

3.1.5 La sicurezza sul lavoro

►►► L'operatore di call-center

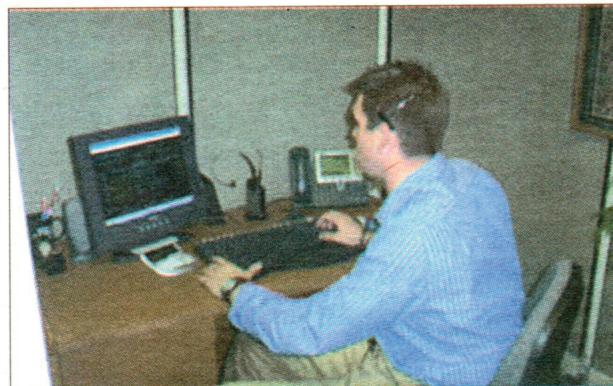


Leggi l'articolo, contenente statistiche su alcuni call-center di Milano, e svolgi le attività.

È malato di stress il 94% dei lavoratori di call-center

TROPPO RUMORE, routine monotona, carichi di lavoro irrealistici, scarsissima autonomia, addestramento a volte insufficiente, turni faticosi e rotazione alle scrivanie sono fra le fonti di stress che attanaglia gran parte dei lavoratori dei call-center, insieme a disturbi del sonno, irritabilità, stanchezza, cefalea e mal di schiena. Mali che colpiscono nel corso dell'anno il 94,4% dei lavoratori dei call-center. Lo rivela un'indagine condotta dall'Asl Città di Milano nel biennio 2004 e 2005, su un migliaio di operatori di 14

ZOOM
L'Asl di Milano ha svolto un'indagine tra i lavoratori milanesi.



SONO STATE individuate modalità per prevenire i rischi.

call center milanesi. Basandosi sulle indicazioni emerse dall'indagine e dal successivo confronto con le organizzazioni sindacali, le associazioni di categoria e le stesse aziende che si sono prestate volontariamente alla rilevazione, «è stato possibile individuare i percorsi per

prevenire o almeno ridurre i rischi lavorativi», sottolinea la Asl.

Prevenzione dei rischi

Il lavoro svolto è stato condensato in un opuscolo, nel quale sono delineate le "Linee Guida per il lavoro nei Call Center". Indicazioni che

rappresentano uno strumento di riferimento per gli attori della prevenzione, da utilizzare nella valutazione di tutti i rischi e come punto di partenza nell'identificazione delle misure per tutelare le condizioni di salute di uomini e donne impiegati in questa particolare realtà lavorativa.

Un settore che negli ultimi anni è passato dai 65 mila addetti del 2002 ai 220 mila dello scorso anno e che è in costante espansione. Secondo i sindacati il comparto oggi impiega oltre 250 mila persone.

ADNKRONOS

ZOOM

Nel 2002 gli addetti erano appena 65 mila, oggi sono 250 mila.

A. Parole chiave. Nella seguente tabella, collega ogni parola chiave dell'articolo al suo significato, come nell'esempio:

1. carico di lavoro
2. turno
3. rotazione
4. disturbo
5. indagine
6. confronto
7. organizzazione sindacale
8. prevenire/fare prevenzione
9. ridurre
10. rischio
11. tutelare/tutela
12. salute

- a. avvicendamento del personale.
- b. difendere, proteggere.
- c. disagio, turbamento
- d. discussione, contrasto
- e. far diminuire
- f. impedire che qualcosa si manifesti, provvedendo in anticipo
- g. quantità di compiti assegnati a un lavoratore
- h. ente che associa i membri di una categoria di lavoratori
- i. possibilità di conseguenze dannose o negative
- j. ricerca, analisi, studio
- k. stato di benessere fisico e psichico
- l. ciascuno dei periodi in cui è suddiviso il tempo necessario per svolgere una data attività.

Soluzioni: 1g, 2l, 3a, 4c, 5j, 6d, 7h, 8f, 9e, 10i, 11b, 12k,



B. Comprensione scritta e produzione orale. Lavorate in due. Voi siete operatori di uno dei call-center citati nell'articolo. Rispondete individualmente al questionario, poi scambiatevi le schede per discutere le vostre concordanze o divergenze di opinioni.

QUESTIONARIO AZIENDALE

A tutti i Lavoratori:

L'Azienda ha predisposto questo questionario destinato agli addetti della Divisione Call-center, al fine di monitorare le condizioni di lavoro e prevenire i rischi lavorativi. La preghiamo pertanto, nel Suo interesse, di dedicare alcuni minuti alla sua compilazione, rispondendo a tutte le domande.

Il Direttore del Personale

Dott. Mario Rossi

1. L'addestramento ricevuto è stato sufficiente.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

2. Provo disagio a causa della rotazione delle scrivanie.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

3. Ritengo di avere bisogno di maggiore autonomia nel lavoro che svolgo.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

4. Non mi crea problemi svolgere mansioni ripetitive.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

5. Il carico di lavoro è adeguato.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

6. L'ambiente di lavoro non presenta particolari problemi.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

7. Sono soddisfatto dei miei turni di lavoro.

non d'accordo abbastanza d'accordo d'accordo molto d'accordo

Grazie della collaborazione.