



ESPACIOS ABIERTOS, ENTRE PANACEA Y TRAMPA

TRAVAIL & SÉCURITÉ - Francia

Durante el año 2008, 400 colaboradores de Sodexo abandonaban sus locales históricos para reagruparse en nuevos espacios abiertos al borde del Sena. A principios de 2009, los 1.800 empleados de Schneider tomaban posesión del Triamum, prestigioso edificio de alta tecnología en el oeste parisino.

Cada vez son más los empleados que abandonan los despachos cerrados, ocupados a veces por varias personas, para instalarse en espacios abiertos sin apenas divisiones, los denominados “open space”. Una tendencia que en los años 1990, se producía en las empresas de comunicación y de alta tecnología y que actualmente afecta al conjunto del sector terciario. **Actualmente, en Francia, alrededor del 50% de las oficinas están distribuidas en espacios abiertos.**



Entre simples despachos colectivos y plataformas totalmente abiertas con docenas de empleados, el término “open space” presenta realidades contrastadas. Se aplica lo mismo este vocablo a las salas de mercado de empresas financieras, en las que los operadores se enfrentan a numerosas pantallas en un ambiente excitado y ruidoso, que a los despachos silenciosos del servicio de personal de una gran empresa de seguros.

Los motivos de esta tendencia son sobre todo económicos. Los precios de los inmuebles obligan a las empresas a reducir el número de locales, buscando nuevos con menor precio de alquiler, así como aumentar la tasa de ocupación para reducir los gastos de funcionamiento.

Las motivaciones son igualmente organizativas: el funcionamiento en forma de proyecto, la evolución del contexto económico que obliga a las empresas a adaptarse permanentemente, etc. favorecen el aprovechamiento del espacio.

No obstante, estos espacios optimizados pueden revelarse como fuente de estrés y riesgos psicosociales. El aumento del número de personas en un mismo espacio impone inevitablemente una toma de conciencia sobre las molestias que produce la colectivización: ruido ambiental, ausencia de confidencialidad, sentimiento permanente de estar vigilado y, en el plano material, climatización de los lugares, gestión de la luz natural y artificial, etc.

El paso de espacios privados a abiertos puede generar en algunos casos un descenso en la eficacia, trastornos y riesgo para la salud de los empleados. Aunque la superficie de estos espacios abiertos es muy variable, la superficie destinada a cada empleado recomendada por la norma Afnor NF X 35-102 es de 10 m² y hasta de 15 m² si la actividad de los ocupantes se basa en comunicaciones verbales. Parece asimismo ideal un nivel sonoro máximo de 55 dB para trabajar en espacio abierto.

Una encuesta efectuada por Actineo, en 2005, sobre la calidad de vida en el despacho mostraba que, sobre el conjunto de los empleados que trabajan en espacios abiertos, sólo el 21% se declaraba totalmente satisfecho de su marco de trabajo.

Se constata, no obstante, que la banalización de las relaciones que confiere el espacio abierto perturba la jerarquía intermedia. Igualmente, el verse cambiado de despacho puede ser percibido por algunos como que se pone en entredicho sus funciones.

El riesgo para cualquiera es la incompreensión, fuente de tensiones que puede llegar a ser causa de sufrimiento psíquico. Se recomienda evaluar regularmente los puestos de trabajo con el fin de verificar que las intenciones del mando son las adecuadas con la percepción de los lugares que tienen los empleados.

Se formula la misma recomendación en el plano material. En los lugares previstos para recibir un número dado de usuarios no debe sobrepasarse la capacidad de los mismos. El verdadero problema del espacio abierto, **es saber al lado de quién se coloca a otra persona y dónde**. El objetivo es limitar las interferencias sonoras, creando zonas especializadas por tipo de actividad, poniendo juntos los oficios que no necesitan comunicación, por ejemplo, una conversación telefónica que no interesa al vecino será considerada por éste como un ruido parásito, mientras que para un colega, sería un intercambio de información.

El acompañamiento durante el cambio se convierte también en un importante principio de la comunicación en las empresas, antes, durante y después de la instalación en el espacio abierto. Por una parte para facilitar la adhesión de los empleados al proyecto, por otra, para permitir la instalación sin molestias.

Conviene establecer en la Intranet de la empresa un sitio dedicado al cambio, "**showroom**" que permita visualizar las futuras instalaciones y validar las diferentes proposiciones, siendo también elementos que contribuyen al éxito, las visitas previas.

Finalmente, hay que aprender a adaptarse a los lugares y formas de trabajar que se imponen. No se puede vivir y comportarse como se hace en un despacho individual.

Los defectos aceptables o soportables para un grupo se convierten en intolerables cuando se acumulan y son sufridos por docenas de personas. Hay que prestar atención también a que los límites a la libertad de comportamiento en el trabajo no se vuelvan molestos para el individuo y finalmente, generen un problema.

La tendencia actual, parece ser, tiende a la disminución del número de colaboradores en un mismo espacio abierto. Al principio en la Renault, por ejemplo, se ponía de 30 a 50 personas en cada despacho abierto.

En Coca-Cola, se ha limitado a 8 personas por espacio. El espacio abierto se ha subdividido de forma que la implantación de los despachos y los pasillos delimiten estas zonas reservadas.

El tema de los espacios abiertos, hoy día, es la relación entre la organización y la gestión. Los factores de riesgo aparecen, efectivamente, cuando hay conjunción entre dos factores negativos debidos a la organización del trabajo y a la falta del espacio de trabajo.

Debe existir una idea global y coherente para evitar trastornos entre forma de gestión y los espacios de trabajo. El tiempo juega a favor del cambio, ya que nuevas personas educadas en este tipo de oficinas no plantearán las mismas cosas.

Por muy bueno que sea el ambiente acústico y la insonorización de equipos ruidosos, si los empleados que necesitan calma y concentración conviven con los que necesitan intercambiar información de viva voz, será difícil satisfacer a todo el mundo.

Por eso, las empresas deben crear zonas de trabajo especializadas por tipología de actividad. Además, hay que pensar previamente en espacios secundarios, como salas insonorizadas, donde la persona pueda trabajar o interactuar sin perturbar el espacio dedicado al trabajo colectivo.