

FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO AI CALL CENTER

La gestione dell'ansia e del distress

Premessa

Lo Stress è la risposta dell'organismo umano di fronte alle "pressioni" e alle "minacce" esterne e al variare delle condizioni dell'ambiente di vita, perciò è da intendersi come una componente essenziale del vivere.

Distinguiamo, pertanto, uno stress positivo chiamato eustress, che ci rende capaci di adattarci positivamente alle situazioni, e uno stress negativo, chiamato distress, quando la situazione stressante richiede uno sforzo di adattamento superiore alle nostre possibilità, instaurando così un logorio progressivo che porta al deterioramento delle nostre difese psicofisiche.

In determinate condizioni, le sollecitazioni che generano stress possono divenire eccessive, fino al punto di non essere più sopportabili dalla persona, con conseguenze negative anche per la salute dell'individuo.

Il meccanismo con cui l'organismo reagisce a uno stressor, in qualsiasi modo esso sia percepito e valutato, è uguale in tutti gli individui, mentre il modo con cui le persone reagiscono emotivamente a questa sollecitazione può essere diverso. Una medesima situazione di lavoro o uno stesso evento, in qualcuno può suscitare stress, mentre altri soggetti sottoposti allo stesso fenomeno rimangono del tutto indifferenti. Questo perché lo stress è un fenomeno tipicamente soggettivo, che non insorge in seguito alla sola presenza di situazioni o di eventi potenzialmente stressanti, gli stressors, ma in seguito al modo in cui il soggetto vive emotivamente l'evento o la situazione.

Il lavoro degli operatori di call center è caratterizzato da elevati fattori di stress quali elevato ritmo e carico di lavoro, imposizioni quantitative di rendimento per il raggiungimento di obiettivi, monotonia e ripetitività dei compiti operativi, interazione con utenti di sovente non interessati al servizio offerto ma intenzionati ad esprimere lamentele con atteggiamenti aggressivi, solo per citarne alcuni.

Nell'operatore che si trova ad affrontare continue situazioni di stress possono insorgere atteggiamenti/problema sia in termini di risposte e qualità del servizio erogato, sia di immagine aziendale, sia di salute per lo stesso lavoratore, con conseguente assenteismo, turn-over e complicanze gestionali/organizzative per l'azienda.

Se da un lato gli operatori di call center non possono evitare gli stressors che sono tipici della tipologia di lavoro, è per essi indispensabile imparare a gestire adeguatamente l'ansia e il distress ed incrementare le capacità comunicative, relazionali e di problem solving.

Obiettivi formativi

- conoscenza e maggior consapevolezza della relazione tra stress lavorativo e strain psico-fisico (cefalea, stanchezza cronica, facilità a compiere errori, ansia, irritabilità, ridotta motivazione e insoddisfazione lavorativa...)
- riconoscimento delle proprie reazioni soggettive prodotte dallo stressor, con riferimento al contesto lavorativo
- Consapevolezza delle emozioni che sottendono l'ansia e i pensieri ad essa collegati

Durata del corso e composizione dell'aula.

La proposta formativa si articola su una giornata di 8 ore per ciascun gruppo d'aula di 10/13 partecipanti

Contenuti formativi:

- Diventare più consapevole delle proprie emozioni, quali, soprattutto, la rabbia e la tristezza, che influenzano la reazione personale allo stressor
- Conoscere il proprio elemento caratterologico che ha effetti sulla qualità della comunicazione, anche nella conversazione telefonica
- Recuperare la centratura su di sé attraverso la respirazione
- Imparare esercizi di rilassamento per recuperare l'energia, scaricando la tensione e l'affaticamento
- Gestire l'imprevisto con flessibilità e adattamento a situazioni nuove

Modalità formativa:

Formazione interattiva secondo la psicologia della Gestalt con attività esperienziale e giochi di ruolo