

## ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3582 di mercoledì 08 luglio 2015

# Uffici: clima di lavoro, aspetti organizzativi e benessere

*La sicurezza sul lavoro e tutela della salute negli uffici con particolare riferimento a contenuto del lavoro, organizzazione e comportamento di dirigenti e lavoratori. Il rapporto tra organizzazione del lavoro, incidenti e problemi di salute.*

Lucerna, 8 Lug ? Nel confronto con gli ambienti di altri comparti lavorativi, gli **uffici** sono spesso erroneamente considerati luoghi sicuri, dove non esistono rischi lavorativi. E sappiamo quanto la sottovalutazione dei rischi nel mondo del lavoro sia proprio tra le principali cause di carenza di prevenzione e conseguenti incidenti e malattie professionali.

Per evitare questa pericolosa sottovalutazione, torniamo a parlare della **prevenzione dei rischi nelle attività d'ufficio**, con riferimento ad un documento che in realtà PuntoSicuro ha già presentato in un precedente articolo, ma che è stato ripubblicato con una nuova veste e nuovi contenuti.

Stiamo parlando del documento "**Sicurezza sul lavoro e tutela della salute negli uffici**", prodotto in Svizzera dalla Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL), che è rivolto ai datori di lavoro, ai lavoratori e ai progettisti degli ambienti e delle postazioni di lavoro negli uffici.

Nel documento si sottolinea che se gli infortuni sul lavoro nel terziario sono spesso meno gravi di quelli che avvengono in altri ambiti lavorativi, sono comunque numerosi e hanno spesso gravi **ripercussioni per le aziende**: "assenze (visite mediche, degenza in ospedale, convalescenza), straordinari per gli altri dipendenti, eliminazione di danni materiali, modifica nell'organizzazione del lavoro, calo del rendimento, errori più frequenti, impiego inefficiente delle risorse, clima di lavoro malsano, eventuale perdita di clienti e ordini, perdita di immagine, ripercussioni sul contesto sociofamiliare, ecc."

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[PP20011] ?#>

La sicurezza, la salute e il benessere in questi luoghi di lavoro sono condizionati da molti fattori. Ad esempio negli ambienti ad uso ufficio "i posti di lavoro rispettano i criteri ergonomici? Sono usati correttamente dai lavoratori? Il microclima nei locali è corretto? E che ne è dell'organizzazione del lavoro e della collaborazione"?

Rimandando ad una lettura integrale del documento e ai precedenti articoli di PuntoSicuro dedicati alla postazione di lavoro, al microclima e ai rischi di caduta negli uffici, ci soffermiamo su alcune delle indicazioni relative al "**contenuto del lavoro, organizzazione e comportamento**".

Infatti tra **infortuni e organizzazione del lavoro** "c'è un rapporto stretto. Un'organizzazione carente, competenze decisionali poco chiare, malintesi, ritmi di lavoro pressanti, cattive condizioni generali (ad es. rumore, cattiva ergonomia) possono spesso portare a situazioni critiche". E gli infortuni e i problemi di salute provocati, ad esempio, da disturbi muscolo-scheletrici, "provocano spesso un forte calo del rendimento o lunghi periodi di assenza dal lavoro". Se si prende sul serio il "fattore umano nella prevenzione degli infortuni", si deve "prestare particolare attenzione non solo al clima di lavoro, ma anche a come il lavoro è organizzato, in quanto questo aspetto influisce notevolmente sul comportamento del personale e ne condiziona la motivazione e anche la produttività".

Il documento si sofferma ad esempio sugli **aspetti organizzativi**, che spesso sono in relazione con il "sovraccarico o sottocarico lavorativo" e i problemi psicosociali.

Queste alcune utili **misure da osservare**:

- "tener conto delle capacità del singolo (sia fisiche che intellettuali);
- ampliare gli spazi di creatività per la propria attività e distribuire correttamente i carichi di lavoro;
- garantire che i compiti assegnati possano essere effettivamente eseguiti. Altrimenti, offrire la possibilità di un 'training on the job' o corsi di aggiornamento;
- strutturare i compiti in modo che comportino diverse attività, ad es. organizzare, preparare, eseguire, controllare, ecc.;

- fare in modo che i compiti di routine siano alternati ad altre attività che richiedono percezione, riflessione e pianificazione. Esempio: rotazione su diversi posti di lavoro;
- fare in modo di non essere disturbati sul lavoro. Evitare di essere interrotti da mansioni impreviste e da attrezzature di lavoro non funzionanti".

E riguardo allo **svolgimento del lavoro** è bene:

- "formulare gli obiettivi secondo il principio SMART: Specifici, Misurabili, Appropriati, Realistici, Temporalmente vincolati a termini e scadenze;
- lasciare ripetere gli incarichi assegnati ai dipendenti con parole proprie. Rispondere a eventuali domande".

Il documento si sofferma anche sugli **aspetti direttivi del lavoro**.

È infatti necessario:

- "assumersi le proprie responsabilità come dirigente;
- adempiere ai compiti direttivi;
- definire in modo chiaro i processi di lavoro;
- concedere un margine di azione sufficiente e dare la possibilità di partecipare alle decisioni;
- fornire aiuto nelle situazioni di stress;
- riconoscere il buon lavoro svolto".

E se per la **comunicazione interna** bisogna "fare in modo che ci sia una vera cultura del dialogo (tra colleghi e tra dipendenti e superiori)", riguardo alle **tensioni nei rapporti interpersonali**, ai problemi di **mobbing e molestie sessuali**, è importante:

- "creare un punto di ascolto (ufficio o persona responsabile);
- affrontare i conflitti irrisolti;
- assumersi la responsabilità come superiore;
- riconoscere i primi segnali di allarme (ad es. scarsa motivazione, irritabilità, assenze frequenti, ecc.) e intervenire tempestivamente;
- eventualmente rivolgersi ad un esperto".

Riguardo poi all'eventuale utilizzo di **alcool, medicinali e droghe**, è necessario:

- "riconoscere i segnali di allarme, ad es. calo della concentrazione, stanchezza, ritardi sul lavoro, dimenticanze, aggressività e offrire un aiuto interno od esterno (aiuto all'autoaiuto). Non esitare a rivolgersi ad un aiuto esterno;
- ridurre i condizionamenti esterni sul lavoro;
- evitare di mettere costantemente sotto pressione con le scadenze;
- eliminare le tensioni e gli scontri".

Il documento ricorda inoltre l'importanza di eliminare/ridurre i **fattori di disturbo**:

- "ridurre i rumori fastidiosi dovuti alle conversazioni telefoniche dei colleghi, alle discussioni, ecc. adottando misure di riduzione del rumore o installando appositi schermi;
- evitare profumi, candele profumate, incensi, cibi con un odore fastidioso che possono causare stress. Possibile soluzione: parlarne con il diretto interessato e introdurre delle regole di comportamento;
- rispettare le norme che tutelano contro il fumo passivo".

E con particolare riferimento agli **uffici open space**, suggerisce di:

- "collocare delle piante o dei mobili per creare una separazione visiva;
- sistemare i posti di lavoro dirimpettati in modo da evitare il costante contatto visivo;
- fare in modo che ogni lavoratore abbia sufficiente libertà di movimento".

Concludiamo ricordando che il documento fornisce ulteriori informazioni su orario di lavoro, tempi di riposo e pausa, posture, sollevamento carichi, telelavoro, reception clienti, attività di portineria, trasferte di lavoro, ...

L'**indice** del documento:

Perché questo opuscolo?

Le cause principali

Misure di prevenzione

Contenuto del lavoro, organizzazione e comportamento

Ambiente e posti di lavoro in ufficio

Edifici

Infrastruttura, manutenzione e apparecchi

Allegati

*N.B.: I riferimenti legislativi contenuti nel documento originale riguardano la realtà svizzera, i suggerimenti indicati sono comunque utili per tutti i lavoratori.*

Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (Svizzera), " [Sicurezza sul lavoro e tutela della salute negli uffici](#)", documento a cura di Urs Hof, Rolf Hilker, Thomas Hilfiker, Isabelle Querbach, Dr. Joseph Weiss, edizione 2010 (formato PDF, 1.86 MB).

[Leggi gli altri articoli di PuntoSicuro sulla prevenzione dei rischi negli uffici](#)

RTM



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)