

Anno 20, numero 66
Maggio 2023
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente
ISSN 2531-4157

PdE

Direttore responsabile
Mauro Zamberlan

Direttore scientifico
Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale
Lucia De Antoni

Comitato di redazione:
Wilma Dalsaso, Marcella
Gabbiani, Domenico San-
toro, Elisabetta Schiavone,
Antonio Zuliani.

Indice del numero 66

Editoriale

Pag. 2

Ricordi per la sicurezza

(Antonio Zuliani)

Una riflessione su come i ricordi di episodi pericolosi possono aiutare a migliorare la sicurezza sul lavoro.

Pag. 2 - 4

Benessere, relazioni e produttività: il progetto dei nuovi luoghi del lavoro.

(Marcella Gabbiani)

Il ruolo che il lavoro occupa nella vita delle persone sta fortemente cambiando negli ultimi decenni: una riflessione sui nuovi luoghi di lavoro.

Pag. 5 - 7

Comportamento Manageriale Positivo (CMP): strumenti organizzativi per la prevenzione dello stress lavoro-correlato

(Andrea Romeo)

Strumenti organizzativi per supportare un manager per affrontare il tema dello stress lavoro-correlato.

Pag. 7 - 10

La fuga nelle situazioni di emergenza

(Antonio Zuliani & Wilma Dalsaso)

Come comunicare in modo efficace la necessità di abbandonare un ambiente in caso di pericolo ed emergenza.

Pag. 10 - 11

BENESSERE, RELAZIONI E PRODUTTIVITÀ: IL PROGETTO DEI NUOVI LUOGHI DEL LAVORO.

di Marcella Gabbiani

Il ruolo che il lavoro occupa nella vita delle persone sta fortemente cambiando negli ultimi decenni e gli ultimi anni di pandemia non hanno fatto che accelerare e rendere palesi alcune tendenze già in atto.

La robotizzazione della produzione, i nuovi assetti della logistica delle merci e le istanze della globalizzazione, si intersecano nei paesi ricchi con la crescente richiesta individuale di qualità della vita, di tempo libero e di tutela dell'ambiente.

Recenti sondaggi riportano che lo *smart working* è la scelta preferibile per molti lavoratori italiani. Chiaramente i dati cambiano a seconda dei settori e delle aree geografiche e dipendono anche dalla qualità dei luoghi di lavoro e dai tempi di spostamento richiesti ai lavoratori per raggiungerli, ma il dato è comunque significativo.

Quanto tutto ciò sia dovuto alle necessità interne alle logiche di sopravvivenza del mercato e quanto a reali aspirazioni individuali, non riguarda la trattazione odierna, anche se è legittimo che gli architetti si pongano la domanda se ciò che progettano sia il risultato di una spinta economico-finanziaria o il frutto di un'istanza sociale...

Comunque stiano le cose, rimane indispensabile a monte un ripensamento profondo dei mezzi pubblici, delle infrastrutture e dei trasporti in generale, per ridurre quella zona grigia di esistenza, costituita dagli spostamenti, che talvolta arrivano ad occupare una parte sostanziale della giornata delle persone.

A questi provvedimenti di carattere strategico-politico si affiancano una necessaria diversa organizzazione del lavoro e una revisione dei luoghi ad esso per tradizione deputati.

Il fenomeno in atto è più evidente nelle grandi città e all'interno delle grandi aziende, dove si affacciano la contrazione da un lato del personale per la produzione e dall'altro della metratura degli uffici necessari all'attività, mentre si registra una più generosa dotazione di spazi destinati a nuove funzioni.

In questi ultimi tre anni in Italia le aziende sentono crescere l'esigenza di un cambiamento e si sono viste interessanti proposte di riconfigurazione dei complessi per uffici e degli edifici produttivi. Ne citiamo solo alcuni, dal notissimo e immenso progetto di edificio biofilico *Welcome* di Europa Risorse Sgr a Milano progettato da Kengo Kuma, a due grandi aziende internazionali che hanno scelto il paesaggio toscano come Furla con la sede "Progetto Italia" (prog. GEZA Architetture) e Celine con "La Manufacture" (prog. MetrOffice) o ancora la sede centrale di Zama-sport a Novara (prog. Enrico Frigerio)*. Da qui può – e deve per necessità - discendere per le attività alle diverse scale una serie di provvedimenti utili a favorire il lavoro in presenza e a migliorare la qualità architettonica dei luoghi.

Le aziende si devono attrezzare per attrarre i lavoratori secondo mutati criteri di convivenza, innalzando il livello qualitativo degli spazi.

L'industria e la finanza infatti stanno segnando il passo di questo cambiamento, ma la vera sfida la affrontano le piccole aziende e i professionisti, gli avvocati, i medici gli architetti... per i quali il rapporto umano e fiduciario sono il motore e valore aggiunto e per i quali la scala degli interventi possibili è di molto ridotta, sia per l'entità degli immobili stessi di cui dispongono sia per la potenza di investimento di denaro che possono mettere

in campo. Pertanto diventa cruciale per questi soggetti, che sono il prezioso tessuto economico italiano, riuscire a proporre un approccio umanistico al lavoro e ai suoi luoghi, senza soccombere al mercato delle grandi multinazionali dei servizi.

Vediamo quali possono essere quindi alcuni provvedimenti da adottare:

Un'organizzazione planimetrica e di arredi flessibile consente di alternare in modo armonico postazioni singole e condivise, di creare aree che favoriscano quelle relazioni, che a casa o nelle modalità *online* non sono possibili.

L'ufficio diventa quindi complementare e necessario al compimento del lavoro da remoto: è il luogo delle relazioni.

Ricordiamo che la parola remoto ci torna ora indietro dall'inglese con il significato di collegato per via informatica anche da lontano, ma che la sua origine è latina, e che il suo significato - che permane nella lingua italiana tuttora - richiama la lontananza e la solitudine...

Le relazioni d'altronde sono l'innescò necessario di nuove idee: l'ambiente di lavoro in presenza è quindi l'incubatore della creatività, dell'innovazione e della conseguente gratificazione.

Di qui la necessità di ambienti luminosi in cui luce naturale e artificiale si combinano in modo sapiente e integrato, regolando gli apporti a seconda della presenza o meno di schermi luminosi.

I colori stessi, i materiali impiegati rivestono un ruolo determinante nella gestione del benessere e nello stimolo delle potenzialità delle persone. Non esiste una risposta univoca: la scelta di materiali caldi e naturali rende più familiari i luoghi, mentre l'aspetto più asettico di servizi igienici, sedute e scrivanie conferisce un'idea di igiene più rassicurante. Materiali e superfici innovativi consentono di combinare queste due esigenze, apparentemente contrapposte, di piacevolezza e salubrità.

Rilevante anche l'apporto della qualità dell'aria, che può essere introdotta negli ambienti per via meccanica e naturale con un

sistema di finestre, posizionate in modo tale da favorire la ventilazione naturale. Oltre alla pianta entra in gioco quindi la sezione degli ambienti, che favorisce i movimenti convettivi, attraverso i riscontri d'aria e l'effetto camino. Combinare tecnologia e sapienza antica si rivela come sempre la via migliore.

La dimensione e posizione delle finestre svolge un ruolo essenziale. Le grandi vetrate sono state per decenni uno *status* dell'ambiente di lavoro, ma possono essere fonte di benessere o malessere visivo, igrometrico e tattile a seconda dell'orientamento, delle schermature e della funzione degli spazi. Talvolta una finestra ben posizionate per luce, vista e apporto di calore può dare molta più qualità e carattere di un'apertura vetrata indistinta a tutta parete.

Ambienti flessibili non significa necessariamente *open space*, ma piuttosto la creazione di planimetrie suscettibili di divisioni modulari attraverso arredi e pareti divisorie mobili e diversamente combinabili a seconda che si necessiti di *coworking* o postazioni singole. Gli *open space* infatti, spesso spettacolari e a prima vista affascinanti, possono generare molto disturbo acustico, senso di spaesamento, mancanza di *privacy* e risultano alla lunga molto stressanti.

Dove possibile poi diventa importante creare spazi per brevi momenti di riposo, per il caffè o per l'attività fisica, oltre ad aree riservate, nelle quali poter svolgere attività o telefonate necessarie o urgenti personali.

Sia in contesto urbano che extraurbano riveste un ruolo salubre il verde, interno o esterno. Il contatto visivo, olfattivo e tattile con la natura costituisce motivo di benessere e rilassamento e pare stimolare di conseguenza la disposizione creativa e la socialità delle persone.

In tale contesto è strategica la gestione della sicurezza e delle risorse energetiche. Strutture personalizzate consentono di autorizzare livelli di accesso diversi ai diversi operatori, sia per orario che per aree dell'edificio. Sensori specifici permettono di regolare la climatizzazione e le luci a seconda della presenza o meno delle persone, evitando di ri-

scaldare, raffrescare o illuminare inutilmente ambienti non utilizzati.

Aggiungo ancora un'ultima componente vitale: il caso. Credo sia fondamentale lasciare alle persone la possibilità di appropriarsi di un luogo, di poter personalizzare e scomporre ciò che viene loro dato; dal connubio quindi tra l'immagine "data" dell'ufficio e la sua "restituzione" da parte di chi ci lavora, può nascere un contesto davvero condiviso. Andare al lavoro può divenire quindi un'esperienza piacevole, in cui godere di qualcosa che a casa non si ha, e cioè di un contesto comunitario qualificato, ricco di funzioni e opportunità.

Per le aziende invece questa nuova impostazione ha, oltre ad un forte ritorno di immagine in termini di sostenibilità, importanti ricadute dal punto di vista del contenimento dei costi, della produttività indotta e dell'attrattività verso nuove risorse umane. Per le città e i centri abitati infine è l'occasione di riattivare immobili e aree sottoutilizzati, di riportare la vita nei quartieri con importanti ricadute anche sulla sicurezza dei luoghi, di rimettere in moto l'economia dei servizi e delle attività commerciali urbane, che possono prosperare soltanto grazie alla presenza e all'attività delle persone.

* I committenti di questi tre ultimi progetti hanno ottenuto un Premio Speciale durante la dodicesima Edizione del Premio Dedalo Minosse per l'approccio globale al tema del lavoro, della persona e dell'ambiente.

COMPORAMENTO MANAGERIALE POSITIVO (CMP): STRUMENTI ORGANIZZATIVI PER LA PREVENZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO. DALLO STRESS LAVORO-CORRELATO AI COSTI PER LE OR- GANIZZAZIONI

di Andrea Romeo

L'accordo quadro europeo sullo stress nei luoghi di lavoro, siglato nel 2004, definisce formalmente lo stress lavoro-correlato come *"una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale [...] conseguenza del fatto che alcuni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro"*.

Lo stress lavoro-correlato è associato a costi molto elevati, tanto dal punto di vista individuale - salute fisica, psicologica e relazionale - che in ottica organizzativa.

Si stima che fenomeni associati allo stress quali assenteismo, turnover e infortuni sul la-

voro arrivino a costare alle economie europee fino a 20 miliardi di euro ogni anno.

Ai costi facilmente riconducibili allo stress bisogna affiancare una lunga serie di costi nascosti e intangibili, che a lungo termine rischiano di avere un impatto significativo su reputazione, pubbliche relazioni, attrattività aziendale e clima organizzativo.

Ne consegue la cruciale importanza di implementare interventi strategici per identificare e gestire le fonti di stress in ambito lavorativo. Feilder, Yarker e Lewis hanno proposto un modello che si concentra su una dimensione spesso trascurata nella