

Il lavoro nel metaverso

Michel Martone

1. Brevi riflessioni sul metaverso. – 2. L'avatar, l'ologramma e la sua anima. – 3. Un meta luogo di lavoro.

1. Almeno nelle intenzioni dei suoi artefici, l'espressione metaverso, che non a caso è definito dal suffisso polisenso greco meta che vuol dire trasformazione, mira a definire “un paradigma in evoluzione della nuova generazione di internet che aspira e costruire uno spazio in 3D completamente immersivo, autonomo, oltre spazio e tempo, nel quale gli umani possano giocare, lavorare e socializzare”¹.

Così, dopo la prima fase dello sviluppo di internet, caratterizzata dagli statici portali di un tempo, e una seconda segnata dallo sviluppo della socialità attraverso i social media (il web 2.0), il metaverso sarebbe parte fondamentale di una terza fase dello sviluppo di internet (cd. del web 3.0) nella quale l'incontro tra persone aspira ad essere qualcosa di meglio di quello che si sviluppa da remoto oppure nella dura realtà in cui ci siamo ritrovati dopo due anni di pandemia tra siccità, riscaldamento globale, minacce nucleari e crisi energetica.

Questa nuova fase si dovrebbe caratterizzare per un maggiore decentramento della governance, grazie alla crescente diffusione del modello *peer to peer*, e per la conseguente, più ampia, signoria degli utenti sui propri dati e quindi per una loro maggiore capacità di monetizzazione attraverso il rapporto diretto con i fruitori dei contenuti pubblicati. Rapporto che peraltro dovrebbe essere facilitato dall'introduzione di tecnologie già sperimentate nel *gaming* che dovrebbero consentire un “contatto digitale più pieno” e persino “emozionale” in questa nuova realtà ibrida che dovrebbe potenziare la socialità.

Difficile ad oggi dire quali forme assumerà questa nuova realtà “immersiva” seppure, attraverso l'osservazione dei primi importanti esperimenti, è già possibile intravedere alcune delle tante problematiche che ben presto dovranno essere risolte dai giuristi e

¹ Questo articolo rappresenta l'introduzione di un più ampio saggio che verrà pubblicato su *Argomenti di diritto del lavoro*, 2021, 6.

non riguarderanno solamente l'acquisto delle scarpette per l'avatar su *Roblox marketplace* o l'ingresso nei *Gucci gardens* ma avranno portata ben più ampia.

Nelle pagine che seguono svilupperemo alcune prime riflessioni relative ai problemi che riguardano il nascente rapporto tra lavoro e metaverso, posto che tutti concordano sul fatto che nei prossimi anni questa nuova realtà offrirà milioni di opportunità di lavoro che PricewaterhouseCoopers già stima in più di 23 milioni di persone nel 2030.

2. Nella prospettiva appena menzionata un primo ordine di considerazioni è legato al rapporto tra il lavoratore, il suo avatar o la sua proiezione olografica, i colleghi ed i superiori gerarchici, posto che tra le caratteristiche del metaverso c'è proprio quella di recuperare, anche a distanza, il contatto sociale perso nel lavoro da remoto e dunque di sperimentare, per il tramite di proiezioni olografiche o di avatar, nuove e più avanzate forme di collaborazione anche lontano dai luoghi di lavoro.

D'altra parte, se è indubbio che il lavoratore, la sua proiezione olografica o il suo avatar sono entità distinte, è altrettanto indubbio che il primo si riflette in queste, come già accade ogni volta che ci soffermiamo ad osservare un qualsiasi profilo su facebook, instagram o altro social media e come accadrà con ogni probabilità nel metaverso, in cui sarà l'avatar o l'ologramma a sperimentare il contatto virtuale con l'altro ma il lavoratore sarà pur sempre presente perché da remoto ne guiderà azioni, reazioni ed emozioni. In definitiva rappresenterà quella che potremmo definire l'anima del suo avatar.

In altri termini, seppure il lavoratore in carne ed ossa lavorerà da remoto, con il suo avatar si immergerà in una realtà governata da algoritmi nella quale sarà tenuto a rispettare le regole che in genere disciplinano la presenza sui luoghi di lavoro. Perché ciò che colpisce, anche ad una prima osservazione del metaverso, è che per quanto vi si perda la fisicità esso tenda comunque a riprodurre nella dimensione virtuale la realtà di tutti i giorni.

D'altra parte, proprio perché, per il tramite degli avatar e degli ologrammi, consente di istituire un diverso tipo di rapporto o meglio di "contatto" tra il lavoratore, il suo avatar od ologramma, i suoi colleghi e i suoi superiori gerarchici, il metaverso inevitabilmente finirà per rappresentare una forma più evoluta di lavoro da remoto nella quale potrebbero trovare soluzione alcune delle problematiche fin qui emerse

quali, ad esempio, la mancanza di socialità, il disagio psicologico derivante dall'isolamento e le difficoltà della formazione a distanza dei lavoratori appena assunti. Ma proprio perché consente di istituire in una nuova dimensione digitale un diverso e più avanzato tipo di rapporto a distanza tra il lavoratore e i suoi colleghi o superiori, espone il primo anche a nuovi pericoli perché, seppure, per fare un esempio, un comportamento maschilista, predatorio, arrogante o maleducato da parte del superiore gerarchico nei confronti di un avatar o di un ologramma non potrà avere l'aggressività di una molestia fisica, ne potrebbe mantenere e magari anche aggravare la carica offensiva. Come ad esempio è accaduto a Nina Jane Patel il cui avatar, dopo pochi minuti che era entrata nel metaverso, è stato prontamente molestato da alcuni avatar malintenzionati, anche perché come già testimoniano i comportamenti degli haters nel web 2.0, la possibilità di nascondersi dietro a un profilo falso peggiora i comportamenti non li migliora. Tant'è che in alcuni metaversi si stanno iniziando ad introdurre i primi "confini personali" per distanziare gli avatar.

Perché in definitiva l'avatar rappresenta pur sempre il lavoratore in carne ed ossa, per quanto quest'ultimo si trovi a casa, ed è dunque soggetto a tutte le problematiche legate al contatto con gli altri siano esse positive o negative, come sono il *bullying*, il *bossing*, il mobbing, le discriminazioni o ancora le molestie, non solo di genere, che sicuramente assumeranno forme ad oggi difficilmente immaginabili ma purtroppo sicuramente da reprimere.

Forme e pericoli che dovranno essere assolutamente repressi attraverso il richiamo alle discipline imperative che impongono il divieto di discriminazione deie quelle che promuovono la parità di genere che sicuramente troveranno applicazione a questo tipo di lavoro esattamente come trovano applicazione al lavoro in presenza o a quello da remoto.

3. Le considerazioni sin qui svolte sul rapporto tra il lavoratore, il suo avatar o ologramma, i colleghi e i superiori gerarchici nel metaverso aprono la via ad alcune riflessioni sui luoghi di lavoro. Le innovazioni tecnologiche che stanno dando concretezza al metaverso già consentono di ripensare gli ambienti di lavoro che non devono più necessariamente essere connessi ad uno spazio fisico, perché seppure il

lavoratore continuerà a prestare la propria attività dal luogo da lui prescelto, sia esso la casa oppure uno spazio di coworking, potrà incontrare i suoi colleghi e superiori gerarchici in un meta-luogo all'incrocio tra realtà virtuale e realtà quotidiana.

Così, oltre che in presenza e da remoto, il lavoro potrà presto svolgersi sul metaverso ovvero in un meta luogo che, per ora, nella maggior parte dei casi assume le forme di un video gioco che riproduce i tratti delle città come dei luoghi di lavoro, nei quali sono possibili gli incontri tra ologrammi o avatar che possono persino condurre una loro vita virtuale, nei negozi, nelle gallerie d'arte che vendono NFT, nei musei, partecipando ai concerti virtuali, nelle farmacie e persino negli ospedali dove già si stanno attrezzando sale di fisioterapia e persino operatorie che consentono di simulare operazioni a distanza per formare nuove generazioni di chirurghi. E poiché si tratta di luoghi virtuali partoriti dalla fantasia di un programmatore, è facile prevedere che in futuro questi potranno assumere forme molto diverse e più creative di quelle di un tipico ufficio o di un open space, come di una spiaggia, della vetta di una montagna, della giungla amazzonica e persino dello spazio nelle vicinanze di una stazione orbitante dove due colleghi potrebbero incontrarsi per discutere di questioni di lavoro. Nell'attesa che i luoghi di lavoro virtuali assumano queste nuove e ben più piacevoli forme, è importante considerare che attraverso le nuove tecnologie il metaverso, proprio perchè già consente ai lavoratori, ai loro avatar od ologrammi, di collaborare e incontrarsi con quelli di colleghi e superiori gerarchici in maniera molto più efficace di quanto non abbiamo sperimentato durante la pandemia, pone problemi tutt'altro che secondari anche per quanto riguarda la disciplina della prestazione di lavoro che si svolge in una nuova dimensione ibrida dove i piani, del lavoro in presenza e da remoto, finiscono inevitabilmente per sovrapporsi. Quando il rapporto di lavoro si svolge nel metaverso, infatti, se anche il dipendente lavora da casa, per il tramite del suo ologramma o del suo avatar, si reca ogni mattina sul luogo di lavoro virtuale a cui è adibito e ciò non potrà non avere conseguenze anche per quanto riguarda la disciplina della sua prestazione. Basti ad esempio considerare che se, come sta diventando ogni giorno più evidente, nel lavoro in presenza la misura dell'adempimento è data dal tempo della prestazione e in quello da remoto è sempre più spesso legata al risultato, nel metaverso potrebbe tornare a dipendere dalla misurazione del tempo posto che, molto spesso, in questa diversa dimensione, seppure

per il tramite del suo avatar o del suo ologramma, è espressamente richiesta la presenza del lavoratore che, proprio perché sarà l'anima dell'avatar, sarà tenuto al rispetto delle istruzioni, come ad esempio quelle relative ai tempi e alle modalità di svolgimento della prestazione, impartite dal datore di lavoro all'avatar o all'ologramma che lo rappresenteranno nel metaverso.

E analoghe considerazioni valgono, per la malattia perché se i lavoratori sono ancora fatti di carne ed ossa e dunque si ammalano i loro avatar possono comunque recarsi sui luoghi di lavoro e dunque potrebbe accadere che per pretendere la prestazione dei secondi si finisca per costringere i primi a rimanere attaccati alla consolle. Non foss'altro che, come gli uomini, anche gli avatar, senz'anima, non funzionano.

E poiché la tutela si è storicamente plasmata in relazione al luogo nel quale veniva reso il lavoro, è di tutta evidenza che se cambia il luogo deve cambiare anche la disciplina protettiva applicabile perché, per tutelare il lavoratore dal potere di controllo del superiore gerarchico in presenza, sono necessarie discipline diverse da quelle che, ad esempio, dovranno servire a tutelarlo dal controllo digitale di un algoritmo nella dimensione virtuale nella quale il lavoratore si immergerà per il tramite del suo ologramma.

Ne deriva che, a ben vedere, sarà ben presto necessario valutare come ed in che modo adattare la disciplina fin qui dettata per il lavoro subordinato nell'impresa e per quello da remoto al lavoro nel metaverso, posto che quest'ultimo, seppure per il tramite degli avatar o degli ologrammi non sarà più reso in presenza, dovrà comunque godere, per le considerazioni sin qui svolte, delle fondamentali garanzie e tutele che sono assicurate a tutti gli altri lavoratori siano essi in presenza o a distanza. Il che pone agli interpreti nuovi e più delicati problemi in ordine all'individuazione delle discipline applicabili a questo particolare tipo di lavoro che seppure si svolge attraverso avatar ed ologrammi che operano in una dimensione virtuale, per i lavoratori ha ricadute ben reali e tangibili.