

Delo na daljavo in tveganja za zdravje med pandemijo covid-19: dokazi s terena in posledice za oblikovanje politik

Povzetek



Avtorji: Maria Caprile, Juan Arasanz in Pablo Sanz (Notus)

Vodja projekta: Maurizio Curtarelli in Lorenzo Munar (EU-OSHA)

Ta povzetek je naročila Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA). Njegovo vsebino, vključno z vsemi izraženimi mnenji in/ali sklepi, so prispevali le avtorji in ne odraža nujno stališč agencije.

Kazalo

Kazalo.....	3
Uvod	4
Vzorci dela na daljavo	4
Psihosocialna tveganja.....	5
Spremembe vsebine dela	5
Povečanje intenzivnosti dela.....	5
Osamitev in intenzivno sodelovanje skupine v virtualnem okolju	6
Navzkrižje med poklicnim in zasebnim življenjem	7
Kostno-mišična obolenja in druge zdravstvene težave	7
Dejavniki, ki vplivajo na učinke dela na daljavo.....	Error! Bookmark not defined.
Samostojnost	8
Nadzor in organizacijska podpora	9
Socialni dialog in kolektivna pogajanja na ravni podjetja.....	10
Trendi na področju nacionalnih zakonodaj	10
Smernice politike	11

Uvod

Izjemna razširjenost dela na daljavo zaradi izbruha covid-19 je izpostavila vprašanja o dolgoročnem vplivu tega načina dela. Ker bo delo na daljavo za podjetja in zaposlene verjetno postalo še pomembnejše, je treba dodatno pozornost nameniti zagotavljanju varnosti in zdravja pri delu na daljavo. Ta študija se osredotoča na vidike zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu na daljavo, pri čemer obravnava naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšna so najnovejša spoznanja glede vpliva dela na daljavo na pojavnost psihosocialnih tveganj in kostno-mišičnih obolenj? Kateri so glavni dejavniki, ki spreminjajo te učinke? Ali je nanje vplivala razširjenost dela na daljavo med pandemijo covid-19?
- Kako je pandemija covid-19 spremenila vzorce dela na daljavo in sestavo zaposlenih, ki delajo od doma? V kolikšni meri so te spremembe začasne ali trajne? Kakšne so razlike med izkušnjami različnih skupin delavcev, ki delajo na daljavo?
- Kakšne so zakonodajne spremembe in spremembe politik, povezanih z delom na daljavo? Kako te vplivajo na delovne pogoje ter zlasti na varnost in zdravje pri delu?

Študija združuje teoretično raziskovanje in anketiranje. Opravljen je bil obsežen pregled literature o delu na daljavo. Analiza ureditve dela na daljavo je temeljila na posvetovanju Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) z mrežo nacionalnih informacijskih točk jeseni 2020 in dodatnem pregledu literature ⁽¹⁾. Anketiranje je potekalo med februarjem in majem 2021 v treh državah (Španija, Francija in Italija) na podlagi polstrukturiranih intervjujev (anketirano je bilo 48 zaposlenih in 18 delodajalcev).

Vzorci dela na daljavo

Pojavnost dela na daljavo je bila v 27 državah članicah EU (EU-27) leta 2019 zanemarljiva. Na ta način je občasno delala samo skupina visoko usposobljenih strokovnjakov in menedžerjev ⁽²⁾.

Razmere so se korenito spremenile z izbruhom pandemije covid-19. Delo na daljavo je postalo pravilo za vsa delovna mesta, na katerih je bilo to tehnično izvedljivo. Na vrhuncu pandemije (julija 2020) je skoraj polovica zaposlenih vsaj del svojega delovnega časa delala od doma, od tega skoraj polovica ni imela predhodnih izkušenj s tem načinom dela ⁽³⁾.

Podatki iz ankete EU o delovni sili za leto 2020 kažejo, da se je med zaposlenimi v EU-27 razširjenost rednega dela na daljavo znatno povečala: s 3,2 % leta 2019 na 10,8 % leta 2020. Delež zaposlenih, ki občasno delajo od doma, se skoraj ni spremenil (7,9 %).

Ocenjuje se, da bi bilo mogoče približno eno tretjino odvisnih zaposlitev v EU-27 opravljati na daljavo ⁽⁴⁾. Izvedenih je bilo nekaj raziskav, da bi preučili, ali in na kakšne načine je množičen prehod na delo od doma med epidemijo covid-19 povzročil trajnostne spremembe v organizaciji dela podjetij in dojemanju delavcev ter ali bo to tudi v prihodnje možnost za tiste poklice, ki jim ta način dela prej ni bil dostopen:

- Nekatere študije kažejo, da se je mnenje zaposlenih in vodstvenih delavcev glede dela od doma od začetka pandemije bistveno izboljšalo, kar se odraža v splošni zaželenosti hibridne ureditve dela ⁽⁵⁾.
- Glavni izziv predstavlja vprašanje, kako prilagoditi nadzor in spremljanje uspešnosti za poklice, v katerih se tradicionalno izvaja neposreden nadzor; to velja zlasti za srednje kvalificirane delavce ⁽⁶⁾. Ključni izziv predstavlja tudi problem usklajevanja in prenosa znanja v poklicih, ki vključujejo veliko soodvisnost nalog in delo v skupinah ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ EU-OSHA (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu) (2021), *Regulating telework in a post-COVID-19 Europe*. Na voljo na naslovu: <https://osha.europa.eu/en/publications/regulating-telework-post-covid-19-europe/view>.

⁽²⁾ Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernández-Macias, E., Bisello, M. (2020), *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?* Skupno raziskovalno središče Evropske komisije, Sevilla.

⁽³⁾ Eurofound (2020), *Living, working and COVID-19*. Urad za publikacije Evropske unije, Luxembourg.

⁽⁴⁾ Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernández-Macias, E., Bisello, M. (2020), *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?* Skupno raziskovalno središče Evropske komisije, Sevilla.

⁽⁵⁾ Indeks Microsoft Work Trend (2021). „The next great disruption is hybrid work – are we ready?“. Na voljo na naslovu: <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index>; Barrero, J. M., Bloom, N., Davis, S. J. (2020), *Why working from home will stick*. Delovni dokument Becker Friedman Institute for Economics, (2020-174), Univerza v Chicagu, Chicago, IL.

⁽⁶⁾ Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernández-Macias, E., Bisello, M. (2020), *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?* Skupno raziskovalno središče Evropske komisije, Sevilla.

⁽⁷⁾ Gibbs, M., Mengel, F., Siemroth, C. (2021), *Work from home & productivity: Evidence from personnel & analytics data on IT professionals*. Delovni dokument Becker Friedman Institute for Economics, (2021-56), Univerza v Chicagu, Chicago, IL.

- Treba je še raziskati, kako bi lahko delo na daljavo omogočili v poklicih, ki zahtevajo veliko socialnih stikov.

Ugotovitve anketiranja lahko povzamemo na sledeč način:

- Izkušnje z delom na daljavo v času pandemije so zagotovile možnost izobraževanja velikemu številu podjetij in zaposlenih, zlasti tistim, ki so imeli omejene izkušnje s tem načinom dela ali so bili brez njih. Te prilagoditve so zahtevale veliko napora, vendar so bili rezultati boljši od pričakovanih.
- Mehanizmi nadzora in spremljanja uspešnosti se niso bistveno spremenili, ker so se izkazali za učinkovite. Usklajevanje delovnih timov pa je predstavljalo poseben izziv.
- Večina podjetij razpravlja o načrtih za razširitev dela na daljavo in večina zaposlenih želi v prihodnje nadaljevati z rednim delom na daljavo ali vsaj imeti možnost, da občasno zaprosijo za delo od doma.
- To bi pomenilo širitev hibridnega načina dela, in sicer med srednje kvalificiranimi delavci, ki opravljajo naloge obdelave informacij (kot so referenti in drugo administrativno in tehnično osebje).
- Delo na daljavo „na zahtevo“ bi lahko imelo pomembnejšo vlogo na delovnih mestih, ki zahtevajo visoko raven socialne interakcije.

Psihosocialna tveganja

Nedavni sistematični pregledi raziskav o delu na daljavo in rezultatih, povezanih z zdravjem, kažejo, da so psihosocialna tveganja najpogostejša zdravstvena tveganja, povezana s tem načinom dela ⁽⁸⁾.

Večina raziskav na tem področju je bila izvedena v razmerah, v katerih je bilo delo na daljavo predvsem občasno in je bilo omogočeno omejenemu številu zaposlenih, večinoma v poklicih, ki zahtevajo visoko usposobljenost. Izkušnje širjenja in podaljševanja dela na daljavo med pandemijo tako zahtevajo ponovno oceno tradicionalnih predpostavk o delu na daljavo, psihosocialnih tveganjih in zdravju ⁽⁹⁾.

Spremembe vsebine dela

Anketiranje v skladu z drugimi študijami, izvedenimi med pandemijo covid-19 ⁽¹⁰⁾, kaže, da je bilo obvezno delo na daljavo še posebej zahtevno za zaposlene na delovnih mestih, za katera je značilno veliko socialne interakcije in čustvenih pritiskov.

Tipičen primer so učitelji in socialni delavci, pa tudi delovna mesta, ki vključujejo določeno stopnjo neposrednih stikov, ki jih je težko vzpostaviti virtualno, ne da bi zmanjšali kakovost (na primer delo v prodaji).

Prilagajanje delu na daljavo je prineslo precejšnje spremembe vsebine in namena teh delovnih mest. Podjetja in zaposleni so bili v večini primerov slabo pripravljene na nenaden prehod na delo na daljavo, kar je pogosto povzročilo povečanje delovne obremenitve in stresa, zlasti v začetnih fazah pandemije. Zaposleni pa so navajali tudi nenehno nejevoljo zaradi slabih rezultatov pri svojem delu ali občutka, da ne delajo „najbolje“.

Za zaposlene na delovnih mestih s takimi značilnostmi je ohranjanje neposrednih stikov še vedno bistvenega pomena. Vendar se jih večina ne želi odpovedati možnosti, da bi lahko tudi v času pandemije občasno zaprosili za delo od doma. Izkušnje so pokazale, da je lahko izvajanje nekaterih nalog na daljavo udobnejše in produktivnejše.

Povečanje intenzivnosti dela

V strokovni literaturi je bil obseg dela na daljavo pogosto opredeljen kot neformalno nadurno delo ali delo zunaj običajnega delovnega časa kot način spoprijemanja z visoko delovno obremenitvijo ali

⁽⁸⁾ Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., Weale, V. (2020), „A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health?“ *BMC Public Health*, 20(1), 1825; Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C., Michailidis, E. (2019), „Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach“. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51–73.

⁽⁹⁾ Lopez-Igual, P., Rodríguez Moroño, P. (2020), „Who is teleworking and where from? Exploring the main determinants of telework in Europe“. *Sustainability*, 12(21), 1–15.

⁽¹⁰⁾ Fana, M., Milasi, S., Napierala, J., Fernández-Macias, E., González Vázquez, I. (2020), *Telework, work organisation and job quality during the COVID-19 crisis. Kvalitativna študija*. Skupno raziskovalno središče Evropske komisije, Sevilla.

obvladovanja pričakovanih glede stalne razpoložljivosti za izpolnjevanje nalog, kar povzroča stres in zdravstvene težave ⁽¹¹⁾.

Anketiranje je pokazalo, da so bili vzorci povečane delovne obremenitve in dela zunaj rednega delovnega časa prisotni predvsem v začetnih fazah pandemije, ko se je morala organizacija dela prilagoditi novim okoliščinam. To je bilo zlasti pereče pri nekaterih vodilnih osebah v podjetjih, ki jih je kriza močno prizadela.

Ugotovitve prav tako kažejo, da delo od doma prinaša precejšnja tveganja, da se delovni čas podaljša in da se je težko odklopiti od dela, kar je pogosto povezano z občutkom, da je treba biti ves čas na voljo.

Skrajšanje časa, porabljenega za prevoz na delo, je različno vplivalo na ureditev delovnega časa. Prihranek časa za prevoz se šteje za enega najbolj pozitivnih učinkov dela na daljavo. Vendar se je čas, ki se je prej porabil za vožnjo na delo, pogosto (popolnoma ali delno) spremenil v delovni čas. Nekaterim zaposlenim se zdi, da jim čas, ko delajo, namesto da bi se vozili na delo, prinaša več zadovoljstva. Drugi pa navajajo težave pri omejevanju časa za službo, ko delajo od doma.

Težave, povezane z razpoložljivostjo zunaj rednega delovnega časa, so posledica različnih dejavnikov:

- Neposredne oblike vsiljivega nadzora lahko povzročajo pritiske glede stalne razpoložljivosti, čeprav so bile večinoma izjemne in omejene na začetne faze pandemije.
- Druge prakse (kot je pošiljanje e-pošte zunaj delovnega časa) so bolj običajne in lahko prinašajo prikrita pričakovanja, da se obdobje razpoložljivosti podaljša.
- Zato imajo lahko zaposleni občutek, da morajo biti bolj vidni in „vedno povezani“, da s tem nadrejenim in sodelavcem pokažejo odzivnost.
- Pričakovanja glede daljše razpoložljivosti so lahko izrazitejša med zaposlenimi na delovnih mestih, na katerih je prisotno veliko socialne interakcije in so pogoste težave pri postavljanju omejitev pri delu s strankami (zunanji ali notranji) ali uporabniki storitev.

Osamitev in intenzivno sodelovanje skupine v virtualnem okolju

Raziskave so osamitev opredelile kot eno glavnih psihosocialnih tveganj intenzivnega dela na daljavo. Občutki osamitve so izraziti v razmerah pandemije covid-19 ⁽¹²⁾.

Večjo pozornost je treba nameniti novim psihosocialnim tveganjem, ki izhajajo iz intenzivnega sodelovanja v skupini v virtualnem okolju, ko večina zaposlenih dela na daljavo. To je kritična težava z različnimi posledicami za delovno uspešnost, psihosocialna tveganja pa lahko povzročijo:

- prenasičenost z informacijami zaradi upravljanja velikih količin informacij iz številnih in prekrivajočih se digitalnih orodij, ki omogočajo asinhrono in sinhrono oblike komunikacije ⁽¹³⁾;
- neverbalno preobremenitev; medtem ko komunikacija iz oči v oči pomaga pri oblikovanju in razumevanju informacij, pa komunikacija v virtualnem okolju zahteva dodaten napor za zagotavljanje njene učinkovitosti ⁽¹⁴⁾;
- slabo sodelovanje v skupini in uspešnost ⁽¹⁵⁾, zlasti pri tistih zaposlenih, ki so vpeti v zelo soodvisne in ponavljajoče se delovne procese in ki so odvisni od pogostih socialnih interakcij ⁽¹⁶⁾.

⁽¹¹⁾ Eurofound (2020), *Telework and ICT-based mobile work: flexible working in the digital age*. Urad za publikacije Evropske unije, Luxembourg; Mauroux, A. (2018), „Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail?“, analize DARES, št. 29. Na voljo na naslovu: <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/2018-029.pdf>; Arlinghaus, A., Nachreiner, F. (2014), „Health effects of supplemental work from home in the European Union“. *Chronobiology International*, 31(10), 1100–1107.

⁽¹²⁾ Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., Klarsfeld, A. (2021), „Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France“. *European Journal of Information Systems*, 30(1), 69–88; Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., Bendz, T. (2020), „An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19“. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 429–442; Perry, S. J., Rubino, C., Hunter, E. M. (2018), „Stress in remote work: two studies testing the demand-control-person model“. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577–593.

⁽¹³⁾ La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., Chiappetta, M. (2019), „Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review“. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35.

⁽¹⁴⁾ Bailenson, J. N. (2021), „Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue“. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1), 1–6.

⁽¹⁵⁾ Van der Lippe, T., Lippényi, Z. (2020), „Co-workers working from home and individual and team performance“. *New Technology, Work and Employment*, 35(1), 60–79.

⁽¹⁶⁾ Gibbs, M., Mengel, F., Siemroth, C. (2021), *Work from home & productivity: Evidence from personnel & analytics data on IT professionals*, Delovni dokument Becker Friedman Institute for Economics, (2021-56), Univerza v Chicagu, Chicago, IL.; Golden, T. D., Gajendran, R. S. (2019), „Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: examining job complexity, problem solving, interdependence, and social support“. *Journal of Business and Psychology*, 34(1), 55–69.

Ugotovitve anketiranja so v skladu s tem raziskovalnim delom:

- Usklajevanje v skupini na splošno velja za bolj zamudno in lahko zahteva večje število virtualnih srečanj. Povzročajo prenasičenost z informacijami, upočasnijo tempo dela ter lahko vpliva na kvaliteto prenosa znanja znotraj delovnih skupin in organizacij.
- Z intenzivnim sodelovanjem v virtualnem okolju se slabša kakovost medosebne komunikacije in izgubijo neverbalni znaki, ki so ključnega pomena za umestitev informacij in izogibanje nesporazumom. Poleg tega so virtualna srečanja bolj osredotočena na delo in ne dopuščajo neformalne izmenjave informacij. Glavne posledice so občutki osamitve, utrujenosti (neverbalna preobremenitev) in negotovosti zaradi možnosti, da bi bili napačno razumljeni.
- Občutki osamitve so še posebej izraziti med zaposlenimi na delovnih mestih z veliko stopnjo socialne interakcije in med novimi zaposlenimi. Nasprotno pa so srednje kvalificirani delavci, ki so se pred pandemijo počutili osamljene, ugotavljali, da so med množičnim delom na daljavo dobili več priznanja in podpore.

Navzkrižje med poklicnim in zasebnim življenjem

Nedavne raziskave navajajo tveganje, da bi prehod na delo na daljavo še povečal obstoječe neenakosti med spoloma pri porazdelitvi obveznosti oskrbe in gospodinjskih del, zlasti med pari z otroki in dvema dohodkoma ⁽¹⁷⁾.

Obvezno delo na daljavo bi lahko bistveno vplivalo na sposobnost posameznikov, da razmejujejo med poklicnim in zasebnim življenjem v skladu s svojimi željami, zlasti pri tistih, ki doma nimajo ustreznega delovnega prostora ⁽¹⁸⁾.

Rezultati anketiranja kažejo, da je bilo navzkrižje med poklicnim in zasebnim življenjem še posebej pereče v prvi fazi pandemije covid-19. Povezano je bilo s spolom, pri čemer je zaprtje šol prizadelo predvsem zaposlene matere s šoloobveznimi otroki. Navzkrižje med poklicnim in zasebnim življenjem v nekaterih primerih povzroča tesnobo in stres, saj ne omogoča običajne delovne uspešnosti. V drugih primerih pa vzbuja občutek krivde zaradi prevelike osredotočenosti na delo in neizpolnjevanja obveznosti, povezanih z oskrbo.

Dokazov, zbranih med zaustavitvijo javnega življenja in zaprtjem šol v zgodnjih fazah pandemije, morda ni mogoče splošiti. Večina zaposlenih namreč navaja, da so se prilagodili novim razmeram. Pojav navzkrižij med poklicnim in zasebnim življenjem pa ublažijo druge značilnosti delovnega mesta in socialno-ekonomski status.

Vendar anketiranje kaže, da vzorci, ki temeljijo na spolu, še vedno ostajajo glede dela na daljavo ter usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja. Pomanjkanje primerne prostora za delo na domu očitno še zaostrojuje tveganje navzkrižja med poklicnim in zasebnim življenjem pri ženskah in moških.

Kostno-mišična obolenja in druge zdravstvene težave

Vse več je dokazov o naraščajoči razširjenosti kostno-mišičnih obolenj zaradi dolgotrajnega sedenja in nespremenjene države, povezane z dolgim delovnim časom, ter psiholoških dejavnikov stresa, kot je visoka delovna obremenitev ⁽¹⁹⁾. Vendar pa se raziskave o pojavnosti kostno-mišičnih obolenj osredotočajo predvsem na splošnejše vzorce težav, povezanih z IKT, in ne na delo na daljavo ⁽²⁰⁾.

⁽¹⁷⁾ Blaskó, Z., Papadimitriou, E., Manca, A. R. (2020), *How will the COVID-19 crisis affect existing gender divides in Europe*. Poročilo JRC Science for Policy, Urad za publikacije Evropske unije, Luxembourg; Farré, L., Fawaz, Y., González, L., Graves, J. (2020), *How the COVID-19 lockdown affected gender inequality in paid and unpaid work in Spain*, Discussion Papers Series, št. 13434. IZA Institute of Labor Economics. Na voljo na naslovu: <http://ftp.iza.org/dp13434.pdf>.

⁽¹⁸⁾ Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J., Gray, C. E. (2021), „Boundary management and work-nonwork balance while working from home“. *Applied Psychology*, 70(1), 60–84.

⁽¹⁹⁾ Roquelaure, Y. (2018), *Musculoskeletal disorders and psychosocial factors at work*, raziskovalna naloga ETUI – Poročilo 142. Na voljo na SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3316143> ali <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3316143>; So, B. C., Cheng, A. S., Szeto, G. P. (2017), „Cumulative IT use is associated with psychosocial stress factors and musculoskeletal symptoms“. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(12), 1541.

⁽²⁰⁾ Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., Weale, V. (2020), „A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health?“. *BMC Public Health*, 20(1), 1825; Taib, M. F. M., Bahn, S., Yun, M. H. (2016), „The effect of psychosocial stress on muscle activity during computer work: comparative study between desktop computer and mobile computing products“. *Work*, 54(3), 543-555; Eijkelhof, B. H. W., Huysmans, M. A., Garza, J. B., Blatter, B. M., Van Dieën, J. H., Dennerlein, J. T., Van Der Beek, A. J. (2013), „The effects of workplace stressors on muscle activity in the neck-shoulder and forearm muscles during computer work: a systematic review and meta-analysis“. *European Journal of Applied Physiology*, 113(12), 2897–2912.

Kljub omejenim raziskavam o pojavnosti kostno-mišičnih obolenj med zaposlenimi, ki delajo na daljavo, obstajajo nekateri znaki, ki kažejo, da se lahko ta tveganja povečujejo. Anketiranje kaže na visoko pojavnost kostno-mišičnih obolenj in drugih zdravstvenih težav, o katerih so posamezniki sami poročali in ki so povezane z različnimi vzroki:

- O pojavnosti kostno-mišičnih obolenj anketiranci večinoma poročajo v povezavi s povečano neaktivnostjo, slabimi ergonomskimi razmerami domačega delovnega mesta in z izkušnjo stresnih delovnih razmer ali delom preko polnega delovnega časa.
- Najpogostejša težava, ki jo prepoznavamo v zvezi s telesno neaktivnostjo, je splošen občutek „subjektivne utrujenosti“. Poleg tega lahko neaktivnost še poslabša prejšnje zdravstvene težave ter prispeva k nastanku novih, kot so povečanje telesne teže, bolečine v hrbtu in vratu ter utrujenost oči.
- Zaradi prostorskih omejitev si številni zaposleni doma ne morejo urediti delovnega prostora, ki bi ustrezal minimalnim ergonomskim standardom. Te omejitve so še posebej pereče pri zaposlenih, ki morajo delovno sobo deliti z drugimi družinskimi člani, na primer s partnerjem, ki prav tako dela od doma, in šoloobveznimi otroki. Zaradi premajhnega prostora za delo na daljavo so najbolj prizadeti zaposleni, ki živijo v velikih mestih.

Dejavniki, ki vplivajo na učinke dela na daljavo

Raziskave kažejo, da na učinke, ki jih ima delo na daljavo na delovne pogoje in dobro počutje, vplivajo različni dejavniki. Intenzivnost dela na daljavo je očitno ključnega pomena. Na splošno raziskave kažejo, da hibridna ureditev dela na daljavo zagotavlja najboljše ravnovesje med prožnostjo dela na daljavo in neposrednimi stiki z nadrejenimi in sodelavci ⁽²¹⁾. Ne preseneča, da anketiranje in druge nedavne študije odražajo splošno naklonjenost taki ureditvi med podjetji in zaposlenimi. Spodaj so obravnavani rezultati v povezavi z drugimi dejavniki.

Samostojnost

Delo na daljavo je običajno povezano z mnenjem, da omogoča večjo samostojnost, kar prispeva k ublažitvi doživetja preobremenitve pri delu in s tem povezanega stresa ⁽²²⁾. Različne študije so prav tako izpostavile pomen priznavanja posameznikovih preferenc in sposobnosti pri spopadanju z izzivi delovnega mesta ter obvladovanju razmejitev med poklicnim in zasebnim življenjem ⁽²³⁾.

Vendar pa lahko delo na daljavo omogoča različne rezultate, odvisno od organizacijskih norm in organizacije dela. Slednje vpliva na obseg samostojnosti, ki se pri organizaciji delovnega časa in nalog zagotavlja zaposlenim, ki delajo na daljavo. Samostojnost je ogrožena, če organizacije pričakujejo, da bodo zaposleni na voljo zunaj rednega delovnega časa ⁽²⁴⁾.

V zvezi s tem so bili na podlagi anketiranja prepoznani trije glavni vzorci:

1. Delovni pogoji zaposlenih v zelo zahtevnih poklicih z visoko stopnjo samostojnosti se zaradi dela od doma niso bistveno spremenili. To so predvsem zaposleni z vodstvenimi odgovornostmi, ki so že navajeni obvladovati velike delovne obremenitve, njihove obveznosti pa vključujejo tudi izvajanje nalog zunaj rednega delovnega časa. To je skladno s „paradoksom samostojnosti“, ki se omenja v literaturi ⁽²⁵⁾. Zaposleni z veliko samostojnosti pri delu sprejemajo zahteve glede obvladovanja

⁽²¹⁾ Contreras, F., Baykal, E., Abid, G. (2020), „E-leadership and teleworking in times of COVID-19 and beyond: what we know and where do we go“. *Frontiers in Psychology*, 11, 3484.

⁽²²⁾ Gajendran, R., Harrison, D. (2007), „The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences“. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.

⁽²³⁾ Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J., Gray, C. E. (2021), „Boundary management and work-nonwork balance while working from home“. *Applied Psychology*, 70(1), 60–84; Thörel, E., Pauls, N., Göritz, A. S. (2020), „Are the effects of work-related extended availability the same for everyone?“ *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(2), 147–156; Perry, S. J., Rubino, C., Hunter, E. M. (2018), „Stress in remote work: two studies testing the demand-control-person model“. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577–593.

⁽²⁴⁾ Büchler, N., ter Hoeven, C. L., Van Zoonen, W. (2020), „Understanding constant connectivity to work: how and for whom is constant connectivity related to employee well-being?“ *Information and Organization*, 30(3), 100302; Thulin, E., Vilhelmson, B., Johansson, M. (2019), „New telework, time pressure, and time use control in everyday life“. *Sustainability*, 11(11), 3067; Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoeije, J., De Cooman, R. (2018), „All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: the role of integration preference, integration norms and work demands“. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 86–99.

⁽²⁵⁾ Mazmanian, M., Orliowski, W., Yates, J. (2016), „The autonomy paradox: the implications of mobile email devices for knowledge professionals“. *Organization Science*, 24(5), 1337–1357.

povečane delovne obremenitve in nenehne razpoložljivosti zaradi razlogov, povezanih s poklicno identiteto in priznanjem.

2. Zaposleni z določeno stopnjo samostojnosti glede delovnega časa in organizacije nalog so tisti, ki pogosteje navajajo večjo samostojnost pri delu od doma. Skupaj s časom, prihranjenim, ker se jim ni treba voziti na delo, to pomeni večjo prožnost pri organizaciji delovnega časa glede na svoje želje, vključno z delom zunaj običajnega delovnega časa. Delo na daljavo ima v večini primerov pozitivne učinke v smislu samoocene uspešnosti, zadovoljstva pri delu ter usklajenosti poklicnega in zasebnega življenja. Te ugotovitve so skladne s prejšnjimi raziskavami ⁽²⁶⁾, ki navajajo, da delo zunaj rednega delovnega časa ni povezano z navzkrižjem med poklicnim in zasebnim življenjem ter stresom, dokler je to želja zaposlenega.
3. Zaposleni, ki so vključeni v zelo standardizirane delovne procese z zelo omejeno samostojnostjo glede delovnega urnika in tempa dela, pri delu od doma niso doživeli večjih sprememb.

Nadzor in organizacijska podpora

Večina raziskav dela na daljavo kaže, da je treba za njegovo uspešno izvajanje prilagoditi vodenje in organizacijo dela ⁽²⁷⁾.

Anketiranje v skladu z drugimi zgoraj omenjenimi študijami kaže, da so izkušnje z delom na daljavo med pandemijo covid-19 pomembno vplivale na premagovanje nezaupanja vodstva in nenaklonjenosti delu na daljavo. To na splošno priznavajo delodajalci in zaposleni. Zanimivo je, da obe strani navajata, da se mehanizmi nadzora in spremljanja niso bistveno spremenili:

- Po mnenju delodajalcev je glavni razlog za to učinkovitost obstoječih nadzornih ukrepov (ciljno vodenje za delovna mesta z visoko stopnjo samostojnosti in sistemi spremljanja za bolj rutinska dela). To kaže, da se je širitev dela na daljavo na delovna mesta za srednje kvalificirane delavce izkazala za manj zahtevno, kot so pričakovale nekatere študije ⁽²⁸⁾.
- Čeprav iz literature ⁽²⁹⁾ izhaja zaskrbljenosti glede vsiljivega, neposrednega nadzora, zaposleni navajajo, da je bil ta prej nekaj izjemnega in se je pojavil predvsem na začetku pandemije covid-19, postopoma pa se je razvil v pozitivnejši odnos, ki temelji na zaupanju.

Na podlagi rezultatov anketiranja delodajalcev je mogoče pojasniti tudi nekatere vidike dela na daljavo, ki so jim raziskave namenjale manj pozornosti. V večini podjetij je množičen prehod na delo na daljavo spodbudil razpravo o tveganjih in preventivnih ukrepih na področju varnosti in zdravja pri delu. Čeprav se delodajalci strinjajo, da sta osamitev in pomanjkanje ustreznih delovnih pogojev doma glavni tveganji, povezani z delom na daljavo, se izkušnje podjetij močno razlikujejo v dveh pomembnih vidikih:

1. V času pandemije je bila podpora za uvedbo dela na daljavo večinoma usmerjena v zagotavljanje prenosnih računalnikov in programske opreme, ki omogoča delo na daljavo, čeprav so morali zaposleni v nekaterih primerih uporabljati lastno opremo. Bolj omejeno pa je bilo zagotavljanje ergonomске opreme in zlasti nadomestil za dodatne stroške, povezane z delom na daljavo. Poleg tega je treba poudariti, da je tudi v času pandemije ponekod potekalo ocenjevanje tveganja na delovnih mestih na domu.
2. Le nekaj podjetij je pripravilo celovite preventivne politike na področju psihosocialnih tveganj, še zlasti tista, ki so imela veliko izkušenj z delom na daljavo že pred izbruhom pandemije, in tista, ki so že pred tem načrtovala znatno širitev dela na daljavo. Politike med drugim vključujejo omejitve glede razpoložljivosti, zbiranje sistematičnih informacij o dobrem počutju zaposlenih ter usposabljanje vodstvenih delavcev za prilagajanje vodenja in organizacije dela, kar vključuje bolj poglobljeno razumevanje psihosocialnih tveganj. V zvezi s tem se zdi, da je treba dobro opredeliti omejitve glede uporabe IKT v službene namene. Med anketiranimi podjetji so pravico do odklopa formalno priznali le v enem velikem podjetju, medtem ko so v drugih opredelili nekaj praks ravnanja z zaposlenimi.

⁽²⁶⁾ Jostell, D., Hemlin, S. (2018), „After hours teleworking and boundary management: effects on work-family conflict“. *Work*, 60(3), 475–483; Duxbury, L., Halinski, M. (2014), When more is less: an examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work*, 48(1), 91–103.

⁽²⁷⁾ Beauregard, T. A., Basile, K. A., Canónico, E. (2019), „Telework: outcomes and facilitators for employees“, v Landers, R. N. (ed.), *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behaviour*, Cambridge University Press, Cambridge, UK, 511–543.

⁽²⁸⁾ Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernández-Macías, E., Bisello, M. (2020), *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?* Skupno raziskovalno središče Evropske komisije, Sevilla.

⁽²⁹⁾ Dolce, V., Vayre, E., Molino, M., Ghislieri, C. (2020), „Far away, so close? The role of destructive leadership in the job demands–resources and recovery model in emergency telework“. *Social Sciences*, 9(11), 19; Spagnoli, P., Molino, M., Molinaro, D., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Ghislieri, C. (2020), „Workaholism and technostress during the COVID-19 emergency: the crucial role of the leaders on remote working“. *Frontiers in Psychology*, 11, 620310.

Vendar pa še zdaleč niso rešene težave, povezane s pričakovanji glede razpoložljivosti zunaj rednega delovnega časa.

Socialni dialog in kolektivna pogajanja na ravni podjetja

Anketiranje je pokazalo, da so socialni dialog in kolektivna pogajanja imeli pomembno vlogo pri urejanju dela na daljavo kljub izjemnim okoliščinam zaradi pandemije covid-19:

- Kolektivne pogodbe so bile ključne za olajšanje prehoda na množično delo na daljavo in urejanje nekaterih ključnih vidikov, kot so delovna mesta, ki se štejejo za „primerna za delo na daljavo“, intenzivnost dela na daljavo, pravila za prehajanje z dela od doma na delo v prostorih delodajalca ter zagotavljanje finančne podpore.
- Mala podjetja zagotavljajo tudi nekaj primerov posvetovanja s predstavniki delavcev ali bolj neposrednih participativnih mehanizmov.

Raziskav na tem področju ni veliko. Ne glede na to obstoječi dokazi kažejo, da politike ravnanja z zaposlenimi, ki so v glavnem namenjene povečanju vključevanja zaposlenih in izboljšanju uspešnosti podjetja, niso najučinkovitejši način za preprečevanje psihosocialnih tveganj in slabega zdravstvenega stanja. Zdi se, da socialni dialog in kolektivna pogajanja zagotavljajo boljše delovne pogoje in preglednejši zakonodajni okvir⁽³⁰⁾. To bo zlasti pomembno po koncu pandemije, saj bo delo na daljavo možnost, ki bo na voljo večjemu številu zaposlenih – številnim na delovnih mestih za srednje kvalificirane delavce – kot pred pandemijo.

Trendi na področju nacionalnih zakonodaj

V večini držav članic EU je Okvirni sporazum EU o delu na daljavo (2002) glavna referenčna točka za nacionalno zakonodajo in kolektivna pogajanja o delu na daljavo. Ta vključuje opredelitev dela na daljavo in ureditev njegovih bistvenih vidikov: delo na daljavo je prostovoljno za zaposlene in delodajalce; reverzibilnost; enake možnosti zaposlitve, usposabljanja in kolektivne pravice; varstvo podatkov; spoštovanje zasebnosti; odgovornost delodajalcev za varnost in zdravje pri delu.

Države članice EU urejajo delo na daljavo bodisi z zakonodajo bodisi s socialnim dialogom in kolektivnimi pogajanja. V večini držav se uporabljata obe vrsti ureditve, ki se medsebojno dopolnjujeta. Vloga države ali socialnih partnerjev je različna in je delno odvisna od nacionalne tradicije odnosov med delodajalci in delavci.

Pred izbruhom covid-19 je večina držav urejala delo na daljavo z zakonom o delovnih razmerjih ali v drugi ustrezni zakonodaji. Nekatere države (Danska, Irska, Ciper, Latvija, Avstrija, Finska, Švedska) zakonske opredelitve dela na daljavo niso imele, vprašanja v zvezi z delom na daljavo pa so obravnavali različni zakoni, ki se nanašajo na varstvo podatkov, varnost in zdravje pri delu ali delovni čas.

Če vzamemo okvirni sporazum EU kot referenco, je mogoče glavne inovativne vidike, ki so regulirani, povzeti na naslednji način:

- Redno in občasno delo na daljavo: okvirni sporazum EU je zajemal samo redno delo na daljavo (vsaj 1 dan na teden). Vendar se je občasno delo na daljavo uveljavilo kot prevladujoča oblika dela na daljavo (kar pomeni manj kot 20 % delovnega časa in/ali da ne gre za poseben vzorec). Nacionalni pristopi se razlikujejo. Nekatere države so spremenile zakonsko opredelitev dela na daljavo, da bi zajela katero koli intenzivnost, druge države pa so uvedle različne opredelitve in pravila za redno in občasno delo na daljavo.
- Pravica do odklopa: okvirni sporazum EU določa, da morajo zaposleni, ki delajo na daljavo, obvladovati organizacijo svojega delovnega časa v skladu z omejitvami v nacionalni zakonodaji in kolektivnim pogajanjem. Zaradi pričakovanih vodstva ali strank, da bo zaposleni stalno na razpolago, so nekatere države uredile pravico do odklopa, kar vključuje dogovor o razporeditvi delovnih ur, odmorov in omejitev razpoložljivosti.
- Pravica do dela na daljavo: čeprav se ohrani načelo prostovoljnosti, so nekatere države z namenom podpreti usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja uredile pravico, da se lahko zaprosi za delo

⁽³⁰⁾ Sanz de Miguel, P. (2020). *Exploring the contribution of social dialogue and collective bargaining in the promotion of decent and productive virtual work*. Končno poročilo DEEP VIEW. VP/2017/004/0050. Na voljo na naslovu: https://drive.google.com/file/d/1JrHgEDU9swF4KM5H74gOJ0-u_hptKlXK/view.

na daljavo ali za posebno obravnavo nekaterih skupin. Zaposleni imajo pravico do pisnega pojasnila, če podjetje prošnjo zavrne.

- Posebne določbe o varnosti in zdravju pri delu: v nekaterih državah zakonodaja izrecno omenja dolžnost delodajalcev, da izvedejo oceno tveganja in delavce obvestijo o morebitnih tveganjih. Vendar se postopki za oceno tveganja razlikujejo. V nekaterih državah so delodajalci močno omejeni s pravico do zasebnosti; v takih primerih ocena tveganja temelji na informacijah, ki jih zagotovi zaposleni, ki dela na daljavo. Obseg obravnavanih tveganj na področju varnosti in zdravja pri delu se prav tako razlikuje. Nekatere države so pripravile predpise za ocenjevanje in preprečevanje posebnih psihosocialnih tveganj, kot so izoliranost, navzkrižje med poklicnim in zasebnim življenjem ter stres. Poleg tega je občutljivo področje tudi odgovornost delodajalca za nezgode pri delu. Nacionalni predpisi v zvezi s tem pa se zelo razlikujejo.

Od izbruha covid-19 si številne države prizadevajo za večjo ozaveščenost o vprašanih varnosti in zdravja pri delu na daljavo. Pripravile so posebna navodila in vire ob upoštevanju, da mnoga podjetja in delavci, ki delajo na daljavo, niso imeli predhodnih izkušenj s tem načinom dela.

V večini držav so izkušnje v zvezi z obsežnim in dolgotrajnim delom na daljavo spodbudile spremembe v zakonodaji in razprave, namenjene boljšemu prilagajanju ureditve dela na daljavo v času po pandemiji. Do marca 2021 je pet držav izvedlo zakonodajne spremembe: Španija, Italija, Latvija, Luksemburg in Slovaška, medtem ko je v številnih drugih državah (Belgija, Nemčija, Irska, Hrvaška, Ciper, Madžarska, Malta, Nizozemska, Avstrija, Poljska, Portugalska, Slovenija) potekal pregled zakonodaje. Pravne spremembe in politične razprave o delu na daljavo zajemajo štiri glavne vidike: (1) zakonsko opredelitev dela na daljavo (vključno z razlikovanjem med rednim in občasnim delom na daljavo), (2) pravico do odklopa, (3) pravico do dela na daljavo ter (4) določbe s področja varnosti in zdravja pri delu. Pri tem sledijo trendom, ki so veljali že pred pandemijo. Vse pomembnejša so tudi vprašanja v zvezi z opremo in nadomestilom za dodatne stroške, ki nastanejo z delom na daljavo.

Nasprotno pa v nordijskih državah ni prišlo do zakonodajnih sprememb zaradi izkušenj z delom na daljavo med pandemijo. Izvajanje občasnega dela na daljavo prek individualnih in neformalnih dogovorov tradicionalno temelji na samourejanju brez posebnih vodstvenih omejitev. Ureditev se opira na zaupanje med delodajalci in zaposlenimi (tako imenovani pristop „svoboda z odgovornostjo“). Zdi se, da je bil ta pristop med pandemijo učinkovit.

Smernice politike

V številnih državah članicah EU spremembe zakonodaje, kolektivna pogajanja in razprave kažejo na večjo ozaveščenost o možnih tveganjih, ki jih delo na daljavo predstavlja za dobro počutje in zdravje zaposlenih. Pomembni vidiki so ureditev pravice do odklopa, preprečevanje psihosocialnih tveganj ter uveljavljanje standardov varnosti in zdravja pri delu. Vendar pa med državami obstajajo velike razlike in ni dokazov o skupnem pristopu k varnemu in zdravemu delu na daljavo. Precejšen napredek bi bil pregled okvirnega sporazuma EU o delu na daljavo iz leta 2002, ki bi ga opravili socialni partnerji.

Uspešno sprejetje ureditve dela na daljavo v podjetjih zahteva povečana prizadevanja za prilagoditev vodenja in organizacije dela ter izboljšanje politik na področju varnosti in zdravja pri delu:

- Ureditev dela na daljavo na ravni podjetja mora zagotoviti jasna in pregledna pravila o delovnih mestih in nalogah, ki jih je mogoče izvajati na daljavo; postopkih za obravnavo prošenj za delo na daljavo; opremi in stroških; intenzivnosti in vzorcih dela na daljavo; odklopu in omejitvah razpoložljivosti zunaj rednega delovnega časa.
- Nadrejeni imajo ključno vlogo pri oblikovanju delovnih pogojev zaposlenih, ki delajo na daljavo. Vodstvo bi moralo spodbujati odnose med nadrejenimi in zaposlenimi, ki temeljijo na zaupanju, samostojnosti in spodbudnem spremljanju uspešnosti.
- Za prilagoditev organizacije dela in spodbujanje poglobljenega razumevanja psihosocialnih tveganj in s tem povezanega slabega zdravstvenega stanja bo morda potrebno usposabljanje za nadrejene.
- Ključnega pomena je upravljanje delovnega časa. Nadrejeni bi morali imeti pomembno vlogo pri uveljavljanju pravice do odklopa z določitvijo jasnih pravil glede časa razpoložljivosti in komunikacijskih praks ali prošenj za izvajanje nalog zunaj rednega delovnega časa.
- Prilagoditev organizacije dela bi morala pomeniti jasno razlikovanje med nalogami ali delovnimi procesi, ki jih je mogoče izvesti na asinhroni podlagi, in tistimi, ki zahtevajo sinhrono usklajevanje ali osebni stik. Ta pristop zaposlenim omogoča vse bolj samostojno odločanje o delovnem času.

- Tudi upravljanje virtualne komunikacije je pomembno za zmanjšanje preobremenjenosti in stresa, ki sta pogosto povezana s številnimi digitalnimi kanali, ki se prekrivajo. Prav tako je treba doseči dogovor o primerni pogostosti in trajanju virtualnih sestankov ter o tem, da je treba nekaj časa nameniti neformalnim izmenjavam in odmorom med sestanki.
- Najučinkovitejši pristop za preprečevanje izolacije je omejitev intenzivnosti dela na daljavo (npr. na 50 % na teden). Občutek izolacije blaži nemotena virtualna komunikacija z nadrejenimi in sodelavci.
- Povečana razširjenost kostno-mišičnih obolenj in drugih zdravstvenih težav (kot je utrujenost oči) poudarja pomen ergonomije in zdravih vedenjskih vzorcev (npr. odmori in telesna aktivnost) pri delu od doma.
- Politike na področju varnosti in zdravja pri delu se morajo začeti z ocenjevanjem tveganja na delovnem mestu, ki se nahaja doma, v sodelovanju z zaposlenim. Potrebna so navodila za skladnost z ergonomskimi standardi. Pomemben vidik je zagotavljanje ergonomske opreme (pisarniško pohištvo in digitalne naprave).
- Celovite preventivne politike na področju varnosti in zdravja pri delu bi morale zaposlene vključevati v opredelitev in preprečevanje psihosocialnih in fizičnih tveganj. To vključuje usposabljanje, mehanizme, ki zaposlenim omogočajo, da izrazijo svojo zaskrbljenost, ter redno zbiranje sistematičnih informacij o psihičnem in telesnem počutju delavcev.

Ob koncu je treba poudariti, da naj bi imela socialni dialog in kolektivno pogajanje na ravni podjetja pomembnejšo vlogo pri urejanju načina dela na daljavo. Zagotavljata preglednejši in participativen okvir za urejanje načina dela na daljavo, spodbujata proaktivno preprečevanje psihosocialnih tveganj ter uveljavljata skladnost s standardi varnosti in zdravja pri delu.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) prispeva k temu, da bi Evropa postala varnejše, bolj zdravo in produktivnejše delovno okolje. Raziskuje, razvija ter razširja zanesljive, uravnotežene in nepristranske informacije o varnosti in zdravju pri delu ter organizira vseevropske kampanje za ozaveščanje. Agencija, ki jo je Evropska unija ustanovila leta 1994 in ima sedež v španskem mestu Bilbao, združuje predstavnike Evropske komisije, vlad držav članic, združenj delodajalcev in delavcev ter vodilne strokovnjake iz držav članic EU in zunaj njenih meja.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu

Santiago de Compostela 12, 5th floor

48003 Bilbao, Španija

Tel.: +34 944358400

Faks: +34 944358401

E-naslov: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>