

FeSMC-UGT INICIA LA ACCIÓN AS2017-0031: ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS.

LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE UGT LLEVARÁ A CABO DURANTE 2018 UNA ACCIÓN SECTORIAL QUE ESTUDIARÁ LOS FACTORES QUE PUEDEN GENERAR RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE SE REALIZAN ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

El sector de *Contact Center* comprende actividades de atención telefónica de distinta naturaleza: marketing, servicios al cliente, investigación de mercados, etc. entre las cuales se encuentra la atención a teléfonos de emergencia, cuyo fin es ofrecer una ayuda coordinada ante situaciones de emergencia como urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil. Las peculiaridades del servicio de atención telefónica a emergencia radican en su propia naturaleza, la prestación de un servicio que se ocupa de situaciones que requieren una respuesta inmediata, que conllevan la existencia de una situación de peligro potencial y que deben atenderse 24 horas al día, 365 días al año, lo que se requiere un sistema de tiempo de trabajo con turnos y protocolos muy específicos de trabajo.

La actividad laboral en el marco de este tipo de organizaciones conlleva riesgos laborales específicos entre los que destacan los psicosociales que, sin una adecuada evaluación y prevención, pueden derivar en importantes daños en la salud de trabajadores y trabajadoras. Por este motivo FeSMC desarrollará durante 2018 la acción “Análisis de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia. Propuestas preventivas”, financiada por la Fundación Estatal de Prevención de Riesgos Laborales. Durante

el desarrollo de la acción se llevará a cabo un estudio para abordar la situación del sector en relación con los riesgos psicosociales que pueden poner en riesgo la seguridad y la salud en el ámbito laboral. Se partirá de una revisión de la literatura existente sobre los riesgos psicosociales en el sector, y se desarrollará un estudio específico a través de diversas herramientas en las que participarán trabajadores y trabajadoras con el fin de conocer de forma directa la visión y percepción que tienen sobre sus condiciones de trabajo en relación con la exposición a factores de naturaleza psicosocial y cómo los factores organizativos inciden sobre su salud. Paralelamente, se ofrecerá asistencia e información en materia de PRL de forma gratuita a trabajadores y trabajadoras del sector.



Financiado por:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Según el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, los riesgos psicosociales son “condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar de los trabajadores y trabajadoras”

Los riesgos psicosociales más frecuentes en los puestos de trabajo de atención telefónica de situaciones de emergencias se relacionan con las características de la tarea principal: la atención de llamadas que exigen una respuesta inmediata, cuya respuesta está sujeta a un protocolo del que depende la resolución de un riesgo potencial o real, y que pueden recibirse durante las 24 horas del día. Así, el personal que atiende estos servicios está sujeto a turnos de trabajo y sus riesgos asociados,

así como a otros factores como exigencia mental de la tarea, que conlleva mantener una atención constante, la aplicación de protocolos, el tratamiento de la información, etc. A esto se pueden sumarse otros factores como la presión ante el riesgo de cometer errores y el trato con el público en situaciones que conllevan tensión emocional, que en ocasiones puede conllevar violencia verbal.

Cuando los factores de riesgo citados no están evaluados de la forma correcta y no existen protocolos adecuados de trabajo y prevención, aumenta la probabilidad de sufrir daños en la salud, como los derivados del estrés. Los efectos pueden ir desde la falta de concentración, dolores de cabeza o ansiedad hasta trastornos hormonales, alteraciones del sueño y todos los efectos colaterales que estas circunstancias conllevan en la vida personal de las personas.

Desde FeSMC-UGT abordaremos estas problemáticas para ofrecer planes de actuación que permitan proteger la salud del personal de este sector. Todo ello se plasmará en un manual y un tríptico que pretenden convertirse en herramientas de referencia para la actividad preventiva. Entre los objetivos

FACTORES ESPECÍFICOS DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TAREAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Alto grado de atención en la tarea
- Trato con público en situaciones de riesgo
- Consecuencias de los errores
- Violencia verbal
- Trabajo repetitivo
- Trabajo a turnos
- Trabajo nocturno

generales está el fomento de la cultura preventiva y de la disminución de la siniestralidad del sector. El cumplimiento de la normativa en materia de PRL por parte de las empresas es el primer paso en esta protección de la salud, pero no el único. Desde el sindicato luchamos por que exista un compromiso social con la creación de una cultura preventiva más allá de los mínimos legales, que permita que los trabajadores y trabajadoras realicen su trabajo en un entorno saludable, con las mejores condiciones y respetando la conciliación de la vida personal y laboral.

Más información en:
<http://saludlaboral-medioambiente.fesmcutg.org/>