

PROPUESTAS PREVENTIVAS PARA LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE CONTACT CENTER

- Para contrarrestar los efectos negativos de la carga mental y el estrés:
 - Realiza ejercicio de forma regular
 - Duerme al menos 7 horas al día
 - Procura tener una alimentación variada y saludable
 - Evita consumir bebidas excitantes (con cafeína, teína, etc.)
 - Busca apoyo en tus amigos y familiares
 - Disfruta de más tiempo al aire libre
 - Dedicar al menos 2 días por semana a realizar técnicas de relajación y/o respiración
 - No dudes en buscar ayuda médica y psicológica si consideras que el estrés está provocando daños en tu salud
- Realiza los reconocimientos médicos periódicos que debe ofrecerte tu empresa
- Ante cualquier daño en la salud derivado del trabajo, acude a la mutua
- **Recuerda:** tu delegado/a de prevención puede asesorarte sobre estos temas y dar voz a tus preocupaciones frente a la empresa.

PROPUESTAS PREVENTIVAS DIRIGIDAS A LAS EMPRESAS DE CONTACT CENTER

- Diseñar los procedimientos de trabajo contando con la participación de los trabajadores y trabajadoras. En este diseño, tener cuenta la adecuación de los medios y recursos técnicos de los que se dispone; el número de trabajadores y trabajadoras que están en plantilla; sus capacidades y aptitudes; y sus necesidades básicas como las pausas correspondientes al uso de PVD y los descansos durante la jornada.
- Realizar la evaluación de riesgos psicosociales, no como un mero cumplimiento de los requisitos legales, sino desde la implicación real de la empresa en la optimización de su funcionamiento y de la calidad del servicio a través de la mejora de la salud, seguridad y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.
- Diseñar la planificación preventiva contando con la participación del personal de la empresa.
- Establecer planes de formación completos y eficientes tanto en las tareas del puesto como en prevención de riesgos laborales.

Acción: AS2017-0031 - ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS.

Financiada por: Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, F.S.P.

Depósito legal: M-37910-2018

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE CONTACT CENTER

Financiado Por:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



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



¿Qué son los factores psicosociales?

Son “las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionadas con la organización, el contenido y la realización de la tarea, y que pueden afectar a la salud del trabajador” (Nota Técnica de Prevención 443). En las empresas de Contact Center en general sea cuales sean las situaciones que atienden encontramos los siguientes:

Principales factores psicosociales

- Carga y ritmo de trabajo
- Contenido del trabajo
- Tiempo de trabajo
- Participación y control en la tarea
- Rol en la organización

Pueden
provocar

Riesgos Psicosociales

- Fatiga mental
- Estrés laboral
- Síndrome de Burnout o desgaste profesional
- Violencia

Consecuencias que pueden tener los riesgos psicosociales:

Para la salud de los trabajadores y las trabajadoras

- Daños en la salud mental (ansiedad, depresión, fobias, etc.)
- Daños psico-físicos: desarrollo de transtornos gastrointestinales, cardiovasculares, inmunitarios, etc.
- Consecuencias relacionales:
 - Inadaptación a la relación con el entorno.
 - Problemas de pareja y familiares

Para la organización

- Disminución del rendimiento de los trabajadores y las trabajadoras.
- Deterioro del ambiente de trabajo.
- Crecimiento de la siniestralidad laboral.
- Deterioro de la calidad del servicio
- Pérdidas económicas.

Para la sociedad

- Infradeclaración de enfermedades de origen laboral (ansiedad, depresión, etc. cuyo origen es laboral, declaradas como enfermedad común)
- La seguridad social asume costes derivado de bajas que se pueden prevenir

La prevención de riesgos laborales en tu empresa

Las empresas de **Contact Center** tienen la obligación legal de realizar una **evaluación de riesgos** que contemple los **factores psicosociales**, que no debe quedarse en la redacción de un documento.

La evaluación debe originar un programa de intervención para minimizar o eliminar los factores de riesgo detectados en los puestos de trabajo: la **planificación preventiva**.

En la planificación preventiva **deben participar los trabajadores** directamente o a través de sus representantes sindicales, y posteriormente debe realizarse un seguimiento sobre la misma.

Además, la empresa debe informarte sobre los riesgos en tu puesto y facilitarte formación teórica y práctica sobre las tareas que vas a realizar, los riesgos asociados y sus medidas preventivas. **Reclama tu información y formación.**

Participa e implícate en la mejora de las condiciones de trabajo a través de tu delegado/a de prevención o RLT.