

CALL CENTER - HELP DESK

...Quando lavorare nuoce gravemente alla salute.

Ad Agosto 2015 una rivista medica on line – SALUTE PUBBLICA.NET, ha pubblicato una nuova inchiesta conoscitiva indipendente sullo stato di benessere nei call center, basata su questionari distribuiti alla Telecom di Bologna. L'inchiesta è stata realizzata per iniziativa spontanea di un gruppo di lavoratori e lavoratrici del CALL CENTER, grazie alla collaborazione del dott. VITO TOTIRE ex ispettore della AUSL di Bologna ed oggi facente parte del Centro Studi per il Benessere Lavorativo di Bologna. Della indagine e del lavoro vennero messe al corrente anche RSU ed RLS.

I risultati dell'indagine – che pubblichiamo sul retro di questo comunicato – si sommano a quanto emerso dai questionari effettuati nel 2004 e nel 2006 nei call center di Telecom Italia a Roma (indagine presentata in un convegno pubblico il 24 giugno '06).

La ricerca di Bologna evidenzia il malessere generale presente nell'organizzazione del lavoro nei CALL CENTER di Telecom e i possibili danni sulla "nostra" salute che questa può determinare.

La situazione di stress lavorativo sta, inoltre, ulteriormente peggiorando con l'applicazione degli ACCORDI DEL MARZO 2013, la timbratura in postazione, e l'introduzione del "controllo totale", a livello individuale, della prestazione lavorativa, già fortemente penalizzata per la costanti pressioni sui tempi di risposta e gli obiettivi da raggiungere. Non è un caso che alla prima vera occasione di turn over CENTINAIA di COLLEGHI e COLLEGHE abbiano accolto come "una salvezza" la possibilità di migrare ad altre funzioni (pur sempre operative).

Nel corso delle assemblee degli ultimi mesi è emerso che nei diversi call center (187, 119, help desk ASA, etc., nei quali l'organizzazione del lavoro, prospettive professionali e ritmi di produzione conseguono ad un unico modello dell'attività lavorativa), il cosiddetto "stress correlato" è una delle cause di maggior disagio per il personale, tanto da rappresentare uno dei motivi principali per i quali i lavoratori e le lavoratrici richiedono di essere sottoposti a visita medica con il medico competente.

[L'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro](#) (European Agency for Safety and Health at Work) ha adottato la seguente definizione: "Lo stress lavoro correlato viene esperito nel momento in cui le richieste provenienti dall'ambiente lavorativo eccedono le capacità dell'individuo nel fronteggiare tali richieste".^[1] L'articolo 3 dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 - così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 - definisce lo stress lavoro correlato come "condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro" (art. 3, comma 1).^[4]

E' bene dire che tutto ciò è accompagnato da una legislazione e da normative contrattuali sempre più orientate a favorire il libero arbitrio delle aziende. Il risultato è sotto gli occhi di tutti : decine di migliaia di persone sono soggette ad una organizzazione del lavoro simile alla catena di montaggio di inizio secolo scorso, in continua ristrutturazione e alle prese con una serie di problemi psicologici e sanitari che affrontano spesso in perfetta solitudine. **Una situazione che le istituzioni pubbliche preposte alla tutela della salute dei lavoratori e delle lavoratrici continuano a far finta di non vedere per non scontrarsi con il potere economico delle imprese.**

Cosa fare :

La pubblicazione dei risultati del questionario è un piccolo contributo a questa lotta infinita per la tutela dei nostri diritti e della nostra salute. E' nostra intenzione, inoltre, concordare con gli autori della ricerca citata, la somministrazione del questionario nei call center di Telecom Italia e delle altre aziende del settore in altre città italiane. Le decisioni, le politiche di Telecom riguardo a organizzazione del lavoro, cambiamento di linguaggio nell' indicare le mansioni - D.G. è diventata headquarter...siamo in guerra? -, continue pressioni / intimidazioni al personale, scelte sbagliate persino a livello Assilt - l'abolizione dei rimborsi per counseling psicologico col rischio di psichiatrizzazione delle problematiche lavorative - mettono a dura prova nervi, resistenza, dignità dei lavoratori, persone da salvaguardare contro tutte queste forme di sopraffazione.

L'INDAGINE DI BOLOGNA è stata pubblicata il **24 Agosto 2015** dalla rivista web **SALUTE PUBBLICA** - <http://salutepubblica.net/la-rivista/229-vito-totire.html>

Prende il via dopo che il 18/6/2013 TELECOM ITALIA decide di sopprimere la pausa 626 per i lavoratori e le lavoratrici Part-time 50% utilizzando come pretesto l'orario lavorativo che non li configura come addetti ai video terminali (lavorano meno di 20 ore a settimana, con orario giornaliero di 3, 49 ore 5 giorni su 7)
Nel 2014 nasce - ad opera di un gruppo di lavoratori e lavoratrici appartenenti a diverse OO.SS. - l'idea di riprendere un lavoro di inchiesta già svolto nel 2004 dai sindacati di Base e RLS della Emilia Romagna, estendendolo anche al 119. Un gruppo di lavoro indipendente e autorganizzato che riesce a coinvolgere lavoratrici e lavoratori e Vito Totire all'epoca ancora in servizio alla Medicina del Lavoro di Bologna (fonderà poi il Centro Studi per il Benessere Lavorativo)

I questionari (rigorosamente anonimi) distribuiti nel 2014, sono stati redatti ed elaborati per "categorie di lavoratori omogenee", con il metodo scientifico Karasek, e l'introduzione di alcune modifiche, metodo riconosciuto a livello UE (<http://www.stress-lavoro.com/karasek/Questionario%20JCQ%20di%20Karasek>).

Hanno ricevuto il questionario 61 tra lavoratrici e lavoratori. 49 le risposte di cui 8 maschi e 40 femmine; una persona non ha dichiarato il genere di appartenenza; l'età media è risultata molto simile in relazione alla differenza di genere: 41.3 anni nei maschi, 43.8 nelle femmine.

VALE LA PENA LEGGERE TUTTO L'ARTICOLO DI CUI PUBBLICHIAMO SOLO ALCUNI STRALCI, SOPRATTUTTO LA PARTE LASCIATA AI LIBERI COMMENTI.

SINTOMI : si collocano nel range del disagio lavorativo sintomatologicamente scompensato ben 25 persone su 48; **questo significa che più della metà dei lavoratori presenta un quadro di disagio occupazionale evidente**

VINCOLATIVITA'/COSTRITTIVITA' : situazione molto grave: percezione di grave disagio per la quasi totalità delle persone (tutte meno 2) e **anche dal punto di vista dei sintomi.**

PERCEZIONE DI SOVRACCARICO: percezione generalizzata (di tutti!) di eccessivo sovraccarico; risposte collocate al 100% ai gradi estremi del range del distress lavorativo
Complessivamente dunque più del 50% (33 persone) vivono in maniera molto frustrante la propria attività mentre questo lavoro risulta soddisfacente solo per 1 persona su 49

L'AMBIENTE RISULTA SGRADIVOLE a causa di sovraffollamento (33 persone), rumore (43 persone), microclima (29 persone), illuminazione (27 persone);

SULL'USO DI PSICOFARMACI : Il quadro appare frastagliato e complesso; abbiamo un numero di utilizzatori di psicofarmaci, in termini di uomo-equivalente che giunge a 17 unità su 49 persone...che sono conferma degli alti livelli di distress al quale questi lavoratori sono sottoposti e che pongono le percentuali al di sopra di quelle rilevate dal CNR sui campioni della popolazione italiana totale.

CONCLUSIONI A partire dalla situazione molto critica che abbiamo fotografato non solo occorre ragionare concretamente sulle azioni di miglioramento da adottare ma occorre fermare alcune "innovazioni" organizzative che sono state ventilate che potrebbero, se messe in atto, comportare un ulteriore incremento dei livelli di costrittività/vincolatività.

Il quadro emerso appare uno dei "peggiori" tra quelli indagati negli ultimi 15 anni in Italia e nel mondo anche se confrontati (questo il dato più preoccupante) con attività lavorative a tempo pieno.

IL TESTO COMPLETO ED INTEGRALE LO TROVATE NEL LINK DELLA RIVISTA E FORNISCE UN QUADRO MOLTO PIU' ESAUSTIVO.

LA NOSTRA INDAGINE

Sul sito web dei COBAS TELECOMUNICAZIONI (www.cobastlc.org) INVECE, potrete leggere le relazioni legate all'indagine da NOI SVOLTA nei **CALL CENTER di ROMA fra il 2005 e il 2006 – Telecom Italia, TIM, H3G, Telecontact Center, Atesia e B2win le aziende interessate.** 282 questionari compilati da lavoratori e lavoratrici con diverse tipologie di contratto e durata della prestazione lavorativa (FT e PT)

Da allora sono accadute molte cose ma i dati sono ancora interessanti soprattutto perché il clima generale (mescolato alle incertezze lavorative nel settore) è rimasto inalterato.

www.cobastlc.org