

LA QUALITÀ DELLO SPAZIO NELL'AMBIENTE "UFFICIO"

A favore di chi lavora negli uffici sono spesso stati raccomandati ambienti flessibili. Verso la fine degli anni '50 gli "open workplace", uffici aperti, sono stati visti come la soluzione in grado di rispondere a questa richiesta, dal momento che offrono un accesso interpersonale e facilitano la comunicazione. D'altra parte, anche con questo stile di ufficio sono stati riscontrati problemi, come la presenza di rumore, la mancanza di privacy e l'elevata concentrazione di elementi distrattori.

Gli effetti della qualità dell'ambiente fisico dell'ufficio sono stati valutati in riferimento alla *performance* (prestazione lavorativa) e alla soddisfazione lavorativa, cioè la valutazione generale e individuale del lavoro realizzato.

Per comprendere il ruolo dell'ambiente fisico nell'aumentare la performance lavorativa, un elemento chiave da tenere in considerazione è il funzionamento psicologico dell'individuo. Ciò significa che il modo in cui pensiamo, e ciò che facciamo con i nostri pensieri è direttamente collegato con la performance. Per ottenere una performance lavorativa di buon livello sono necessari alcuni requisiti, fra cui: assenza di distrazioni ed elementi di discomfort; strumenti e caratteristiche ambientali che supportino l'attività mentale e permettano di "scaricare" sull'ambiente; caratteristiche ambientali che sostengano l'abitabilità e quindi incoraggino positivamente lo stato d'animo e facilitino il benessere; l'abilità di controllare e adattare le condizioni alle preferenze individuali.

Una costruzione può influire sulla performance sia in senso positivo che negativo. Gli effetti negativi sono solitamente associati a *discomfort*, distrazione o presenza di elementi di rischio fisico che interferiscono con l'abilità delle persone di svolgere il loro compito, o che riducono la loro motivazione al lavoro. Quali elementi di distrazione e di *discomfort* possono esistere in un moderno ufficio? Alti livelli di insoddisfazione possono essere collegati a specifiche condizioni acustiche, di temperatura e di illuminazione. Anche la qualità dell'aria interna è un elemento importante. Proprio la qualità dell'aria interna costituisce un dilemma peculiare all'interno degli studi sugli ambienti costruiti. Infatti, i fattori che generano problemi di salute spesso non sono percepibili dai sistemi sensoriali, fino a che non si manifestano come odori. I problemi legati alla qualità dell'aria sono pertanto spesso trascurati fino a che un sufficiente numero di lavoratori non inizia a manifestare problemi di salute.

Chi lavora in questi ambienti può adottare diverse strategie per ridurre il *discomfort*. Per esempio, può cambiarsi d'abito, camminare in giro, fermarsi per un break, lamentarsi dei "capi", andare a prendere qualcosa di caldo o freddo, ecc. Tutti questi comportamenti spostano la propria attenzione dal lavoro e la focalizzano invece su problemi ambientali. Spesso queste strategie non sono però efficaci e, quindi, non solo i lavoratori si distraggono, ma non riescono a modificare le condizioni che generano *discomfort*. Ciò contribuisce ad aumentare l'insoddisfazione, a perdere efficienza lavorativa, a ridurre la motivazione e ad aumentare il senso di stanchezza.

Per fronteggiare questi elementi di *discomfort* i lavoratori mettono in atto delle strategie di coping psicologiche, per esempio ignorare il problema. Ma il coping psicologico a livello cognitivo assorbe molte energie mentali ed emozionali, che potrebbero invece essere utilizzate per focalizzare l'attenzione sui propri compiti lavorativi e non in sforzi inconsci per ignorare l'ambiente. Non sorprende che queste strategie possano essere più efficaci se messe in atto in uffici privati, dove chi li occupa ha un maggior controllo sull'ambiente.

Sentire di trovarsi nel "posto giusto" è un elemento determinante per una condizione di benessere. In termini di costruzioni, un ambiente "giusto" non dovrebbe essere solo libero da distrazioni, elementi di *discomfort*, ecc. Dovrebbe essere anche caratterizzato da elementi che favoriscano il benessere e promuovano un funzionamento positivo del singolo individuo. A questo riguardo, sta crescendo a livello cross culturale l'accordo sul fatto che gli ambienti naturali siano i preferiti. E' ormai evidente che costruzioni che incorporano caratteristiche ed elementi visivi analoghi ai scenari naturali preferiti risultano maggiormente graditi rispetto a quelle che ne sono prive. Questi elementi naturalistici includono la luce del giorno, le viste dalle finestre, la presenza di verde all'interno o la possibilità di vederlo all'esterno, ecc.

Certe caratteristiche spaziali e ambientali del setting circostante sono importanti per il funzionamento dell'individuo sia a livello cognitivo che emotivo, e possono persino influire sul funzionamento del sistema immunitario. Alcuni studi svolti alla NASA indicano che il funzionamento mentale è aiutato quando l'ambiente contiene elementi in grado di promuovere una sorta di "tranquillità cognitiva". Specialmente importanti sono la distanza percettiva e il senso di espansività. Questo senso di distanza può essere reale (come la vista del panorama da una finestra), o virtuale (come il disegno di superfici verticali nell'ambiente di lavoro attorno). Viste lontane e corridoi con punti focali di interesse possono promuovere una sorta di riposo a livello cognitivo, mentre la presenza di verde, o la sua vista, può aiutare a ridurre lo stress e incentivare la capacità attentiva. La presenza di verde può quindi influire positivamente sul livello di benessere ma anche sulla performance.

Non si conoscono gli esatti meccanismi psicologici e fisiologici che conducono a questi effetti positivi della natura, anche se si ritiene come dimensione critica la relazione tra natura e stati d'animo positivi. Un effetto positivo è costituito

anche da altre caratteristiche, come l'accesso visivo e la variabilità sensoriale. Ciò non significa che l'ambiente può determinare lo stato d'animo del singolo individuo in ogni specifico momento. Lo stato d'animo è chiaramente influenzato da altri fattori, ma sicuramente la sensazione complessiva proiettata dallo spazio influisce su ciò che le persone provano in generale circa il lavoro e su come si sentono nel loro ambiente di lavoro. Uno stato d'animo positivo ha effetti benefici sia a livello di funzionamento cognitivo che sociale. Le complesse strategie cognitive sono meno attendibili se le persone sono depresse, infelici o stressate. Questo perché uno stato d'animo negativo o una condizione di stress tende a far diminuire l'attenzione e guida a delle risposte stereotipate. Uno stato d'animo positivo aumenta invece la tendenza a "rompere gli schemi" e ad intravedere relazioni tra eventi e stimoli divergenti. Questo perché sentirsi bene promuove un tipo di attenzione diffuso e non limitato, permettendo così alle persone di vedere le cose in maniera diversa o di ricercare in maniera più ampia soluzioni e interpretazioni alternative. Dal punto di vista neurologico, infatti, sensazioni positive stimolano un'aumentata attività della regione cerebrale parietale destra, quella parte cioè che è associata a uno stile cognitivo più globale ed espansivo. Quindi, il sentirsi bene influisce sui processi cerebrali collegati alla performance rispetto a compiti che richiedono creatività e capacità di problem solving.

Il collegamento tra le caratteristiche fisiche dell'ambiente e il funzionamento della mente umana emerge significativamente quando si parla dei processi della memoria. Sembra che la memoria codifichi tempo, posto, e informazioni contestuali in un processo complesso e interconnesso, che è ampiamente inconscio e non ancora bene compreso ad oggi. La dipendenza tra ambiente e funzionamento cognitivo sembra costituire il modo in cui il cervello salva energia scaricando parte del suo lavoro sull'ambiente circostante.

Un altro importante fattore è determinato dal fatto che l'ambiente permette al singolo di apporre delle modifiche a seconda delle sue preferenze. Ciò significa che, per esempio, poter controllare la temperatura, il rumore, il movimento dell'aria e l'illuminazione, sono elementi importanti per rendere efficace l'ambiente di lavoro. La capacità di adattare le condizioni ambientali alle proprie preferenze e bisogni personali, insieme ovviamente ad altri fattori, contribuisce a migliorare il proprio tono dell'umore. L'ambiente influisce sul funzionamento emotivo e incide sulla performance e sul benessere. Il processo di cambiamento del proprio stato d'animo è altamente individuale. Mentre alcuni individui preferiscono stare insieme ad altre persone, altri preferiscono stare da soli. Ciò suggerisce che il posto di lavoro deve essere altamente flessibile in modo da permettere a ciascuno di adattarlo al proprio modo di gestione delle emozioni. Tale flessibilità va dal controllo personale sulle condizioni ambientali a una configurazione del posto di lavoro tale da permettere una maggior scelta su quando e dove svolgere il proprio lavoro. Avere un maggior controllo sull'ambiente fisico di lavoro permette inoltre di aumentare la soddisfazione del lavoro e la coesione di gruppo.

Un'altra questione molto importante è quella della *privacy*. Chi lavora in un ufficio spende un quarto della sua giornata fra interruzioni e distrazioni, con una conseguente perdita di tempo e denaro.

Fra le tante definizioni di *privacy*, quella maggiormente riconosciuta nel campo della psicologia ambientale è quella che identifica la *privacy* come “il controllo selettivo di accesso a sé o al proprio gruppo”. Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro con *privacy* si può intendere la regolazione di interazione tra sé e gli altri e/o gli stimoli ambientali. Si tratta quindi di un processo di regolazione dei confini dinamico, che cambia a seconda della particolare situazione e delle circostanze del momento.

Quali generi di *privacy* devono venire considerati quando si esplora l'ambiente di lavoro? La *privacy* acustica; la *privacy* nel parlare o nel conversare; non essere sottoposti a rumori che distraggono; la *privacy* visiva.

In termini di regolazione della *privacy*, l'ambiente di lavoro deve focalizzarsi sia sull'abilità del singolo, sia su quella del gruppo, di regolare la *privacy* visiva e acustica per contribuire a mantenere un livello ottimale di contatto sociale di cui necessita ciascuna persona. L'insoddisfazione deriva dal trovarsi in situazioni che si discostano da ciò che una persona considera ottimale. I più comuni significati di *privacy* riflettono queste relazioni.

- Ritirarsi da stimoli subentranti, che sottintende potersi concentrare, potersi isolare, poter avere spazi tranquilli, evitare interruzioni, minimizzare i rumori e le distrazioni visive.
- Regolare le informazioni che sopraggiungono, cioè parlare privatamente al telefono, in persona o in gruppo.
- Usufruire di adattamenti architettonici che permettano di regolare gli stimoli subentranti e le informazioni che sopraggiungono, come, per esempio, una porta da chiudere, una stanza da poter utilizzare nel caso si debbano svolgere incontri confidenziali, una postazione di lavoro lontana dal flusso di traffico principale e ben definita da alti pannelli o muri.

I problemi associati alla mancanza di *privacy* acustica e visiva sono considerati alcuni fra gli elementi che maggiormente influiscono sul livello di performance lavorativa e sul grado di soddisfazione percepita da chi lavora. E' quindi importante trovare soluzioni che aumentino la qualità della *privacy*, soluzioni che comprendono adattamenti del luogo di lavoro in termini di design, ma anche comportamentali e sociali.

Per quanto riguarda l'aspetto architettonico alcune raccomandazioni utili possono essere:

- stabilire gli elementi di design in grado di supportare le principali funzioni lavorative, la collaborazione e la *privacy*;
- provvedere a fornire l'ambiente di elementi che supportino sia i bisogni lavorativi individuali che quelli di gruppo;
- approntare soluzioni di design che orientino in maniera appropriata e distanzino i lavoratori da corridoi trafficati;

- posizionare le postazioni di lavoro lontane da aree rumorose, come zone relax, distributori del caffè o bibite, aree di smistamento della posta, ecc
- isolare acusticamente gli spazi;
- fornire di una illuminazione adeguata e facilmente controllabile direttamente da chi lavora;
- isolare le postazioni di lavoro da elementi di distrazione potenziali come odori provenienti dalle mense o zone in cui abitualmente si può mangiare.

Per quanto riguarda l'aspetto sociale, possibili raccomandazioni riguardano la *privacy individuale*, o il poter controllare eventuali contatti con le altre persone, in termini di interruzioni e di autonomia.

Esempi di elementi che distraggono e che possono causare stress nella persona che lavora in un *open plan office* sono: la mancanza di controllo riguardo a chi può accedere o no alla postazione di lavoro, il non poter controllare eventuale distrazioni o interruzioni, il non poter impedire che altre persone prendano in prestito materiale, non poter personalizzare la propria postazione di lavoro.

Le caratteristiche fisiche di un ufficio svolgono quindi un ruolo importante nell'influenzare la prestazione di chi ci lavora, la sua soddisfazione, le sue condizioni di salute e le sue interazioni sociali. Non sono gli unici elementi che bisogna tenere in considerazione, ma svolgono comunque un ruolo rilevante e per questo motivo necessitano di attenzione e ulteriori ricerche