



Numero 8/2018

I Call-center: rischi per la salute

I Call Center raggruppano una grande varietà di attività che vanno dall'assistenza (giuridica, tecnica, medica) al telemarketing passando per le indagini di mercato, la vendita o il servizio post-vendita.

Queste attività possono esporre i lavoratori a rischi in grado di nuocere alla loro salute fisica e mentale: rumore, stress, gesti ripetitivi ecc.

Dal punto di vista dell'organizzazione del lavoro le postazioni di lavoro sono spesso caratterizzate da una attività di tipo individuale, un lavoro ripetitivo e fortemente normalizzato. Anche se appare utile ricordare che esistono degli esempi di modalità diverse caratterizzate da un rafforzamento del collettivo, una maggiore autonomia ecc.

I principali rischi

Il lavoro nei call-center espone gli operatori a molteplici sollecitazioni che possono avere un effetto negativo sulla loro salute fisica e mentale.

Gli operatori sono in particolare sottoposti ad un ritmo di lavoro intenso. Condizioni di lavoro gravose possono comportare::

- Un peggioramento dello stato di salute dei lavoratori (fatica, stress, Ansia, disturbi del sonno, esaurimento nervoso, ...),
- Difficoltà per l'impresa(assenteismo, demotivazione, turnover, difficoltà di reclutamento e difficoltà nella fidelizzazione).

Rischi e conseguenze per la salute	Origine
------------------------------------	---------

<p>Stress, fatica. Ansia, disturbi psicologici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmi di lavoro intensivi, pressione temporale • Debole autonomia (controllo costante del lavoro) • Significativo impegno mentale (numerosi compiti in simultanea) • Violenza verbale • Impegno emozionale elevato: obbligo di mantenere la calma e di essere cordiale in ogni circostanza • Eccessivo rumore ambientale (voce, conversazioni che si svolgono nelle postazioni vicine, climatizzazione, stampanti, ecc.) • Situazioni di lavoro isolato • Lavoro ad orari atipici
<p>Disturbi muscoloscheletrici CTD (dolori agli arti superiori, lombalgie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spazi di lavoro esigui • Postazioni di lavoro inadatte: schermo, mouse e tastiera mal collocati • Lavoro al telefono • Lavoro statico e ripetitivo • Controllo continuo delle performances in tempo reale • Mancanza di sostegno sociale
<p>Rischi uditivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Livello sonoro della cuffia • Livello sonoro dell'ambiente • Choc acustico
<p>Patologie della voce</p>	<p>Significativo rumore ambientale che comporta la necessità di forzare la voce</p>

Fatica visiva	<ul style="list-style-type: none">• Lavoro continuo e prolungato allo schermo• Schermo di visualizzazione mal regolato e mal posizionato• Illuminazione dell'ambiente insufficiente o inadatta• Temperatura dell'ambiente di lavoro elevata ed umidità dell'aria scarsa comportante una secchezza oculare
---------------	--

Particolare attenzione nella valutazione dei disturbi dell'udito va posta alla problematica dello choc acustico.

Gli choc acustici sono avvenimenti elettro-acustici rari ed imprevedibili che comportano livelli di rumore insopportabili ma di breve durata all'interno delle cuffie del telefono.

Questi incidenti possono comportare dei traumatismi sonori (ipersensibilità al rumore, riduzione dell'udito) meritevoli di riconoscimento come di origine professionale.

Tutta la documentazione citata può essere richiesta alla Consulenza Medico-Legale Nazionale via e-mail all'indirizzo m.bottazzi@inca.it