεργασία, όπως είναι οι φορητοί υπολογιστές και ο εξοπλισμός ΤΠΕ. Ο καθορισμός του ωραρίου και της ευέλικτης χρήσης του παραπέμπεται στις συλλογικές διαπραγματεύσεις σε επίπεδο εταιρείας.

Οι διαπραγματεύσεις διεξήχθησαν μεταξύ, αφενός, της διοίκησης της Merck Serono, με τη συνδρομή των κλαδικών οργανώσεων εργοδοτών Unindustria και Farminindustria, και, αφετέρου, των συννομοσπονδιών συνδικαλιστικών οργανώσεων, ήτοι της Ιταλικής Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών (CGIL), της Ιταλικής Συνομοσπονδίας Ιταλικών Σωματείων (CISL) και της Ιταλικής Ένωσης Εργασίας (UIL), και των εκπροσώπων τους σε επίπεδο εταιρείας. Οι εν λόγω οργανώσεις είχαν το δικαίωμα να υπογράψουν συμφωνίες σε επίπεδο εταιρείας, καθώς είναι υπογράφοντα μέρη στην κλαδική εθνική συλλογική σύμβαση στον τομέα της χημικής και φαρμακευτικής βιομηχανίας, η οποία καλύπτει τη Merck Serono.

Οι κοινωνικοί εταίροι που συμμετείχαν στο στάδιο σχεδιασμού της εν λόγω συμφωνίας συμμετέχουν πλέον στο στάδιο εφαρμογής. Υποστήριξαν πλήρως τη συμφωνία, καθώς θεωρούν ότι συνεπάγεται οφέλη στους τομείς της παραγωγικότητας και της ευεξίας.

5.9 Επιχορήγηση της τηλεργασίας με μετρητά (Μάλτα)

Στη Μάλτα, ο ιδρυθείς από την κυβέρνηση φορέας οικονομικής ανάπτυξης με την επωνυμία Malta Enterprise κατάρτισε ένα πρόγραμμα επιχορήγησης της τηλεργασίας με μετρητά κατά την έναρξη της πανδημίας, τον Μάρτιο του 2020^{17 18}. Το σκεπτικό για την εφαρμογή του εν λόγω προγράμματος ήταν ότι η ενθάρρυνση των εργαζομένων να εργαστούν από το σπίτι θα είχε ως συνέπεια να περιοριστούν οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διάφορων νοικοκυριών και να παύσουν οι συναναστροφές στον χώρο εργασίας. Αμφότερα ήταν σημαντικά μέτρα μετριασμού και ανάσχεσης της εξάπλωσης της νόσου COVID-19. Η κυβέρνηση της Μάλτας προέβλεψε επίσης ότι η προώθηση και η υιοθέτηση της τηλεργασίας κατά τη συγκεκριμένη περίοδο θα μπορούσε να συμβάλει στη θετική αντιμετώπιση της τηλεργασίας από ορισμένες επιχειρήσεις. Η κυβέρνηση ήλπιζε επίσης ότι η προώθηση της τηλεργασίας κατά τη συγκεκριμένη περίοδο¹⁹ θα μπορούσε να καταστήσει ελκυστικότερη την προοπτική της τηλεργασίας για τους εργαζόμενους, αυτό δε, με τη σειρά του, θα μπορούσε να συμβάλει στην αύξηση του ποσοστού συμμετοχής του γυναικείου εργατικού δυναμικού. Γενικά, το ποσοστό των εργαζομένων που τηλεργάζονται στη Μάλτα αυξήθηκε, κατά μέσο όρο, από 12 % το 2019 σε 33 % στα τέλη Μαρτίου του 2020.

Τον Μάρτιο του 2020, η Malta Enterprise εξέδωσε ένα έγγραφο κατευθυντήριων αρχών και ένα έντυπο αίτησης για την παροχή διευκολύνσεων στους εργαζόμενους που επιθυμούσαν να τεθούν υπό καθεστώς τηλεργασίας. Το πρόγραμμα αυτό παρείχε χρηματοοικονομική στήριξη έως και 500 EUR ανά

¹⁶ Eurofound (2020) 'Merck Serono company agreement on smart working'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/IT-2021-6_1447.html

¹⁷ <https://www.maltaemployers.com/en/teleworking-scheme>

¹⁸ <https://covid19.maltaenterprise.com/wp-content/uploads/2020/03/FAQs-Facilitation-of-Teleworking-Activities-27-03-2020.pdf>

¹⁹ Eurofound (2020) 'Financial support for teleworkers'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/RO-2021-1_1700.html

συμφωνία τηλεργασίας και 4 000 EUR ανά επιχείρηση προκειμένου να καλύψει το 45 % των επιλέξιμων δαπανών που θα προέκυπταν στο διάστημα μεταξύ 15 Φεβρουαρίου και 8 Μαΐου 2020. Η χρηματοοικονομική στήριξη κάλυπτε τις επενδύσεις στην τεχνολογία για την υποστήριξη της τηλεργασίας και ορισμένες από τις δαπάνες της τηλεργασίας. Η σχετική πρόνοια κάλυπτε την αγορά ή/και τη χρονομίσθωση υλισμικού φορητού υπολογιστή (συμπεριλαμβανομένων των λειτουργικών συστημάτων), την εγκατάσταση και τη ρύθμιση λογισμικού συνδεσιμότητας, καθώς και την προμήθεια υλισμικού και λογισμικού που παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα σύνδεσης στον χώρο εργασίας τους, π.χ. κάποιο VPN.

Υποβλήθηκαν 1 001 αιτήσεις χορήγησης της εν λόγω επιδότησης, ενώ οι 845 από αυτές κρίθηκαν επιλέξιμες. Το πρόγραμμα ήταν ανοικτό σε όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου, το δε ποσό της επιχορήγησης περιοριζόταν στα 500 EUR ανά συμφωνία τηλεργασίας και στα 4 000 EUR ανά επιχείρηση. Κάθε αίτηση στήριξης κάλυπτε κατά κανόνα από 4 έως 10 συμφωνίες τηλεργασίας. Εξάλλου, επιλέξιμες για την υποβολή αίτησης ήταν και οι ατομικές επιχειρήσεις. Συνολικά, η χρηματοοικονομική στήριξη κάλυψε σχεδόν 3 740 συμφωνίες τηλεργασίας, ενώ το συνολικό ποσό που διανεμήθηκε στους αιτούντες ανήλθε σε 1,2 εκατομμύρια EUR περίπου.

Οι κύριες προκλήσεις ήταν η διαχείριση του όγκου των αιτήσεων συμμετοχής στο πρόγραμμα σε σύντομο χρονικό διάστημα και η αποτελεσματική κατανομή των πόρων. Μία ακόμη πρόκληση αποτέλεσε η εξέταση της εκπλήρωσης των διοικητικών απαιτήσεων του προγράμματος, ιδίως σε σχέση με τις μικρές επιχειρήσεις.

Η Μάλτα εξακολουθεί να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα να τεθούν υπό καθεστώς τηλεργασίας.

5.10 Η στροφή των δημόσιων υπηρεσιών προς την τηλεργασία (Πορτογαλία)

Ως μέτρο αντιμετώπισης της πανδημίας, η τηλεργασία καθιερώθηκε στην Πορτογαλία τον Μάρτιο του 2020, κατέστη δε υποχρεωτική για τους δημόσιους υπαλλήλους, σύμφωνα με το άρθρο 6 του Διατάγματος του Προέδρου της Δημοκρατίας αριθ. 14-A/2020²⁰. Το προσωρινό αυτό μέτρο εφαρμόστηκε στις περιπτώσεις στις οποίες η τηλεργασία ήταν συμβατή με τη φύση της εργασίας και των καθηκόντων που εκτελούσαν οι εργαζόμενοι. Οι τηλεεργαζόμενοι διατηρούσαν τις τακτικές τους αποδοχές και τα επιδόματα γευμάτων.

Από τον Μάιο του 2020, σχεδόν το 90 % των εργαζομένων στη Γενική Διεύθυνση Διοίκησης και Δημόσιας Απασχόλησης (DGAEP) εργάζονται υπό καθεστώς πλήρους απασχόλησης από το σπίτι. Οι εργαζόμενοι που δεν μπορούσαν να εργαστούν εξ αποστάσεως από το σπίτι είχαν πρόσβαση σε κάποια προστατευτικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής αποστασιοποίησης, ενώ εργάζονταν στο γραφείο εκ περιτροπής προκειμένου να διασφαλίζεται η ανά πάσα στιγμή παρουσία λιγότερων εργαζομένων στο γραφείο και εφαρμόζονταν προγράμματα εργασίας εκτός ωρών αιχμής με στόχο την αποφυγή μετακινήσεων κατά τη διάρκεια αυτών των ωρών.

Η DGAEP διενήργησε προκαταρκτική εκτίμηση αναγκών σχετικά με την υποδομή ΤΠΕ. Αναγνωρίστηκε ότι η ταχεία δημιουργία αποτελεσματικού τεχνολογικού πλαισίου που θα παρείχε στους δημόσιους υπαλλήλους τη δυνατότητα να τηλεεργάζονται αποτελούσε σημαντική πρόκληση. Αυτό οφειλόταν στο ότι ελάχιστοι υπάλληλοι τηλεεργάζονταν πριν από την πανδημία, παρ' όλο που η επιλογή αυτή υπήρχε.

Η διοίκηση έπρεπε να αντιδράσει γρήγορα στις σημαντικές αυτές αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας. Ειδικότερα, έπρεπε να βρει τη χρυσή τομή μεταξύ της διασφάλισης της παραγωγικότητας των υπαλλήλων και της προαγωγής της υγείας και της ευεξίας τους. Όσον αφορά την παραγωγικότητα, το γεγονός ότι επί σχεδόν 20 έτη οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης της Πορτογαλίας είχαν εφαρμόσει ένα μοντέλο διοίκησης στο πλαίσιο του οποίου η μέτρηση της παραγωγικότητας γινόταν βάσει της επίτευξης στόχων, θεωρήθηκε ότι το μοντέλο αυτό ήταν χρήσιμο για την αξιολόγηση των επιδόσεων. Ωστόσο, ήταν ελάχιστα —ενδεχομένως δεν υπήρχαν καν— διευθυντικά στελέχη και άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενοι που είχαν πείρα σε θέματα ρύθμισης της τηλεργασίας σε τόσο μεγάλη κλίμακα και για

²⁰ Eurofound (2020) 'Telework — Increasing the number of public administration workers in teleworking'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/PT-2020-28_964.html

τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι δεξιότητες των προσώπων που στελεχώνουν διευθυντικές θέσεις είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τη διαχείριση των μελών του προσωπικού τα οποία εργάζονται εξ αποστάσεως και για την αποφυγή των τυχόν κινδύνων ΕΑΥ που συνδέονται με την τηλεργασία. Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι έπρεπε να αναπτύξουν δεξιότητες σχετικές με την τηλεργασία. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό υπήρξε το γεγονός ότι ο κλάδος της πορτογαλικής δημόσιας διοίκησης που επιφορτίστηκε με την κατάρτιση των υπαλλήλων παρέσχε ευρεία ενημέρωση και έθεσε στη διάθεσή τους εργαλεία ανάπτυξης δεξιοτήτων, μεταξύ άλλων μέσω διαδικτυακών σεμιναρίων. Η κατάρτιση επικεντρώθηκε στις δεξιότητες τόσο των επικεφαλής όσο και του συνόλου του εργατικού δυναμικού.

Όσον αφορά την υγεία και την ευεξία των εργαζομένων, η απομόνωση, η έλλειψη κινήτρων και το αίσθημα της αποσύνδεσης από τους συναδέλφους αντιμετωπίστηκαν ως διαρκώς επιδεινούμενα προβλήματα κατά την παρατεταμένη αυτή περίοδο τηλεργασίας. Εκτός από την επικέντρωση στις διαχειριστικές δεξιότητες, οι επιτυχημένες προσπάθειες μείωσης της κοινωνικής απομόνωσης περιλάμβαναν τη δημιουργία ομάδων κοινωνικής δικτύωσης, όπως οι ομάδες χρηστών της εφαρμογής WhatsApp, καθώς και τη διοργάνωση τακτικών εικονικών συναντήσεων των ομάδων εργασίας.

Η πανδημία προκάλεσε την αναστολή του δικαιώματος των συνδικαλιστικών οργανώσεων να συμμετέχουν στις διαβουλεύσεις, καθώς ο στόχος ήταν η ταχύτερη δυνατή λήψη μέτρων για την αντιμετώπισή της. Ωστόσο, επιτρέπονται πλέον οι υπό περιορισμούς διαβουλεύσεις με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, καθώς η κατάσταση έκτακτης ανάγκης έχει παραταθεί.

Γενικά, η νόσος COVID-19 άνοιξε ένα παράθυρο ευκαιρίας για την τηλεργασία στην Πορτογαλία. Σύμφωνα με την Teresa Ganhão, διευθύντρια του Τμήματος Συνεργασίας, Διαχείρισης και Επικοινωνίας της DGAEP, η κυβερνητική υποστήριξη αποτελεί ζωτικής σημασίας προϋπόθεση προκειμένου η τηλεργασία να καταστεί η «νέα κανονικότητα» στο μέλλον. Στο ίδιο πνεύμα, με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου που εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2020 (αριθ. 41/2020) θεσπίστηκαν μέτρα για την προώθηση της τηλεργασίας με στόχο τουλάχιστον το ένα τέταρτο των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση να εργάζεται εξ αποστάσεως έως το 2023. Η τηλεργασία αντιμετωπίζεται ολόενα και περισσότερο με θετική διάθεση²¹, σε αντίθεση με την προ της πανδημίας συσχέτισή της με επισφαλείς συνθήκες εργασίας²².

5.11 Η συμφωνία σχετικά με την τηλεργασία στη Suez (Γαλλία)

Τον Νοέμβριο του 2020 υπογράφηκε μια συμφωνία σε επίπεδο ομίλου μεταξύ της διοίκησης της Suez και των εκπροσώπων των εργαζομένων²³. Η συμφωνία παρείχε σε όλους τους εργαζόμενους τη δυνατότητα τηλεργασίας σε εθελοντική βάση, εφόσον η εργασία τους το επέτρεπε. Εάν οι εργαζόμενοι επέλεγαν την τηλεργασία, αυτή θα κάλυπτε κατά μέσο όρο 2 ημέρες την εβδομάδα, όχι κατ' ανάγκη καθορισμένες ημέρες. Ο σχεδιασμός των ημερών τηλεργασίας θα γινόταν από κοινού από τους εργαζόμενους και τους προϊσταμένους τους ώστε να παρέχεται η δυνατότητα στις ομάδες εργαζομένων να εκτελούν ομαλά την εργασία τους. Οι εργαζόμενοι ήταν δυνατόν να κληθούν να μεταβούν στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης οσάκις αυτό θα κρινόταν αναγκαίο.

Η επιχείρηση παρέχει στους τηλεεργαζόμενους ένα επίδομα 20 EUR μηνιαίως, το οποίο απαλλάσσεται από εισφορές κοινωνικής ασφάλισης και φορολογία, καθώς και ένα κουπόνι γεύματος για τις ημέρες κατά τις οποίες τηλεεργάζονται. Η επιχείρηση θέτει επίσης στη διάθεση των τηλεεργαζομένων φορητούς υπολογιστές και, εάν κριθεί αναγκαίο, ασφαλή εξ αποστάσεως πρόσβαση σε VPN, καθώς και κινητό τηλέφωνο εάν η θέση του εργαζομένου είναι επιλέξιμη για τη χορήγησή του.

²¹ Eurofound (2020) 'Telework — Increasing the number of public administration workers in teleworking'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/PT-2020-28_964.html

²² de Miguel, P.S., Navrbjerg, S.E., Papouschek, U., Haidinger, B., Saupe, B., Masso, M., Kadarik, I., Nuiamäe, M., Boavida, N., Moniz, A. and de Lisboa, N. (2020) *Exploring the contribution of social dialogue and collective bargaining in the promotion of decent and productive virtual work*, σ. 17. Final report, DEEP VIEW - (DEcEnt and Productive VIRTUAL Work): Exploring the contribution of social dialogue and collective bargaining in the promotion of decent and productive virtual work. DOI: 10.13140/RG.2.2.33492.14721

²³ Suez (2020) 'SUEZ et les syndicats CFTD, CFE-CGC, CFTC, et FO signent un accord relatif au télétravail'. Ανακτήθηκε από: <https://www.suez.fr/fr-fr/actualites/communiqués-de-presse/suez-et-les-syndicats-cfdt-cfe-cgc-cftc-et-fo-signent-un-accord-relatif-teletravail>. Eurofound (2020) 'Suez: Agreement on telework'. Ανακτήθηκε από: https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/FR-2020-46_1466.html

Η συμφωνία έτυχε διαπραγμάτευσης με τους εκπροσώπους των συνδικαλιστικών οργανώσεων στον όμιλο Suez CFDT, (CFE-CGC, CFTC and FO) — η CGT αρνήθηκε να υπογράψει τη συμφωνία. Οι υπογράφουσες συνδικαλιστικές οργανώσεις υποστήριξαν τη συμφωνία, επισημαίνοντας ότι προστατεύει τα εισοδήματα των τηλεεργαζομένων, ενώ ταυτόχρονα προστατεύει τους εργαζόμενους από την κοινωνική απομόνωση παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να οργανώσουν οι ίδιοι τον χρόνο εργασίας τους.

6 Προαγωγή και προστασία της ΕΑΥ για τους τηλεεργαζόμενους

Με βάση τα ζητήματα που εξετάζονται στο παρόν άρθρο και τις εντοπισθείσες εταιρικές πρακτικές, μπορούμε να εξάγουμε ορισμένα συμπεράσματα που συνδέονται, πρώτον, με τα μέτρα που απέδωσαν θετικά αποτελέσματα και, δεύτερον, με τις εναπομένουσες προκλήσεις και την ενδεχόμενη αντιμετώπισή τους.

6.1 Τα μέτρα που απέδωσαν θετικά αποτελέσματα

Το πρώτο βήμα όλων των εργοδοτών κατά τη διαχείριση ΕΑΥ είναι η διενέργεια εκτίμησης κινδύνου. Εκτός από το ότι πρόκειται για νομική υποχρέωση, αποτελεί μέτρο ορθής πρακτικής το οποίο παρέχει τη δυνατότητα στον εργοδότη, σε συνεργασία με τους εκπροσώπους των εργαζομένων κατά περίπτωση, να προσδιορίσει τους σχετικούς κινδύνους και τα κατάλληλα μέτρα πρόληψης.

Μετά τη διενέργεια της εκτίμησης κινδύνου, υπάρχει ένα ευρύ φάσμα πρακτικών μέτρων που είναι δυνατόν να ληφθούν προκειμένου να διασφαλισθεί η πρόληψη ή η ελαχιστοποίηση των κινδύνων ΕΑΥ σε σχέση με την τηλεργασία. Τα μέτρα αυτά συνδέονται ιδίως με τη διασφάλιση ότι ο σταθμός εργασίας και ο εξοπλισμός εργασίας που χρησιμοποιούνται από τους τηλεεργαζόμενους είναι κατάλληλοι για τον σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιούνται, καθώς και ότι δεν είναι πιθανό να επιδεινώσουν ΜΣΠ ή άλλα προβλήματα σωματικής υγείας. Αυτό ενδέχεται να είναι πιο δύσκολο στο οικιακό περιβάλλον από ό,τι στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, όμως κάποιοι αρχικοί έλεγχοι θα πρέπει να είναι δυνατοί. Προκειμένου να παράσχει καθοδήγηση, ο EU-OSHA συγκέντρωσε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών και πόρων σχετικά με τους διάφορους τύπους δράσεων και παρεμβάσεων που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν για την προαγωγή της καλής υγείας και της ασφάλειας των τηλεεργαζομένων²⁴.

Θα μπορούσε να επιτραπεί στους εργαζόμενους ο δανεισμός εξοπλισμού γραφείου, όπως οθονών, καθισμάτων και επίπλων γραφείου, για την εκτέλεση τηλεργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Αυτό θα διασφάλιζε την ορθή χρήση του εξοπλισμού, μολονότι θα ήταν αναγκαία η εποπτεία της διαμόρφωσής του. Θα μπορούσε επίσης να καταρτιστούν προγράμματα χρηματοδότησης των εργαζομένων για την προμήθεια εργονομικού εξοπλισμού.

Η διατήρηση επαφών και σχέσεων και η επικοινωνία με τους εργαζόμενους και τους εκπροσώπους τους είναι επίσης προϋπόθεση ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της επάρκειας των σταθμών εργασίας και του εξοπλισμού εργασίας, καθώς και της διαρκούς ικανοποίησης των τηλεεργαζομένων σε σχέση με τον σταθμό εργασίας τους. Για τον σκοπό αυτόν θα πρέπει να δημιουργηθούν διάλογοι επικοινωνίας. Η δημιουργία τους εικάζεται ότι θα είναι σχετικά εύκολη στο τρέχον πλαίσιο των ταχέων και αποτελεσματικών ψηφιακών διαύλων επικοινωνίας.

Η παρακολούθηση και η επιθεώρηση είναι επίσης ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της διαρκούς καταλληλότητας του εξοπλισμού που παρέχεται στους τηλεεργαζόμενους, καθώς και της πρόληψης και αντιμετώπισης βλαβών και φθορών. Θα πρέπει να εφαρμόζονται διαδικασίες που θα διασφαλίζουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης επισκέψεων επιθεώρησης των σταθμών εργασίας, καθώς και τη δυνατότητα των εργαζομένων να αναφέρουν βλάβες ή φθορές του εξοπλισμού.

²⁴ Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ.: https://healthy-workplaces.eu/en/tools-and-publications/practical-tools/?f%5B0%5D=field_hazards%3A3739

Θα πρέπει να εντοπίζονται όλοι οι τηλεργαζόμενοι με υπάρχουσες ΜΣΠ και οι σταθμοί εργασίας τους θα πρέπει να προσαρμόζονται καταλλήλως ώστε να διασφαλίζεται η μη επιδείνωση των παθήσεών τους κατά την εκτέλεση της τηλεργασίας.

Εάν ο τηλεργαζόμενος αρχίσει να βιώνει οποιαδήποτε συμπτώματα τα οποία παραπέμπουν σε ΜΣΠ, θα πρέπει να υπάρχουν σαφείς δίαυλοι μέσω των οποίων να μπορεί να τα αναφέρει στην επιχείρηση και να προβλέπεται διαδικασία για την αντιμετώπισή τους. Η διαδικασία αυτή θα μπορούσε να προβλέπει τη συμμετοχή επαγγελματιών ΕΑΥ στην επιχείρηση, επαγγελματιών του τομέα διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, καθώς και τη συμμετοχή των αρμόδιων διευθυντικών στελεχών.

Όπως επισημαίνεται στο παρόν άρθρο, οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι για τους τηλεργαζόμενους είναι αυξημένοι λόγω παραγόντων όπως η πιθανή απομόνωση, η έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους και τα διευθυντικά στελέχη, η ασάφεια των ορίων μεταξύ της προσωπικής και της επαγγελματικής τους ζωής, η εντατικοποίηση της εργασίας και η δυνατότητα επικοινωνίας μαζί τους ανά πάσα στιγμή. Ωστόσο, υπάρχουν μέτρα που μπορούν να ληφθούν με στόχο τη μείωση αυτών των κινδύνων. Μεταξύ των τυποποιημένων μέτρων που μπορεί να λάβει ο εργοδότης συμπεριλαμβάνονται η καθιέρωση τακτικών ομαδικών ή άλλων συναντήσεων με τους συναδέλφους για την ενίσχυση των δεσμών μεταξύ των μελών της ομάδας και τη διασφάλιση του αισθήματος σύνδεσης των εξ αποστάσεως εργαζομένων με τους συναδέλφους τους. Οι τακτικές συναντήσεις στο γραφείο, στο μέτρο του δυνατού, μπορούν επίσης να συμβάλουν στην ελαχιστοποίηση της απομόνωσης. Μεταξύ των πιο άτυπων μέτρων θα μπορούσαν να περιληφθούν οι εξ αποστάσεως ομαδικές συνομιλίες —παρόμοιες με αυτές που περιγράφονται σε ορισμένα από τα παραδείγματα επιχειρήσεων που αναφέρονται στο άρθρο— οι οποίες διοργανώνονται από τους ίδιους τους εργαζόμενους και οι οποίες μπορούν να τους βοηθήσουν να παραμείνουν συνδεδεμένοι μεταξύ τους. Ο εργοδότης ασκεί μικρότερο έλεγχο σε αυτά τα πιο άτυπα μέτρα, μολονότι η εταιρεία μπορεί να ενθαρρύνει την εφαρμογή τους καθώς και να συμβάλλουν σημαντικά στην καταπολέμηση της απομόνωσης.

Ζητήματα υποδομής, όπως αργές ή διαλείπουσες ευρυζωνικές συνδέσεις, μπορούν να ενισχύσουν το αίσθημα απογοήτευσης και την ευερεθιστότητα των εργαζομένων που αναγκάζονται να εργαστούν από το σπίτι σε μόνιμη βάση. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να παρέχονται τα κατάλληλα λειτουργικά εργαλεία στους τηλεργαζόμενους. Κατά συνέπεια, ο εργοδότης θα πρέπει να εστιάζει τις παρεμβάσεις του στην παροχή συμβουλών ή την προμήθεια των κατάλληλων εργαλείων και στη συντήρησή τους, παρέχοντας αποτελεσματική υποστήριξη ΤΠ και δίαυλους επικοινωνίας στους εργαζόμενους για να αναφέρουν τυχόν δυσλειτουργίες των εργαλείων και του εξοπλισμού.

Τα διευθυντικά στελέχη, και ιδίως οι άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενοι, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της ψυχολογικής ευεξίας των υφισταμένων τους. Μπορούν να προσφέρουν σημαντική συνδρομή πραγματοποιώντας ελέγχους σε τακτική βάση, απαντώντας σε ερωτήματα και εξετάζοντας προβλήματα που ενδέχεται να έχουν οι τηλεργαζόμενοι. Μπορούν επίσης να αποτελέσουν σημαντική πηγή πληροφοριών σχετικά με τα προβλήματα των τηλεργαζομένων που υποπίπτουν στην αντίληψή τους και τον πιθανό τρόπο αντιμετώπισής τους. Καθώς η εικονική εργασία αποτελεί τον κανόνα κατά το τελευταίο έτος, είναι επίσης σημαντικό τα διευθυντικά στελέχη και οι άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενοι να διαθέτουν την απαιτούμενη άνεση και ικανότητα διαχείρισης των εικονικών ομάδων.

Η παροχή σαφούς καθοδήγησης σχετικά με τα ωράρια εργασίας και την αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας είναι σημαντική για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που απορρέουν από την ασάφεια των ορίων μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Όπως προκύπτει από τα παραδείγματα των επιχειρήσεων που αναφέρονται στο παρόν άρθρο, η αντιμετώπιση της ασάφειας των ορίων μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής μπορεί να περιλαμβάνει μέτρα που αφορούν το δικαίωμα στην αποσύνδεση, μεταξύ των οποίων απαγορεύσεις αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εκτός του ωραρίου και οριοθέτηση του χρονικού διαστήματος το οποίο οι εργαζόμενοι αφιερώνουν για τη διεύθυνση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά την επιστροφή τους στην εργασία.

Η πίεση λόγω φόρτου εργασίας ενδέχεται να αποτελέσει πρόκληση που χρήζει αντιμετώπισης, καθώς ενδέχεται να οφείλεται σε ευρύ φάσμα αιτίων, συμπεριλαμβανομένων διαρθρωτικών ζητημάτων αλλά και παραγόντων που σχετίζονται με τη φιλοσοφία της επιχείρησης ως προς την οργάνωση της εργασίας. Είναι σημαντικό να ακούγονται οι μεμονωμένοι τηλεργαζόμενοι και οι προβληματισμοί τους σχετικά με

την ένταση της εργασίας και να καταβάλλονται προσπάθειες για την από κοινού εξεύρεση λύσεων, με συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων κατά περίπτωση.

Γενικά, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι οι εκπρόσωποι των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των συνδικαλιστικών οργανώσεων και των εκπροσώπων των εργαζομένων για θέματα υγείας και ασφάλειας, συμμετέχουν πλήρως στην ανάπτυξη των μέτρων που σχεδιάζονται για τη μείωση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων της τηλεργασίας. Έχουν σημαντικό ρόλο για τη συλλογή σχολίων από τους εργαζόμενους σχετικά με τα θέματα που τους απασχολούν και για τη συμβολή τους στη διασφάλιση της συναίνεσης των εργαζομένων για τα υπό κατάρτιση μέτρα.

Σημαντική είναι επίσης η δημιουργία δομών και συστημάτων που μπορούν να προλαμβάνουν και να ελαχιστοποιούν το άγχος ανεξάρτητα από τα αίτιά του. Μεταξύ των μέτρων πρόληψης θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται ο διορισμός διακεκριμένων εμπειρογνομών του τομέα της ψυχικής υγείας στον χώρο εργασίας, οι οποίοι μπορούν να παράσχουν εμπιστευτική υποστήριξη, ή η παροχή εξωτερικών υπηρεσιών υποστήριξης της ψυχικής υγείας, οι οποίες ενδέχεται να προτιμώνται από τους εργαζόμενους για λόγους τήρησης της ανωνυμίας. Μπορεί επίσης να βοηθήσει τους τηλεεργαζόμενους η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης μέσω πρόσβασης σε γραμμή βοήθειας ή η χρηματοοικονομική συνεισφορά για συνεδρίες ψυχοθεραπείας. Θα πρέπει να εφαρμόζονται συστήματα παροχής βοήθειας και υποστήριξης σε όσους τηλεεργαζόμενους βιώνουν συμπτώματα άγχους.

Υπάρχουν επίσης ζητήματα που αφορούν τη δημιουργία εταιρικής νοοτροπίας στο πλαίσιο της οποίας η παραδοχή συμπτωμάτων άγχους δεν θα εκλαμβάνεται ως αδυναμία για το σύνολο των εργαζομένων, και όχι μόνον των τηλεεργαζομένων. Ο στόχος αυτός είναι πιο δύσκολο να επιτευχθεί στο απώτερο μέλλον, αλλά η υποστήριξη της ανώτερης διοίκησης προς αυτού του είδους την εταιρική νοοτροπία είναι ζωτικής σημασίας.

6.2 Οι κυριότερες από τις εναπομένουσες προκλήσεις

Η αντιμετώπιση των κινδύνων ΕΑΥ των τηλεεργαζομένων αποτελεί σημαντική πρόκληση η οποία ενδέχεται να καταστεί ακόμη πιο πιεστική στο μέλλον μετά την πανδημία, στο πλαίσιο της διατήρησης αυξημένων ποσοστών εργαζομένων πλήρους απασχόλησης υπό καθεστώς τηλεργασίας. Τα σημεία της προηγούμενης ενότητας σχετικά με τα μέτρα που απέδωσαν θετικά αποτελέσματα αποτελούν στο σύνολό τους πρακτικές μεθόδους αντιμετώπισης των ζητημάτων που συνδέονται με την ΕΑΥ και τα οποία προκύπτουν κατά την τηλεργασία. Ωστόσο, αρκετές προκλήσεις παραμένουν ανοικτές.

Πρώτον, όλες οι επιχειρήσεις αγωνίζονται να εξεύρουν τους ίδιους χρηματοοικονομικούς πόρους που απαιτούνται για τη χρηματοδότηση πολιτικών και έργων. Ως εκ τούτου, είναι πιθανόν να προκύψουν σημαντικές δυσκολίες στην προσπάθεια διασφάλισης των χρηματοοικονομικών πόρων που ενδέχεται να χρειαστούν για την εφαρμογή πολιτικών όπως η διενέργεια εκτίμησης κινδύνου για τους οικιακούς σταθμούς εργασίας με συστηματικό και δομημένο τρόπο ή η εφαρμογή νέων διαδικασιών και συστημάτων για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Μολονότι δεν πρόκειται για εύκολο εγχείρημα, είναι σημαντικό να τύχουν τεκμηριωμένης παρουσίας οι οικονομικές απώλειες που προκαλούνται από τις απουσίες από την εργασία λόγω ΜΣΠ ή άγχους, καθώς και από τη μείωση της παραγωγικότητας ή την αύξηση του ρυθμού εναλλαγής των εργαζομένων που βιώνουν σωματική ή ψυχοκοινωνική καταπόνηση. Οι χρηματοοικονομικοί πόροι που απαιτούνται για την υλοποίηση των αλλαγών ενδέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο ευνοϊκότερης εξέτασης υπό το πρίσμα αυτών των απωλειών. Η επιχειρηματολογία υπέρ της θέσπισης της τηλεργασίας περιλαμβάνει επίσης την εξοικονόμηση κόστους που απορρέει από ένα πιο ικανοποιημένο και παραγωγικό εργατικό δυναμικό το οποίο έχει αυξημένες δυνατότητες διατήρησης της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Η παροχή κινήτρων στους εργοδότες προκειμένου να επενδύσουν στην υποδομή για την υποστήριξη της τηλεργασίας μπορεί να αποδειχθεί ζωτικής σημασίας για την αύξηση του ποσοστού των επιχειρήσεων —ιδίως των μικρότερων επιχειρήσεων— που θα υιοθετούν την τηλεργασία και θα εφαρμόζουν μέτρα προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, π.χ. με τη χρηματοδότηση της αγοράς εργονομικού εξοπλισμού.

Η φιλοσοφία της επιχείρησης είναι δύσκολο να αλλάξει βραχυπρόθεσμα και, ως εκ τούτου, χρειάζεται ένα όραμα με μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Αυτό θα πρέπει να προέλθει από την

ανώτερη διοίκηση της επιχείρησης, καθώς η κατεύθυνση που ακολουθούν οι επιχειρήσεις καθορίζεται σε επίπεδο κορυφής και διαχέεται σε ολόκληρη την επιχείρηση. Η δέσμευση της ανώτερης διοίκησης είναι επίσης ιδιαίτερα σημαντική για τη διάθεση των χρηματοοικονομικών πόρων που απαιτούνται προκειμένου να υλοποιηθούν οι διάφορες πτυχές αυτού του οράματος. Η αλλαγή από τη φιλοσοφία της «αδικαιολόγητης παρουσίας στην εργασία», ή της αντιμετώπισης της σωματικής ή της διανοητικής ασθένειας ως αδυναμίας, προς μια υποστηρικτική και συμπεριληπτική φιλοσοφία απαιτεί χρόνο. Απαιτεί επίσης συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διάφορων παραγόντων μιας επιχείρησης, συμπεριλαμβανόμενων όλων των βαθμίδων της διοίκησης, των εκπροσώπων των εργαζομένων και των ίδιων των εργαζομένων. Κατά συνέπεια, η ανάπτυξη μιας φιλοσοφίας εμπιστοσύνης στο πλαίσιο της οποίας μπορούν να ευδοκιμήσουν η εν λόγω συνεργασία και επικοινωνία είναι ιδιαίτερα σημαντική και θα έπρεπε να αποτελεί προτεραιότητα για όλες τις επιχειρήσεις που επιθυμούν σοβαρά να μειώσουν τους κινδύνους EAY για το σύνολο των εργαζομένων τους, συμπεριλαμβανομένων των τηλεεργαζομένων. Εάν η ανώτερη διοίκηση μπορέσει να πείσει τα μεσαία διοικητικά στελέχη, και ιδίως τους άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενους, σχετικά με τα οφέλη της τηλεργασίας, ανοίγει πλέον ο δρόμος ώστε η επιχείρηση να υιοθετήσει τη συγκεκριμένη μέθοδο εργασίας. Οι κύκλοι κατάρτισης και η παροχή ενημέρωσης μπορούν επίσης να συμβάλουν στην προσπάθεια να πεισθούν οι βασικοί παράγοντες της επιχείρησης σχετικά με τα οφέλη της τηλεργασίας.

Ειδικότερα όσον αφορά το προαναφερθέν ζήτημα του στιγματισμού που συνδέεται με τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναπτυχθεί μια φιλοσοφία υποστήριξης, η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεχομένως, διαδικασίες πιο ανοικτού διαλόγου και εργαστήρια σχετικά με το άγχος και τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Η τήρηση εμπιστευτικότητας είναι ιδιαίτερα σημαντική προκειμένου οι εργαζόμενοι να ζητήσουν βοήθεια με δική τους πρωτοβουλία, ακόμη και στο πλαίσιο ενός σχετικά ανοικτού και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος. Ως εκ τούτου, η παροχή εξωτερικών συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης μπορεί να είναι εξαιρετικά αποτελεσματική. Το μέτρο αυτό ενδέχεται να έχει υψηλό κόστος για τις μικρές επιχειρήσεις, μολονότι τα δυνητικά οφέλη αυτού του τύπου υπηρεσίας για την πρόληψη και τη μείωση του άγχους θα είναι σημαντικά.

Η εκτίμηση κινδύνου είναι ζωτικής σημασίας στο πλαίσιο της στρατηγικής για την πρόληψη και τον μετριασμό των κινδύνων EAY κατά την τηλεργασία. Όπως επισημάνθηκε ανωτέρω, υπάρχουν συγκεκριμένες προκλήσεις που συνδέονται με την εκτίμηση κινδύνου για τους τηλεεργαζόμενους, βάσει των δυσκολιών εκτίμησης των οικιακών σταθμών εργασίας και της διαπίστωσης ότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται εκτός του συνήθους χώρου εργασίας τους ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες συμμετοχής στην εφαρμογή μέτρων που σχεδιάζονται με στόχο τη δημιουργία ομάδων και την προαγωγή καλών σχέσεων συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων. Επομένως, θα πρέπει να αποδοθεί ιδιαίτερη προσοχή στις συγκεκριμένες προκλήσεις που αφορούν την εκτίμηση κινδύνου και στα μέτρα για την υπέρβασή τους. Μεταξύ των μέτρων αυτών θα μπορούσε να συμπεριληφθεί η δημιουργία ειδικών και στοχευμένων συστημάτων εκτίμησης κινδύνου με συμμετοχή όλων των βασικών ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων των εργαζομένων²⁵.

Ένα βήμα προς την αντιμετώπιση των εν εξελίξει προκλήσεων EAY που συνδέονται με την τηλεργασία είναι η διασφάλιση της εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης πολιτικής η οποία καθορίζει με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις ευθύνες όλων των συμμετεχόντων, όπως είναι οι ίδιοι οι τηλεεργαζόμενοι, η επιχείρηση, τα διευθυντικά στελέχη —ιδιαίτερα οι άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενοι— και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων. Οι άμεσα ιεραρχικώς προϊστάμενοι θα πρέπει επίσης να παροτρύνονται ώστε να λειτουργούν ως πρότυπα για τους εργαζομένους, υιοθετώντας συμπεριφορές που μετριάζουν τους ψυχοκοινωνικούς και άλλους κινδύνους EAY.

Σημαντική είναι επίσης η αύξηση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των διευθυντικών στελεχών σχετικά με τα μέτρα αποφυγής των κινδύνων EAY που συνδέονται με την τηλεργασία. Μεταξύ των μέτρων αυτών μπορούν να περιλαμβάνονται τακτικά διαλείμματα ανάπαυσης, η σωματική άσκηση και η υγιεινή διατροφή.

²⁵ Το εργαλείο του EU-OSHA για την εκτίμηση κινδύνου διατίθεται στην ακόλουθη διεύθυνση: <https://osha.europa.eu/en/publications/risk-assessment-tool/view>

6.3 Το μέλλον μετά την πανδημία

Εν κατακλείδι, όσον αφορά τις μελλοντικές προοπτικές, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι προκλήσεις που θα αντιμετωπίσουν οι επιχειρήσεις όταν θα κληθούν να λειτουργήσουν σε ένα μετά την πανδημία περιβάλλον, το οποίο είναι πιθανό να χαρακτηρίζεται από διαρκή αύξηση της τηλεργασίας. Είναι σαφές ότι μετά το τέλος της πανδημίας ενδέχεται να αυξηθεί σημαντικά ο αριθμός των εργαζομένων που θα επιλέξουν την πλήρη απασχόληση υπό καθεστώς τηλεργασίας σε μόνιμη βάση, επιπλέον εκείνων που θα επιλέξουν να εργάζονται από το σπίτι σε μόνιμη βάση για κάποιο μέρος της εργάσιμης εβδομάδας. Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επανασχεδιάσουν τους χώρους γραφείων με γνώμονα την προσαρμογή τους στη νέα αυτή μέθοδο εργασίας. Ενδέχεται να υπάρχουν περισσότερες θέσεις εργασίας που δεν ανήκουν σε συγκεκριμένο εργαζόμενο, οι οποίες θα παρέχουν τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να μεταβαίνουν στο γραφείο σε πιο σποραδική βάση, ή να διατίθεται περισσότερος χώρος για την πραγματοποίηση συναντήσεων παρά για μεμονωμένους σταθμούς εργασίας. Αυτή η αναδιαμόρφωση του χώρου θα πρέπει να γίνεται βάσει εργονομικού σχεδιασμού και επιθεωρήσεων προκειμένου να διασφαλίζεται η ελαχιστοποίηση των κινδύνων ΕΑΥ σε σχέση με τις ΜΣΠ.

Το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (JRC) επισημαίνει σε έκθεση που συνέταξε το 2020²⁶ ότι από τα διαθέσιμα στοιχεία προκύπτει ότι «σε συνθήκες κανονικότητας οι εργαζόμενοι που εργάζονται από το σπίτι μπορούν να διατηρήσουν, ή ακόμη και να βελτιώσουν, την παραγωγικότητά τους, ενώ θα απολαμβάνουν καλύτερο επίπεδο ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Ωστόσο, υπό τις παρούσες εξαιρετικές περιστάσεις, η παραγωγικότητα, οι συνθήκες εργασίας, ή αμφότερα, ενδέχεται να επιδεινωθούν για πολλούς εργαζόμενους λόγω —μεταξύ άλλων προβλημάτων— της έλλειψης παιδικής μέριμνας και των ακατάλληλων χώρων εργασίας και εργαλείων ΤΠΕ.» Κατά συνέπεια, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να εξετάσουν ενδελεχώς τον τρόπο με τον οποίο θα διασφαλίζεται η μη υποβάθμιση της συνολικής ποιότητας της εργασίας των τηλεεργαζομένων, καθώς και της ΕΑΥ.

Μετά το τέλος της πανδημίας, όταν η μαζική τηλεργασία δεν θα αποτελεί πλέον απάντηση στην κρίση, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να κάνουν στρατηγικές επιλογές σχετικά με τη μέθοδο οργάνωσης της εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων των προτιμήσεων των εργαζομένων αλλά και ζητημάτων όπως οι πιθανές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα, την ποιότητα της εργασίας, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους.

Μολονότι η πανδημία της νόσου COVID-19 προκάλεσε σημαντική ζημία στην οικονομία της ΕΕ και τους πολίτες της, η εκ νέου οργάνωση της εργασίας μετά το πέρας της πανδημίας παρέχει μια ευκαιρία αναδιοργάνωσης της επαγγελματικής ζωής κατά τρόπο που να αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα μιας πιο εκτεταμένης εφαρμογής της τηλεργασίας αλλά, ταυτόχρονα, θα μετριάξει τους κινδύνους ΕΑΥ σε σχέση με τη συγκεκριμένη μέθοδο εργασίας.

²⁶ European Commission Joint Research Centre (JRC) (2020) *Telework in the EU before and after the COVID-19: Where we were, where we head to*. Ανακτήθηκε από: https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf

- Baruch, Y., and Nicholson, N. (1997) 'Home, sweet work: requirements for effective home working', *Journal of General Management*, 23, pp. 15-30.
- Belzunegui-Eraso, A. and Erro-Garcés, A. (2020) 'Teleworking in the context of the Covid-19 crisis', *Sustainability*, 12(9), p. 3662.
- Bentley, T.A., Teo, S.T.T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R. and Gloet, M. (2016) 'The role of organisational support in teleworker wellbeing: a socio-technical systems approach', *Applied Ergonomics*, 52, pp. 207-215.
- Bouziri, H., Smith, D.R., Descatha, A., Dab, W. and Jean, K. (2020) 'Working from home in the time of COVID-19: how to best preserve occupational health?', *Occupational and Environmental Medicine*, 77(7), pp. 509-510.
- Chung, H. (2018) *Future of work and flexible working in Estonia: The case of employee-friendly flexibility*, Arenguseire Keskus, Tallinn, Estonia.
- Eurofound (2018) 'Telework'. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/telework>
- Eurofound and the International Labour Office (2017) Working anytime, anywhere: The effects on the world of work Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva. Retrieved from: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang--en/index.htm
- European Commission (2008) Commission staff working paper — Report on the implementation of the European social partners' Framework Agreement on Telework (COM(2008) 412 final).
- European Trade Union Confederation (2002) 'Framework agreement on telework'. Retrieved from: <https://www.etuc.org/en/framework-agreement-telework>
- Messenger, J. (2019) 'Conclusions and recommendations for policy and practice', in *Telework in the 21st century*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK.
- Messenger, J. (2020) *Keys for effective teleworking during the COVID-19 pandemic*. International Labour Organisation, Geneva. Retrieved from: https://www.ilo.org/tokyo/information/pr/WCMS_739879/lang--en/index.htm
- De Macêdo, T.A.M., Cabral, E.L.D.S., Silva Castro, W.R., de Souza Junior, C.C., da Costa Junior, J.F., Pedrosa, F.M., da Silva, A.B., de Medeiros, V.R.F., de Souza, R.P., Cabral, M.A.L. and Másculo, F.S. (2020) 'Ergonomics and telework: a systematic review', *Work* (preprint), pp. 1-11.
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2008) *E-facts 33. Risk assessment for teleworkers*. Retrieved from: <https://osha.europa.eu/en/publications/e-fact-33-risk-assessment-teleworkers>
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2020a) Work-related musculoskeletal disorders: prevalence, costs and demographics in the EU. [https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/Work-related MSDs prevalence costs and demographics in the EU report.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/Work-related_MSDs_prevalence_costs_and_demographics_in_the_EU_report.pdf)
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2020b) *Work-related musculoskeletal disorders: From research to practice. What can be learnt?*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2020c). 'Check out our practical tips for home-based telework and protect your health'. Retrieved from: <https://osha.europa.eu/en/highlights/check-out-our-practical-tips-home-based-telework-and-protect-your-health>

- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (n.d.) 'Research on work-related MSDs'. Retrieved from: <https://osha.europa.eu/en/themes//musculoskeletal-disorders/research-work-related-msds>
- Rivière, S., Penven, E., Cadéac-Birman, H., Roquelaure, Y. and Valenty, M. (2014) 'Underreporting of musculoskeletal disorders in 10 regions in France in 2009', *American Journal of Industrial Medicine*, 57(10), pp. 1174-1180. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/ajim.22364>
- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N. and Rubin, G.J. (2020) 'The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence', *The Lancet*, 395(10227), pp. 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Fergusson, D.M., McLeod, G.F.H., Horwood, L.J., Swain, N.R., Chapple, S. and Poulton, R. (2015) 'Life satisfaction and mental health problems (18 to 35 years)', *Psychological Medicine*, 45(11), pp. 2427-2436.
- Sanghera, J., Pattani, N., Hashmi, Y., Varley, K.F., Cheruvu, M.S., Bradley, A. and Burke, J.R. (2020) 'The impact of SARS-CoV-2 on the mental health of healthcare workers in a hospital setting — a systematic review', *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12175.
- WHO (World Health Organisation) (2020) 'Occupational health: Stress at the workplace'. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- Cox, T., Griffiths, A. and Rial-González, E. (2000) *Research on work-related stress*, EU-OSHA. Retrieved from: <https://osha.europa.eu/en/publications/report-research-work-related-stress>
- Eurofound and EU-OSHA (2014) *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Roquelaure, Y. (2018) Musculoskeletal disorders and psychosocial factors at work. European Trade Union Institute Report 142. Retrieved from: <https://www.etui.org/sites/default/files/EN-Report-142-MSD-Roquelaure-WEB.pdf>
- Eurofound (2017) 'Spain: AXA recognises workers' right to turn phones off out of working hours'. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2017/spain-axa-recognises-workers-right-to-turn-phones-off-out-of-working-hours>
- Eurofound (2019) 'Right to disconnect'. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/right-to-disconnect>
- European Parliament (2021) European Parliament resolution of 21 January 2021 with recommendations to the Commission on the right to disconnect (2019/2181(INL)). Retrieved from: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0021_EN.html; <https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20210114IPR95618/right-to-disconnect-should-be-an-eu-wide-fundamental-right-meps-say>
- Secunda, P.M. (2019) 'The employee right to disconnect', *Notre Dame Journal of International & Comparative Law*, 9, p. 1.
- UNI Global Union Professionals and Managers (2019) *The right to disconnect: Best practices*. Retrieved from: <http://www.thefutureworldofwork.org/media/35639/right-to-disconnect-en.pdf>
- Eurofound (2020a) 'COVID-19 could permanently change teleworking in Europe'. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articles/covid-19-could-permanently-change-teleworking-in-europe>
- Eurofound (2020b) 'How to use the surge in teleworking as a real chance to include people with disabilities'. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/blog/how-to-use-the-surge-in-teleworking-as-a-real-chance-to-include-people-with-disabilities>
- Eurofound (2020c) *COVID-19. Living, working and COVID-19*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2020) *COVID-19: back to the workplace — Adapting workplaces and protecting workers*. Retrieved from: https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/EUguidance_covid19_backto_work_EN.pdf
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work) (2021) *Home-based telework and OSH prevention measures in European workplaces. Evidence from ESENER-3* (to be published).
- European Commission Joint Research Centre (JRC) (2020) *Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf
- Green, N., Tappin, D. and Bentley, T. (2020) 'Working from home before, during and after the Covid-19 pandemic: implications for workers and organisations', *New Zealand Journal of Employment Relations*, 45(2).
- ILO (International Labour Organisation) (2020) *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: a practical guide*, ILO, Geneva.
- ILO (International Labour Organisation) (2020) *Key provisions of international labour standards relevant to the evolving COVID19 outbreak*, ILO, Geneva.
- Koh, D. and Goh, H.P. (2020) 'Occupational health responses to COVID-19: what lessons can we learn from SARS?', *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12128.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) (2020) *Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: how can public policies make it happen?*, OECD Publishing, Paris.
- Schur, L.A., Ameri, M. and Kruse, D. (2020) 'Telework after COVID: a "silver lining" for workers with disabilities?', *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30, 521–536, pp. 1-16.
- Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernandez-Macias, E. and Bisello, M. (2020) *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?*, European Commission, Seville.
- Eurofound (2019) *Right to disconnect in the 27 EU Member States*. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef20019.pdf>
- Eurofound (2020d) *Regulations to address work–life balance in digital flexible working arrangements*, New Forms of Employment Series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Valenzuela-Garcia, H. (2020). Fuzzy frontiers: Telework and work-life balance in COVID-19 Spain. Retrieved from <https://saw.americananthro.org/pub/fuzzy-frontiers-telework-and-work-life-balance/release/1>
- Genin, E. (2016) Proposal for a theoretical framework for the analysis of time porosity. *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, 32(3), pp. 280-300.
- Iavicoli, S. (2016) 'The new EU occupational safety and health strategic framework 2014-2020: Objectives and challenges', *Occupational Medicine*, Volume 66, Issue 3, Pages 180–182. Retrieved from: <https://academic.oup.com/occmed/article/66/3/180/2750611>
- Venn, D. and Strazdins, L. (2017) 'Your money or your time? How both types of scarcity matter to physical activity and healthy eating', *Social Science & Medicine*, 172, pp. 98-106.

Αποστολή του **Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA)** είναι να καταστήσει τους χώρους εργασίας στην Ευρώπη ασφαλέστερους, υγιέστερους και παραγωγικότερους. Ο Οργανισμός ερευνά, αναπτύσσει και διανέμει αξιόπιστη, ισορροπημένη και αμερόληπτη πληροφόρηση σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία και διοργανώνει πανευρωπαϊκές εκστρατείες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης. Ο Οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση το 1994 και έχει την έδρα του στο Μπιλμπάο της Ισπανίας, απαρτίζεται από εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, των κυβερνήσεων των κρατών μελών, οργανώσεων εργοδοτών και

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία

Santiago de Compostela 12, 5^{ος} όροφος

48003 Bilbao, Ισπανία

Τηλ. +34 944794360

Φαξ: +34 944794383

E-mail: information@osha.europa.eu