

Actividade do persoal que traballa nun call center

Descrición:

Terás que profundar sobre os riscos laborais do persoal que traballa nun *call center*. Trátase dun colectivo altamente feminizado e invisibilizado porque esta actividade non é considerada como esencial para a actividade económica en xeral.

Se convida a ver o seguinte vídeo (ata o minuto 11) no que presentan tarefas tipo nun *call center*:



Reflexiona sobre este tres temas.

- A identificación dos principais factores de risco psicosocial aos que están expostas as teleoperadoras nas situacións recollidas no vídeo en base aos factores descritos nas presentacións e documentación de apoio.
- A súa reflexión persoal sobre o impacto na saúde das mulleres pode ter as condicións de traballo ás que están expostas.
- A distribución dos roles na plataforma pódese considerar sexista?

Resposta:

O colectivo de teleoperadoras en call centers, na súa maioría mulleres e altamente feminizado, atópanse expostas ao denominar riscos psicosociais derivados das súas condicións laborais que poden afectar negativamente a súa saúde mental e física. Estas condicións están relacionadas coa organización, deseño e xestión do traballo, así como coa contorna social no que se desenvolve. Poden manifestarse en forma de estrés, fatiga mental, e mesmo desencadear enfermidades físicas e mentais se non se xestionan adecuadamente. A invisibilidade social e a precariedade laboral deste colectivo reforzan estereotipos de xénero, impactando negativamente no seu benestar laboral.

1. Factores de risco psicosocial nas teleoperadoras (segundo o vídeo e a documentación de apoio):

- Alta demanda e presión temporal: As teleoperadoras están sometidas a obxectivos de vendas ou atención en tempos moi restritivos, xerando estrés por cumprir con metas en prazos curtos.
- Control limitado e baixa autonomía: Moitas veces, as teleoperadoras non teñen control sobre as súas tarefas, horarios ou modo de atención, aumentando o estrés e a insatisfacción laboral.
- Ambiente de traballo monótono e repetitivo: A natureza repetitiva das tarefas pode causar desgaste psicolóxico, fatiga mental e sensación de insatisfacción.
- Falta de apoio e recoñecemento: A percepción de ser substituídas facilmente e a ausencia de apoio ou recoñecemento por parte das superiores aumentan a sensación de vulnerabilidade, a inseguridade laboral
- Altas esixencias emocionais: privacidade e exposición a conflitos, la necesidade de manter unha actitude profesional, mesmo en situacións conflitivas ou agresivas por parte dos clientes, pode xerar ansiedade e afectar a saúde mental.
- Baixa autonomía: vixilancia constante e avaliación, la monitorización en tempo real e as multas por incumprimentos poden xerar sensación de control excesivo e perda de autonomía, con efecto na saúde mental.
- Conflito traballo-familia: Os horarios ríxidos e a intensidade da actividade poden dificultar a conciliación familiar e persoal.

2. Impacto na saúde das mulleres ante estas condicións de traballo:

As condicións detectadas nos call centers, moi frecuentes no colectivo de teleoperadoras, teñen un impacto negativo na saúde física e mental das mulleres:

- Estrés crónico: A presión constante por cumprir obxectivos, sumada á falta de control, pode derivar en ansiedade, depresión e fatiga mental.
- Trastornos músculo esqueléticos e somáticos: la postura prolongada fronte á pantalla, xunto a movementos repetitivos, pode causar dores en pescozo, costas, mans e visión.

- **Saúde emocional:** os conflitos Traballo-Familia polos horarios ríxidos e a intensidade da actividade poden dificultar a conciliación familiar e persoal, afectando tamén a saúde emocional.
- **Vulnerabilidade emocional:** A exposición continua a situacións de conflito, insultos ou demandas do cliente pode levar ao desgaste emocional, burnout e sensación de impotencia.
- **Invisibilización do colectivo feminino:** A precariedade e a falta de recoñecemento, xunto coa invisibilidade social, contribúen a que estas situacións non sexan suficientemente abordadas nin visibilizadas, perpetuando o risco na saúde destas traballadoras. Non se identifican os riscos por consideralos lixeiros, non se avalían, non se adoptan medidas preventivas, prodúcense danos para a saúde que non se recoñecen como derivados do traballo.

3. Distribución de roles na plataforma: pódese considerar sexista?

- A distribución de roles nos call centers tende a estar altamente marcada por estereotipos de xénero. A maioría das teleoperadoras son mulleres, e a miúdo espérase que asuman tarefas relacionadas co coidado, a atención e a empatía, que socialmente se asocian ás mulleres.
- A externalización e precarización destes traballos, que ademais adoitan estar en sectores considerados feminizados perpetúan a invisibilización e desvaloración do traballo feminino na economía.
- O feito de que estas tarefas teñan menos prestixio, estean peor remuneradas e sexan altamente demandantes emocionalmente, evidencia un estereotipo de xénero que sitúa ás mulleres en roles de coidado e atención, en contra do seu recoñecemento profesional e económico.
- A distribución de roles contribúe á perpetuación dun sistema sexista, onde as mulleres son dobremente invisibilizadas: en termos laborais e sociais, e na asignación de tarefas.

Recomendacións:

- **Mellorar as condicións laborais:** Establecer límites claros na carga de traballo, horarios flexibles e pausas regulares para reducir o estrés e previr problemas de saúde física e mental.
- **Formar ás organizacións e responsables:** Promover a sensibilización sobre os riscos psicosociais e a perspectiva de xénero, para evitar a perpetuación de roles sexistas e mellorar o trato e recoñecemento ás traballadoras.
- **Fomentar a participación e voz das teleoperadoras:** Crear canles onde poidan expresar as súas necesidades e problemáticas, para impulsar condicións laborais máis xustas e humanas.
- **Eliminar estereotipos de xénero:** Recoñecer e valorar as tarefas emocionais e de atención como traballos especializados e con valor social e económico, promovendo a igualdade na distribución de roles.
- **Implementar medidas de prevención específicas:** Desenvolver programas e recursos que aborden o impacto emocional e físico das condicións de traballo, incluíndo programas de atención psicolóxica e de ergonomía entre outras.

Comentarios:

Neste posto de traballo identifícanse case todos os factores psicosociais de maneira negativa, converténdose en factores de risco. Moitos deles derivan da propia estrutura do sector que as empresas perpetúan (por exemplo, con políticas retributivas que poden ser ""perversas"") ou por como está organizado o servizo e a súa transformación nas condicións de traballo (argumentarios de venda pechados, monitorización constante, trato con persoas, etc.)

É moi acertado que se mencione que están a traballar nuns espazos de dimensións moi reducidas con pantalla, teclado e rato. Esta situación pon de manifesto a interrelación dos riscos psicosociais cos riscos doutras especialidades, neste caso ergonómicos ou físicos cuxas consecuencias van máis aló dos TME, como alteracións e patoloxías provocadas pola exposición ao ruído e traballar coa voz. É interesante destacar a xestión das emocións asociadas a escoitar constantemente o ""non"". Cando desempeñas un posto de traballo no que permanentemente che mostran que non logras os teus obxectivos, porque non consegues vender o produto, aparece a frustración e todo o que leva. As principais consecuencias tenas a teleoperadora que non logra as vendas, pero para a empresa tamén hai consecuencias, porque a frustración pode levar á desmotivación e así chegar a unha falta de interese polo traballo. Isto provocaría un descenso de vendas. É tamén importante trasladar ás empresas que, se as persoas traballadoras non están contentas no seu posto, as consecuencias materialízanse en todos os niveis, para as persoas e para a organización.

É necesario tamén destacar a exposición á violencia. O feito de non traballar fisicamente preto non exime de estar exposto, incluso todo o contrario, a separación física e certo anonimato pódense transformar en facilitadores para que se exerza esa violencia. Con todo, a violencia exercida sobre as

teleoperadoras pode parecer anecdótica ou insignificante porque ""só"" é verbal. Esta gradación errónea da violencia leva a que as organizacións nin sequera reparen nela e non se establezan mecanismos de control e facilítense ferramentas ás propias traballadoras (por exemplo, poder cortar a chamada sen ser penalizadas).

Ademais, coa información achegada no vídeo, poderíase dicir que a distribución dos roles é sexista, o único home exerce as funcións de control e supervisión. E, efectivamente, o acceso a estes postos de traballo, en moitas ocasións, é de mulleres novas que necesitan conciliar a vida laboral coa familiar e tradúcese en contratos de menos de 8 horas e por tanto tamén menor salario.

Finalmente, incorpóranse unhas recomendacións que se poden converter en medidas preventivas concretas para os riscos identificados. Proponse medidas, entre outras, relacionadas co tempo de traballo, a carga cualitativa e a carga cuantitativa, así como actuacións destinadas fomentar a participación efectiva das teleoperadoras. Trátase de medidas imprescindibles á hora de reducir a exposición a factores de risco psicosocial, que, como se reflicte no vídeo, transcende o preventivo e abarca todas as esferas da vida destas traballadoras.