

CALL CENTER VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

I Rappresentanti dei lavoratori effettuano un'esposto allo SPISAL lamentando una situazione di disagio da stress

Vianello Liviano, medico del lavoro
Sarto Franco, medico del lavoro
Zanella Donata, psicologa del lavoro



UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS ed esposte allo SPISAL

il carico di lavoro eccessivo, inteso come rapporto tra quantità / tempi e necessità di svolgere più compiti contemporaneamente

- Il numero di chiamate è raddoppiato rispetto agli anni precedenti
- Il tempo di conversazione con l'utente deve essere contenuto entro limiti piuttosto ristretti (mediamente 3 minuti)
- L'attività di archiviazione della telefonata spesso deve essere effettuato contemporaneamente alla telefonata successiva
- Durante l'assistenza all'utente viene richiesto attraverso il software di promuovere la vendita di prodotti

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS ed esposte allo SPISAL

la formazione non adeguata rispetto ai compiti

- La formazione non è sufficiente e si usano strumenti software difficili
- È diminuita la specializzazione e sono aumentate le competenze

difficoltà e insoddisfazione nel rapporto con il cliente

non ci sono prospettive di sviluppo professione

- L'esperienza è meno valorizzata sia sostanzialmente sia nelle progressioni di carriera

l'orario di lavoro prevede una turnazione molto variabile (dalle 8 alle 24) che rende difficile la gestione familiare

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS ed esposte allo SPISAL

Il sistema di verifica e controllo dell'attività e la competizione tra i gruppi di lavoro

Il controllo esercitato dal team leader è invadente e pressante (spesso durante le telefonate e anche con sms fuori dall'orario di lavoro)

La comunicazione nel sistema gerarchico all'interno dell'azienda è difficile e insufficiente

(difficoltà a formalizzare per iscritto le comunicazioni)

L'ambiente di lavoro è rumoroso e la posizione di lavoro non è confortevole

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

SPISAL: sintesi delle criticità organizzative

E' possibile che questi fattori portino i lavoratori ad una condizione di stress per soddisfare le richieste dell'azienda con la contemporanea percezione di essere inadeguati rispetto alle richieste degli utenti (job burn out).

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

Il datore di lavoro deve effettuare la valutazione di tutti i rischi, come prevede il D.L. 626/94, quindi anche il rischio da stress.

“ VERBALE DI DISPOSIZIONE:

presso la sede deve essere condotta una specifica valutazione del rischio da stress per i lavoratori; la valutazione deve al fine contenere un programma delle misure ritenute opportune per migliorare le condizioni di lavoro, definendone i tempi di realizzazione.

La disposizione deve essere attuata nel più breve tempo possibile ed in ogni caso entro e non oltre il 31 DICEMBRE 2006. “

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

Sono stati effettuati più incontri con la dirigenza delle azienda per promuovere un processo di valutazione del rischio psicosociale, condiviso dagli RLS e con la partecipazione del Ns. Servizio.

Il primo scoglio da superare è stato quello di permettere la partecipazione degli RLS al processo di valutazione del rischio.

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

In questa attività lo SPISAL ha coinvolto la facoltà di Psicologia del Lavoro di Padova.

Le aziende coinvolte hanno effettuato la valutazione del rischio rivolgendosi ad altre strutture universitarie specializzate.

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

Le valutazioni del rischio sono state condotte attraverso la somministrazione di questionari anonimi.

La riservatezza e la garanzia dell'anonimato sono state molto discusse e sono una condizione indispensabile

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

I questionari predisposti per la valutazione del rischio, in genere non contenevano domande per rilevare situazioni di mobbing, burn out, straining e le domande in generale erano poco specifiche.

Con l'assistenza della Psicologia del Lavoro dell'Università di Padova, sono state richieste modifiche dei questionari con l'inserimento di items più specifici.

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

RISULTATI

Pressione temporale nella gestione dei compiti
La gestione del cliente in tempi ristretti e con difficoltà nel reperire informazioni per le risposte
Dissonanza emotiva
Formazione insufficiente (50% dei soggetti)
Orari di lavoro poco flessibili
Possibilità di carriera scarse
Buoni rapporti con i colleghi
L'immagine del team leader è vista in modo negativo

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

RISULTATI

L'indice di stress evidenzia condizione ad alto strain (elevato carico di lavoro e scarsa autonomia decisionale)
La maggior parte degli indicatori di benessere psicofisico (qualità del sonno, disturbi digestivi, cardiovascolari, muscoloscheletrico, fatica cronica, disturbi psichici minori, ansia correlata al lavoro, consumo di farmaci, assenteismo) presentano livelli non rilevanti anche se circa il 25% lamenta disturbi ansioso depressivi e solo il 6,3% riferisce uso abituale di psicofarmaci
Nel reparto inbound la situazione è peggiore rispetto all'outbound.

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

CONCLUSIONI

I fattori di rischio maggiormente in grado di influenzare il benessere psicofisico sono:

- **Il carico di lavoro mentale**
- **Il monitoraggio della performance**
- **L'interferenza casa lavoro**
- **I conflitti di ruolo**

La dissonanza emotiva ed il carico emotivo

Formazione insufficiente

Scarse possibilità di carriera

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

PROGRAMMA DELLE AZIONI MIGLIORATIVE

LE CONDIZIONI DI LAVORO	
Carico mentale	<ul style="list-style-type: none">• Formazione dei team leader sulla gestione delle riunioni di gruppo, degli aspetti psicologici, ..)
Monitoraggio della performance	<ul style="list-style-type: none">• Corsi di formazione per la gestione del conflitto con il cliente

UNA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS NEL CALL CENTER

PROGRAMMA DELLE AZIONI MIGLIORATIVE

SALUTE E BENESSERE	
	<ul style="list-style-type: none">• Potenziamento del servizio di medicina occupazionale mediante l'inserimento di un medico del lavoro dedicato alle tematiche stress correlate• Aggiornare il programma di sorveglianza sanitaria strutturando una raccolta sistematica di dati su parametri di salute e benessere