



ΕΛΛΗΝΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Το έργο συγχρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό κατά 71,42% το οποίο αντιστοιχεί σε 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και 25% από το Ελληνικό Δημόσιο και κατά 28,58% από πόρους του ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. (Λ.Α.Ε.Κ.)

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

Θεώνη Κουκουλιάκη

Τοπογράφος Μηχανικός, Εργονόμος,
Κέντρο Ασφάλειας της Εργασίας, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.

Κωνσταντίνα Λώμη

Φυσικοθεραπεύτρια, Εργονόμος, MSc, Lic Med Sci,
Κέντρο Ασφάλειας της Εργασίας, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.

ΑΘΗΝΑ 2007



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.

Πρόεδρος: • Βασίλειος Μακρόπουλος

Αντιπρόεδροι: • Ιωάννης Δραπανιώτης (Σ.Ε.Β., Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε., Ε.Σ.Ε.Ε.)
• Ανδρέας Κολλάς (Γ.Σ.Ε.Ε.)

Μέλη: • Ιωάννης Αδαμάκης (Γ.Σ.Ε.Ε.)
• Θεόδωρος Δέδες (Σ.Ε.Β.)
• Νικόλαος Θωμόπουλος (Γ.Σ.Ε.Ε.)
• Δημήτριος Λέντζος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.)
• Αναστάσιος Παντελάκης (Ε.Σ.Ε.Ε.)
• Κυριάκος Σιούλας (Γ.Σ.Ε.Ε.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Μηνάς Αναλυτής, Οικονομολόγος, PhD

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

ISBN: 978-960-7678-55-3

Α΄ Έκδοση: Φεβρουάριος 2007

Copyright © Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας

Λιοσίων 143 και Θειρσίου 6, 104 45 ΑΘΗΝΑ

Τηλ.: 210 82 00 100

Fax: 210 82 00 222 – 210 88 13 270

Email: info@elinyae.gr

Internet: <http://www.elinyae.gr>

Σελιδοποιήθηκε και τυπώθηκε από τον

ΕΚΔΟΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΛΙΒΑΝΗ ΑΒΕ

Σόλωνος 96-98 – 106 80 Αθήνα.

Τηλ. : 210 3600398, Φαξ: 210 3617791

<http://www.livanis.gr>

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή μέρους ή όλου του εντύπου, με οποιονδήποτε τρόπο, χωρίς αναφορά της πηγής.

ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. • ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ Η ΠΩΛΗΣΗ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	11
1. Θόρυβος	11
2. Μικροκλίμα	19
3. Φωτισμός	20
ΕΙΔΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ	21
1. Προβλήματα στα μάτια	21
2. Κίνδυνος για τη φωνή	21
ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΙ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	23
1. Μορφή (Layout) τηλεφωνικών κέντρων	23
2. Μυοσκελετικές παθήσεις που σχετίζονται με την εργασία	25
3. Κοινωνικό κλίμα – Αξιολόγηση των εργαζομένων – Ηλεκτρονική παρακολούθηση	26
4. Ένταση – ρυθμός εργασίας	27
5. Παρενόχληση από πελάτες	28
ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	29
Πυρασφάλεια	29
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	31

Την επιμέλεια του κειμένου και της έκδοσης έκανε η **Εβίτα Καταγή**, από το Τμήμα Εκδόσεων του Κέντρου Τεκμηρίωσης-Πληροφόρησης του ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.

Μέρος του υλικού του φυλλαδίου προήλθε από τη μελέτη εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου στα τηλεφωνικά κέντρα που εκπόνησε το ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.

Τα σκίτσα που χρησιμοποιήθηκαν είναι από: Les centres d' appels téléphoniques, Travail & Sécurité, Avril 2003, N 628, fiche pratique de sécurité.



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Εάν η μαζική παραγωγή προϊόντων ήταν επί δεκαετίες η ατμομηχανή της παγκόσμιας οικονομίας, η μαζική διάθεση πληροφοριών χαρακτηρίζει σήμερα την οικονομία παροχής υπηρεσιών. Τότε, η εργασία στους ιμάντες μεταφοράς συνδευόταν από την εκμηχάνιση της συμπεριφοράς του εργαζόμενου, τη σωματική και την ψυχική του εξουθένωση. Σήμερα, στα σημεία διάθεσης πληροφοριών ελάχιστα οι συνθήκες έχουν αλλάξει. Ο εργαζόμενος, αν και καθημέρος, εξακολουθεί να είναι δέσμιος μιας μηχανοποιημένης εργασίας που τώρα πια διαχειρίζεται ένα καταγισμό πληροφοριών.

Τα τηλεφωνικά κέντρα αποτελούν το κοινότερο παράδειγμα αυτής της εξέλιξης. Οι κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στους χώρους αυτούς είναι σοβαροί και ποικίλοι: καταπόνηση των ματιών, υπέρμετρη καταπόνηση του φωνητικού οργάνου, βαρνηκοΐα από έκθεση σε υψηλά επίπεδα θορύβου, κίνδυνοι που οδηγούν σε μυοσκελετικές παθήσεις, κίνδυνοι εμφάνισης ασθενειών που σχετίζονται με έντονο στρες εξαιτίας του έντονου ρυθμού της εργασίας και της ηλεκτρονικής παρακολούθησης της απόδοσης. Ο συνδυασμός των παραπάνω κινδύνων επιδεινώνει τα υπάρχοντα προβλήματα υγείας ενώ είναι δυνατόν να προκαλέσει σοβαρές διαταραχές στη συμπεριφορά.

Το κείμενο που ακολουθεί προσπαθεί να αποδώσει με αδρές γραμμές το τοπίο των σχετικών κινδύνων. Παράλληλα προτείνει μέτρα για την αντιμετώπισή τους, πάντοτε με τρόπο έγκυρο και εύληπτο.

Βασίλης Μακρόπουλος
Πρόεδρος Δ.Σ. του ΕΛΙΝΥΑΕ
Καθηγητής Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

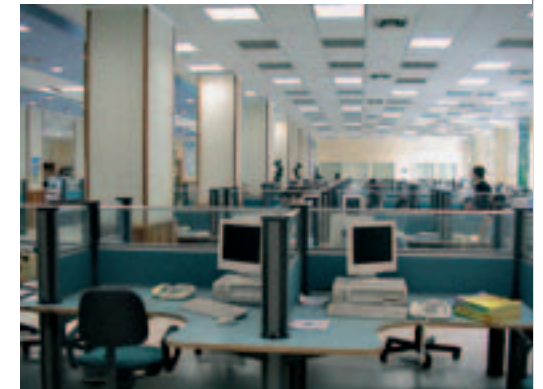
Η βιομηχανία των τηλεφωνικών κέντρων επεκτείνεται με γοργούς ρυθμούς σε ολόκληρο τον κόσμο και απασχολεί μεγάλο αριθμό εργαζομένων, σε μερικές χώρες πάνω από το 1,5% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα τα τηλεφωνικά κέντρα απασχολούν πάνω από 3.000 εργαζόμενους¹.

Τηλεφωνικά κέντρα λειτουργούν σε πολλούς κλάδους, όπως οι τηλεπωλήσεις (telemarketing), οι υπηρεσίες υγείας και έκτακτης ανάγκης, οι τράπεζες, οι ασφάλειες κ.α. Στην Ελλάδα, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών απασχολεί το μεγαλύτερο ποσοστό (90%) αυτών των εργαζομένων, με τον ΟΤΕ να έχει τα μεγαλύτερα και πολυπληθέστερα τηλεφωνικά κέντρα. Το προφίλ των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα είναι νεαροί σε ηλικία, με μεγάλο ποσοστό γυναικών. Συνήθως, στα τηλεφωνικά κέντρα υπάρχει μεγάλη εναλλαγή (rotation) των εργαζομένων και οι άτυπες μορφές εργασίας, οι συμβάσεις περιορισμένου χρόνου και μερικής απασχόλησης, κυριαρχούν.

Τα τηλεφωνικά κέντρα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών είναι οι χώροι όπου οι εργαζόμενοι επικοινωνούν με τους πελάτες μέσω του τηλεφώνου. Συχνά χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την παροχή πληροφοριών και την εισαγωγή δεδομένων.

Μετά τη ραγδαία αύξηση των τηλεφωνικών κέντρων, διάφορες μελέτες κατέγραψαν προβλήματα υγείας στους εργαζόμενους στον κλάδο αυτό.

Στο παρακάτω κείμενο περιγράφονται οι κυριότεροι κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (ΥΑΕ) σε τηλεφωνικά κέντρα καθώς και βασικά μέτρα πρόληψης.



¹Call centres in Europe, EIRR 321, October 2000



ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

1. Θόρυβος

Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα φορούν ακουστικά ώστε να μπορούν να ακούνε και να μιλούν σε αυτούς που καλούν. Το πρόβλημα θορύβου προκύπτει από το θόρυβο υποβάθρου (θόρυβος από ομιλίες εργαζομένων ή άλλες πηγές), που υπάρχει στο χώρο εργασίας αλλά και από τα ακουστικά τα οποία ο κάθε εργαζόμενος χρησιμοποιεί. Όσο μεγαλύτερος είναι ο θόρυβος υποβάθρου τόσο αναγκάζεται ο εργαζόμενος να αυξήσει την ένταση του ήχου στα ακουστικά για να ακούει. Πολλές φορές οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να αυξήσουν την ένταση σε επίπεδα πάνω από 85 dB(A). Για να υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας πρέπει να υπάρχει μια διαφορά μεταξύ του θορύβου υποβάθρου και του θορύβου στο ακουστικό, της τάξεως περίπου των 30 dB(A), ανάλογα με τον τύπο του ακουστικού. Κατά συνέπεια, αν υποθέσουμε ότι ο θόρυβος υποβάθρου σε ένα τηλεφωνικό κέντρο είναι 65 dB(A), ο εργαζόμενος για να ακούσει μπορεί να χρειαστεί να ανεβάσει την ένταση των ακουστικών σχεδόν στα 95 dB(A)!

Υπάρχουν ακουστικά που από την κατασκευή τους μπορεί να μειώσουν αυτόματα το θόρυβο που περνάει από αυτά και δεν επιτρέπουν θορύβους πάνω από ένα ορισμένο επίπεδο. Για παράδειγμα, τα ακουστικά μπορούν να ρυθμιστούν σε μια μέγιστη ένταση κάτω από 80 dB(A). Τα ακουστικά που καλύπτουν και τα δύο αυτιά μειώνουν καλύτερα το θόρυβο υποβάθρου. Όμως αυτό δίνει στους εργαζόμενους την αίσθηση της απομόνωσης.

Σημαντικό ρόλο παίζει η εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση των ακουστικών. Πρέπει να θυμούνται ότι πρέπει να μειώσουν την ένταση μετά, όταν δεν απαιτείται (π.χ. όταν σταματήσουν οι παρεμβολές σε συνομιλία με πελάτη). Αυτό μπορεί να γίνει είτε με αυτόματη ρύθμιση στη χαμηλή ένταση μετά το τέλος κάθε κλήσης (by default) είτε με υπενθύμιση στην οθόνη.

Τέλος, υπάρχει ένα σημαντικό θέμα υγιεινής στη χρήση των ακουστικών. Σε ορισμένες εταιρείες κάθε εργαζόμενος έχει το ατομικό ακουστικό του ενώ σε άλλες τα ακουστικά είναι κοινά, εκθέτοντας έτσι τους εργαζόμενους στον κίνδυνο μόλυνσεων.

Όσον αφορά τα προβλήματα στην ακοή, ο θόρυβος επιφέρει μείωση της ακουστικής οξύτητας ή και επαγγελματική βαρηκοΐα. Ειδικότερα, αυτό συμβαίνει αν τα επίπεδα θορύβου στα ακουστικά είναι υψηλά και το ακουστικό σοκ συχνό.

✓ Γενικά ο θόρυβος υποβάθρου πρέπει να παραμένει σε χαμηλά επίπεδα. Στην Ελλάδα η νομοθεσία για τις Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης (ΟΟΑ) ορίζει ως μέγιστη τιμή εκπομπής θορύβου από τον εξοπλισμό, τα 50 dB(A). Η διεθνής επιστημονική εμπειρία ορίζει σα μέγιστη ένταση θορύβου σε χώρους γραφείων και χώρους που απαιτούν συγκέντρωση, τα 55 dB(A).

Βασικά μέτρα μείωσης των κινδύνων για την ακοή είναι:

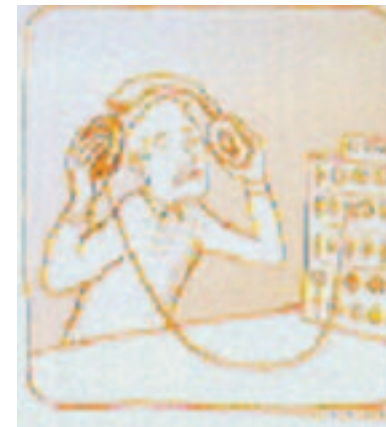
- ✓ περιορισμός του θορύβου στην κάσκα
- ✓ έλεγχος έντασης του ήχου στις κάσκες ώστε τα επίπεδα θορύβου να είναι εντός των ορίων
- ✓ απορροφητές θορύβου π.χ. στις οροφές, τους τάπητες και τις καρέκλες, για να απορροφούν το θόρυβο και να αποτρέπουν τις αντηχήσεις (τα μέτρα αυτά συμβάλλουν στη μείωση του θορύβου υποβάθρου)
- ✓ ακουόγραμμα, για τον έλεγχο της ακοής.

Παρακάτω παρατίθενται οδηγίες για τη σωστή επιλογή των ακουστικών σε τηλεφωνικά κέντρα οι οποίες βασίστηκαν στις οδηγίες του VBG [2] από τη Γερμανία καθώς και την Ευρωπαϊκή Τεχνική Αναφορά, ETSI TR 102 202 V.1.1.2 [3].

Τι πρέπει να προσέχει κανείς στην επιλογή των ακουστικών των τηλεφωνητών στα τηλεφωνικά κέντρα;

Τα ακουστικά (head sets) αποτελούν ένα από τα σπουδαιότερα μέσα εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα. Πρέπει να διαθέτουν υψηλό επίπεδο άνεσης αλλά και να εξυ-

πηρετούν τις ακουστικές απαιτήσεις. Βασικά θα πρέπει να είναι έτσι κατασκευασμένα ώστε οι εργαζόμενες/οι να εργάζονται με αυτά αποτελεσματικά και ευχάριστα. Είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να εμπλέκονται έγκαιρα στην επιλογή αντικατάστασης των ακουστικών. Αυτό δεν αποτελεί σοβαρό οργανωτικό πρόβλημα διότι οι παραγωγοί (ή οι αντιπρόσωποι) συνήθως διαθέτουν μοντέλα για δοκιμές (πρόβες). Θα πρέπει επίσης να υπάρχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε μεγάλο αριθμό διαφόρων τύπων ακουστικών διότι οι ατομικές ανάγκες και το περιβάλλον εργασίας διαφέρουν. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στον εύκολο χειρισμό και τη δυνατότητα αντικατάστασης διαφόρων τμημάτων των ακουστικών που σχετίζονται με την καλή υγιεινή (μαξιλαράκια, μικρόφωνα).



Οι παρακάτω συστάσεις ισχύουν τόσο για την επιλογή νέων ακουστικών όσο και για την εγκατάσταση και χρήση τους.

– Επιλογή νέων ακουστικών

Πριν από την επιλογή θα πρέπει να είναι σαφώς γνωστές οι συνθήκες του χώρου εγκατάστασής τους όπως:

- ✓ τα δεδομένα του χώρου (συνθήκες ακουστικής, συνθήκες μικροκλίματος)
- ✓ ο αριθμός εργαζομένων
- ✓ η συμβατότητα με τις υπάρχουσες τηλεφωνικές εγκαταστάσεις
- ✓ η ρύθμιση έντασης ήχου, αν δεν ρυθμίζεται αυτόματα από τις τηλεφωνικές εγκαταστάσεις
- ✓ οι απαιτήσεις σε ειδικές μικροφωνικές τεχνικές (καταστολή /περιορισμός των θορύβων που μπορεί να προκαλέσουν ακουστικό σοκ).

Η καταστολή των θορύβων υποβάθρου (noise canceling) με τη λειτουργία των μικροφώνων προσφέρει πλεονέκτημα σε χώρους με υψηλά επίπεδα ενοχλητικών θορύβων (υψηλή πυκνότητα προσωπικού στο χώρο, θορυβώδες υπόβαθρο στο εργασιακό περιβάλλον, συνομιλίες συναδέλφων).

Κατά την επιλογή των ακουστικών θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στους εργαζόμενους ευρεία γκάμα μοντέλων. Πριν από όλα, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η άνεση κατά τη χρήση καθώς και το είδος και το μέγεθος των περυγίων των αυτιών. Αυτό συχνά μπορεί να επιτευχθεί από τα προϊόντα ενός και μόνο προμηθευτή.

– Εγκατάσταση και χρήση

Μετά την επιλογή των ακουστικών οι δυνατότητες περιορίζονται στη συγκεκριμένη γκάμα των προϊόντων που επιλέχτηκαν. Συνήθως, για τεχνικούς και οικονομικούς λόγους, αγοράζονται από τον ίδιο προμηθευτή ανταλλακτικά και προϊόντα που διευρύνουν τις δυνατότητες των επιλεγμένων ακουστικών. Κατά την περίοδο χρήσης των ακουστικών θα πρέπει να διασφαλίζεται η δυνατότητα επιλογής.

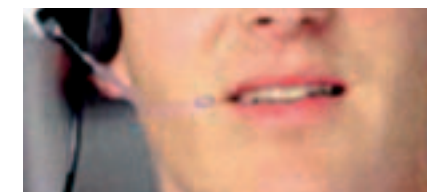
- ✓ Είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη οι επιθυμίες και οι προτιμήσεις των εργαζομένων ώστε να χορηγούνται οι αντίστοιχες συσκευές.
- ✓ Είναι σημαντικό να ελέγχεται η καλή κατάσταση και λειτουργία των συσκευών.
- ✓ Θα πρέπει να είναι δυνατή η αντικατάσταση (ακουστικών – εξαρτημάτων) σε περίπτωση δυσαρέσκειας πριν από την πλήρη αχρησία τους λόγω φθοράς.
- ✓ Εάν από επιχειρησιακές λειτουργικές ανάγκες τα ακουστικά χρησιμοποιούνται από διάφορα πρόσωπα, θα πρέπει να παρέχεται τουλάχιστον η δυνατότητα για ατομικά μαξιλαράκια ακουστικών και ατομικά μικρόφωνα. Η αλλαγή αυτή απαιτεί απλό χειρισμό.
- ✓ Στη διάρκεια της εκπαίδευσης θα πρέπει να υπάρχει συνεχής επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη ώστε τυχόν διαταραχές (βλάβες) και προβλήματα να αντιμετωπίζονται στα αρχικά στάδια. Θα πρέπει πάντοτε να ξεκινάμε από το ότι η συνήθεια, η πίεση χρόνου ή η αδιαφορία ανεβάζουν τη δυσαρέσκεια σε ανύποπο χρόνο.

Για την επιλογή ακουστικών πρέπει να γνωρίζετε τα παρακάτω:

– Βασικοί τύποι ακουστικών

- απλά ακουστικά υπό μορφή σωληνίσκου συνομιλίας

Είναι μικρού μεγέθους και διακριτικά. Ένα βασικό μειονέκτημά τους είναι ότι μεταφέρουν τους θορύβους του περιβάλλοντος. Για λόγους υγιεινής πρέπει να προτιμούνται, διότι ο εκπνεόμενος αέρας συμπυκνώνεται σε αυτά υπό μορφή υδρατμών.



- ακουστικά που «σβήνουν» το θόρυβο (Noise Canceling)

Τα ακουστικά αυτά είναι συνδεδεμένα με ένα ηλεκτρονικό σύστημα όπου, βάσει ενός αλγόριθμου, εντοπίζονται και καταστέλλονται οι θόρυβοι του περιβάλλοντος. Το μειονέκτημά τους είναι ότι είναι μεγάλα και φτάνουν μπροστά στο στόμα. Επιπλέον βρίσκονται εντός του οπτικού πεδίου. Για λόγους υγιεινής τα μικρόφωνα αυτά θα πρέπει να διαθέτουν πρόσθετο προστατευτικό μέσο για τον εκπνεόμενο αέρα το οποίο μπορεί εύκολα να αντικατασταθεί. Συνήθως τα μικρόφωνα αυτά χρησιμοποιούνται σε χώρους όπου ο θόρυβος υποβάθρου είναι υψηλός (> 65 – 70 dB).



- ✓ Εάν τα μικρόφωνα φτάνουν μπροστά στο στόμα θα πρέπει να μπορούν να μετατοπίζονται εύκολα ώστε ο χρήστης να είναι π.χ. σε θέση να πίνει χωρίς να βγάζει ή να μετατοπίζει τα ακουστικά.

– Ακουστικά που προστατεύουν από το ακουστικό σοκ

Τα ακουστικά αυτά είναι συνδεδεμένα με ένα ηλεκτρονικό σύστημα που ουσιαστικά «κόβει» υψηλούς θορύβους, πάνω από κάποια ένταση.

Τέλος τα ακουστικά διαχωρίζονται από το αν είναι για ένα ή δύο αυτιά. Οι παραπάνω ηλεκτρονικές τεχνικές μπορεί να υπάρχουν ή όχι στα μονά ή διπλά ακουστικά.

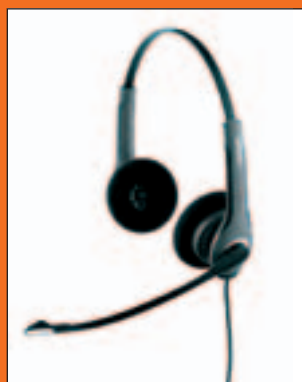
– Διπλά - μονά ακουστικά

Η επιλογή γίνεται συνήθως λαμβάνοντας υπόψη το αν το τηλεφωνικό κέντρο είναι θορυβώδες ή όχι και κατά πόσο ο χρήστης χρειάζεται να συνεργάζεται με άλλους συναδέλφους.

- ✓ Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η επιθυμία των χρηστών. Ακόμη και στις περιπτώσεις όπου οι συνθήκες του τηλεφωνικού κέντρου οδηγούν στη χρήση διπλών (για τα δύο αυτιά) μοντέλων ακουστικών, ορισμένοι χρήστες προτιμούν να έχουν ένα αυτί ελεύθερο.
- ✓ Σε μονά ακουστικά (για το ένα αυτί) θα πρέπει να προσφέρονται διάφοροι τύποι (π.χ. συγκράτηση από το κεφάλι, συγκράτηση από το αυτί (γάντζος, ear hook)).
- ✓ Σε περίπτωση ακουστικών με μεταλλική στεφάνη συγκράτησης θα πρέπει η εφαρμογή και το κάθισμα της στεφάνης στο κεφάλι να τύχει ιδιαίτερης προσοχής.



Μονό ακουστικό



Διπλό ακουστικό

– Προσαρμογή της στεφάνης συγκράτησης

- ✓ Το μήκος προσαρμογής (αυξομείωση) της στεφάνης θα πρέπει να είναι αρκετό και η διαδικασία της αυξομείωσης απλή.
- ✓ Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα στερέωσης σε μια θέση επιλογής ώστε να μην απαιτείται εκ νέου ρύθμιση μετά από κάθε χρήση.

– Βάρος

Το βάρος αποτελεί μια σημαντική παράμετρο.

- ✓ Τα ακουστικά δεν επιτρέπεται να είναι βαριά. Από την άλλη μεριά τα πολύ ελαφριά ακουστικά δίνουν την εντύπωση μιας κακής προσαρμογής (καθίσματος) στο κεφάλι.

– Καλώδια

Τα συνδετικά καλώδια χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής. Κατά κανόνα χρησιμοποιούνται καλώδια τύπου σπιδάλ ώστε να εμποδίζεται το μπερδεμα αλλά και να επιτυγχάνεται ικανοποιητική ακτίνα δράσης (απόσταση δράσης). Γι' αυτό υπάρχουν διάφορες κατασκευές οι οποίες δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο βάρος.

- ✓ Το σπιδάλ καλώδιο θα πρέπει μετά τη χρήση (και εκτύλιξη) να μαζεύεται ξανά μόνο του. Πολλοί εργαζόμενοι προτιμούν κατά τη χρήση να εξαντλούν το μήκος του καλωδίου.

– Εφαρμογή, πίεση

- ✓ Η εφαρμογή (το κάθισμα) των ακουστικών είναι σημαντική όχι μόνο για λόγους εργονομίας αλλά και γιατί καθορίζει σημαντικά την κατανόηση της ομιλίας.
- ✓ Ορισμένα προβλήματα μπορούν να αποφευχθούν με λεπτομερείς οδηγίες χρήσης των ακουστικών.
- ✓ Στην εκπαίδευση θα πρέπει να γίνονται ερωτήσεις για την κανονική λειτουργία των ακουστικών και σε κάθε περίπτωση να διασφαλίζεται η μετέπειτα τεχνική βοήθεια.

– Ένταση ήχων

- ✓ Ο τρόπος ρύθμισης της έντασης του ήχου θα πρέπει να είναι απλός και κατανοητός. Στην περίπτωση αυτή μια ρύθμιση με μηχανικό τρόπο, με διολίσθηση ή κοχλία ρύθμισης, τελικά διατηρεί το πλεονέκτημα ότι μπορεί να εφαρμοστεί εκτός της συνομιλίας. (Σε μερικά τηλέφωνα η ρύθμιση μπορεί να γίνει μόνο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας).
- ✓ Σημαντικό στοιχείο κατά τη μηχανική ρύθμιση της συσκευής είναι η ανθεκτικότητά της.
- ✓ Σπουδαίο ζήτημα είναι οι οδηγίες για τη σωστή μεταχείριση και χρήση των ακουστικών και της τηλεφωνικής εγκατάστασης.
 - Πώς και πότε ρυθμίζεται η ένταση του ήχου;
 - Τι σημαίνει το κλείσιμο της φωνής;
 - Ρύθμιση του κουδουνιού / ήχου ειδοποίησης.
 - Εάν υπάρχει ρύθμιση ήχου, θα πρέπει η ρύθμιση της έντασής του να είναι απλή.

– Μαξιλαράκια των ακουστικών

Υπάρχουν από διαφορετικά υλικά και σε διαφορετικά μεγέθη.

- ✓ Ιδανικό θα ήταν να μπορούν τα ακουστικά να δέχονται διαφορετικά μαξιλαράκια ώστε να εξυπηρετούνται διάφορες συνθήκες αλλά και οι προσωπικές επιθυμίες.
- ✓ Σε κάθε περίπτωση, τα μαξιλαράκια των ακουστικών -για λόγους υγιεινής- θα πρέπει να μπορούν να αντικαθίστανται. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν τα ακουστικά χρησιμοποιούνται από πολλά άτομα.

Το μέγεθος των μαξιλαριών των ακουστικών έχει επίδραση στην προστασία από ενοχλήσεις από τους διπλανούς (από γειτνιάζουσες θέσεις εργασίας). Τα μαξιλαράκια μπορεί να αυξήσουν τα φαινόμενα απομόνωσης. Οι συνθήκες του περιβάλλοντος και η σημασία της εσωτερικής επικοινωνίας με τους συναδέλφους, συνιστούν σημαντικές παραμέτρους. Θα πρέπει με σαφή τρόπο η δυνατότητα επιλογής να αφήνεται στους εργαζόμενους.

Τα μαξιλαράκια των ακουστικών από δέρμα είναι προτιμότερα από άποψη ακουστικής, αυξάνουν όμως την εφίδρωση. Κατά την επιλογή τους θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι συνθήκες του μικροκλίματος και τυχόν έκθεση σε ηλιακή ακτινοβολία.

– Γυαλιά

Κατά την επιλογή ακουστικών, θα πρέπει να δοκιμάζεται η συμβατότητά τους με ταυτόχρονη χρήση γυαλιών. Για παράδειγμα, ακουστικά τύπου «γάντζου» δεν είναι άνετα για εργαζόμενους που φορούν γυαλιά.

- ✓ Δεν θα πρέπει τα ακουστικά να πιέζουν τους βραχίονες των γυαλιών.
- ✓ Τα γυαλιά δεν θα πρέπει να μετατοπίζονται ούτε να υφίστανται βλάβη στο βγάλσιμο (όταν ο χρήστης φοράει ταυτόχρονα και ακουστικά).

– Φύλαξη

- ✓ Είναι εύλογο να υπάρχει στο χώρο εργασίας ένα κατάλληλο μέρος/κατασκευή εναπόθεσης των ακουστικών για να αποφεύγεται το στρίψιμο των καλωδίων. Αυτό συμβάλλει στη φροντίδα των συσκευών των ακουστικών.
- ✓ Θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλη θήκη για τη φύλαξη των ακουστικών σε ντουλάπα ή συρτάρι.

2. Μικροκλίμα

Τα τηλεφωνικά κέντρα μπορεί να έχουν πρόβλημα χαμηλής υγρασίας, δεδομένου ότι στους χώρους αυτούς είναι συγκεντρωμένοι πολλοί υπολογιστές που εκπέμπουν θερμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα. Η συνεχής λειτουργία των Η/Υ έχει ως συνέπεια την ξηρότητα της ατμόσφαιρας. Ο καλός εξαερισμός είναι απαραίτητος λόγω της συνύπαρξης πολλών ανθρώπων στο χώρο.

- ✓ Η νομοθεσία για τις οθόνες οπτικής απεικόνισης προτείνει τιμή της σχετικής υγρασίας μεταξύ 50 - 70%, για την αποφυγή δημιουργίας ηλεκτροστατικών

πεδίων μπροστά από την οθόνη. Επιπλέον προτείνεται ταχύτητα αέρα > 0,1 m/sec για θερμοκρασία 20°C και > 0,3 m/sec για θερμοκρασία 26°C. Τέλος συνιστάται η θερμοκρασία σφαιρικού θερμομέτρου 20 - 26°C.

- ✓ Γενικά προτείνεται η θερμοκρασία του αέρα των χώρων να κυμαίνεται το χειμώνα από 18 - 22°C και 23 - 26°C το καλοκαίρι.
- ✓ Στο ΠΔ 16/1996 προβλέπονται συγκεκριμένες απαιτήσεις για τον εξαερισμό κλειστών χώρων εργασίας (για κυρίως καθιστική εργασία προτείνονται ενδεικτικά 20 - 40 m³ νωπού αέρα, ανά ώρα και εργαζόμενο).

3. Φωτισμός

Ο φωτισμός είναι μία από τις σημαντικότερες παραμέτρους σε γραφεία με οθόνες οπτικής απεικόνισης, όπως είναι τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα. Ο ακατάλληλος φωτισμός είναι πηγή ενοχλήσεων και μπορεί να οδηγήσει στην οπτική κόπωση των εργαζομένων. Τα βασικότερα προβλήματα είναι η ανεπάρκεια του φωτισμού ή η υπερβολική έντασή του, η ακαταλληλότητα των φωτιστικών σωμάτων και η δημιουργία θάμβωσης στους εργαζόμενους. Άμεση θάμβωση συμβαίνει όταν ένα φως είναι μέσα στο οπτικό πεδίο του εργαζόμενου και τον τυφλώνει και έμμεση όταν το φως αντανακλάται στην οθόνη.

- ✓ Από τη νομοθεσία για ΟΟΑ (ΠΔ 398/1994, Παράρτημα I & Παράρτημα II) προτείνεται καταρχάς ο φωτισμός να είναι φυσικός.
- ✓ Προτείνονται επίπεδα φωτισμού 500 - 700 Lux για ανοιχτόχρωμη οθόνη, ενώ είναι δυνατό να επιτευχθούν ακόμα και 1000 Lux. Για σκουρόχρωμη οθόνη τα επίπεδα φωτισμού πρέπει να είναι > 300 Lux.
- ✓ Η τοποθέτηση των οθονών οπτικής απεικόνισης πρέπει να είναι παράλληλη ως προς τις πηγές φωτισμού και τα παράθυρα, για την αποφυγή έμμεσης θάμβωσης από αντανακλάσεις.
- ✓ Ο φυσικός φωτισμός είναι προτιμότερος. Αν υπάρχουν αντανακλάσεις στις οθόνες, θα πρέπει να τοποθετούνται περσίδες στα παράθυρα.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

1. Προβλήματα στα μάτια

- Η κούραση και η καταπόνηση των ματιών οφείλεται στις πολλές ώρες εργασίας στην οθόνη ή το υπερβολικά έντονο φως στον εργασιακό χώρο.
- Η ξηρότητα στα μάτια προκαλείται από τη χαμηλή υγρασία λόγω της θερμότητας από τους υπολογιστές και το γεγονός ότι οι άνθρωποι ανοιγοκλείνουν τα μάτια λιγότερο όταν δουλεύουν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.



Για τον έλεγχο των κινδύνων των ματιών:

- ✓ διαλείμματα ώστε να ξεκουράζονται
- ✓ αποφυγή μεγάλης φωτεινότητας στον εργασιακό χώρο
- ✓ εξασφάλιση της υγρασίας σε ένα καλό επίπεδο (βλέπε μικροκλίμα).

2. Κίνδυνος για τη φωνή

Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα μιλούν στο τηλέφωνο το μεγαλύτερο μέρος της εργασιακής τους ημέρας. Η καταπόνηση αυτή της φωνής τους μπορεί να προκαλέσει προβλήματα όπως δυσφωνία, η οποία μπορεί να είναι προσωρινή ή



μόνιμη. Αυτή η μορφή δυσφωνίας εκδηλώνεται ως μερική ή ολική ανικανότητα για ομιλία, χωρίς να παρατηρείται κάποια βλάβη στα όργανα του μηχανισμού της φωνής. Η δυσφωνία, ως αποτέλεσμα της υπερβολικής χρήσης της ομιλίας και κόπωσης, συντελείται επειδή δεν τηρούνται οι κανόνες. Θεωρείται παροδικό φαινόμενο, αλλά επιβάλλεται η ολική ή η κατά διαστήματα αποχή από κάθε δραστηριότητα ομιλίας.

Προβλήματα στη φωνή (δυσφωνία)

- Απώλεια φωνής, βήχας, πόνος, ένταση.
- Μπορεί να προκληθεί από την επανειλημμένη ανάγνωση του ίδιου αρχείου εντολών, ειδικά εάν το αρχείο αυτό είναι πολύ μεγάλο.

Μέτρα μείωσης των κινδύνων για τη φωνή:

- ✓ Μείωση του χρόνου των τυποποιημένων απαντήσεων, ώστε να δίνεται η ευκαιρία στον εργαζόμενο να κάνει μικροδιαλείμματα στη χρήση της φωνής του.
- ✓ Ύπαρξη πόσιμου νερού στο χώρο εργασίας και αποφυγή συχνής χρήσης καφεϊνούχων ποτών.
- ✓ Έκταση του λαιμού και των ώμων για τη μείωση της πίεσης. Η ρυθμιζόμενη βάση στήριξης του υπολογιστή μπορεί να βοηθήσει σε αυτό.
- ✓ Μείωση του θορύβου ώστε να μην υποχρεώνεται ο εργαζόμενος να μιλά πιο δυνατά για να υπερβεί το θόρυβο υποβάθρου και να γίνει κατανοητός.
- ✓ Εκπαίδευση για σωστή τοποθέτηση του μικροφώνου στο στόμα ώστε ο εργαζόμενος να αποφεύγει να μιλάει πιο δυνατά για να ακουστεί.
- ✓ Κατάλληλα επίπεδα υγρασίας (σε περιβάλλον υγρασίας > 40% η φωνή ακούγεται παραμορφωμένη, εκνευρισμένη και με έλλειψη ηχηρότητας ενώ συνυπάρχει πόνος στο λαιμό).
- ✓ Διατήρηση καθαρής ατμόσφαιρας στο εργασιακό περιβάλλον. Ο καπνός τσιγάρου ή άλλες τοξικές ουσίες στην ατμόσφαιρα προκαλούν ερεθισμό στο λαιμό και τη μύτη, βήχα και ελάττωση της έντασης της φωνής.
- ✓ Παραχώρηση άδειας στους εργαζομένους με λοίμωξη του ανώτερου αναπνευστικού, γιατί το συνάχι αυξάνει την καταπόνηση της φωνής.

1. Μορφή (Layout) τηλεφωνικών κέντρων

Είναι σημαντική η διεύθυνση του χώρου εργασίας για τους εργαζόμενους σε τηλεφωνικά κέντρα γιατί επηρεάζει τις συνθήκες φωτισμού, την έκθεσή τους σε θόρυβο, την εγγύτητά τους σε οθόνες οπτικής απεικόνισης.

Τα τηλεφωνικά κέντρα στεγάζονται συνήθως σε ανοικτούς χώρους (open space), χωρητικότητας από 25 – 150 εργαζόμενους. Η υιοθέτηση συστημάτων με πολλά γραφεία στον ίδιο χώρο, ιδιαίτερα μεγάλης χωρητικότητας (100 και πάνω), δυσχεραίνει τη δυνατότητα αυτοσυγκέντρωσης των εργαζομένων λόγω των υπάρχοντων θορύβων, απαγορεύει την ιδιωτικότητα, εκθέτει τους εργαζόμενους στη ρύπανση του αέρα, περιορίζει το χώρο εργασίας, καθιστά δύσκολη την τήρηση των αποστάσεων ασφαλείας από τις οθόνες και επιβάλλει σχεδόν πάντα την ύπαρξη τεχνητού φωτισμού.

Τα γραφεία είναι συνήθως διευθετημένα σε 2 βασικούς τύπους, τη μορφή «μαργαρίτας» και τη μορφή σε «σειρά». Κάθε τύπος διεύθυνσης γραφείων έχει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματά του από άποψη εξοικονόμησης χώρου, εργασιακών συνθηκών και οργάνωσης εργασίας. Γενικά οι τηλεφωνητές στα τηλεφωνικά κέντρα προτιμούν το γκρουπάρισμα των σταθμών εργασίας από τη γραμμική τοποθέτηση των γραφείων, γιατί αυτό διευκολύνει την επικοινωνία με τους συναδέλφους τους.



Ο πίνακας που ακολουθεί δένει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των δύο βασικών τύπων διεύθυνσης γραφείων σε τηλεφωνικά κέντρα.

Μορφή σε σειρά	Μορφή μαργαρίτας
	
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα βασικών τύπων διεύθυνσης γραφείων	
– Οικονομική χρήση του χώρου	– Λιγότερο οικονομική χρήση του χώρου
– Απλό σχήμα τραπεζιού	– Μεγάλη επιφάνεια εργασίας όπου μπορούν να τοποθετηθούν συμβατικές «βαθιές» οθόνες
– Το φως μπορεί να είναι στην οροφή	– Ο φωτισμός μπορεί να τοποθετηθεί εύκολα στο σύστημα των επίπλων
– Μικρά προβλήματα θάμβωσης από το φως του ήλιου από τα παράθυρα	– Μικρά προβλήματα θάμβωσης από το φως του ήλιου από τα παράθυρα
– Αποτελεσματική απορρόφηση του ήχου από τα πετάσματα	– Λιγότερο αυστηρή και επίσημη μορφή
– Μπορεί να δώσουν την αίσθηση του «κελιού».	– Απαιτείται ικανοποιητική απορρόφηση του ήχου με πετάσματα, γιατί οι φωνές των εργαζομένων κατευθύνονται προς το κέντρο

Τα σχήματα του πίνακα είναι από: *Human Factors of work in call centres, ETSI TR 102 202 V1.1.2, Technical Report, (2003-05)*.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα γραφεία πρέπει να διαχωρίζονται μεταξύ τους με πετάσματα για ηχοαπορρόφηση.

- ✓ Πολύ ψηλά πετάσματα μπορεί να οδηγήσουν σε απομόνωση των εργαζομένων. Τα πετάσματα πρέπει να έχουν ανώτερο ύψος μέχρι αυτό του ματιού, όταν ο εργαζόμενος είναι όρθιος ώστε, όταν χρειάζεται, να υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας με άλλους συναδέλφους.

- ✓ Κάθε εργαζόμενος πρέπει να έχει επαρκή χώρο για να μπορεί να μπει και να βγει στη θέση εργασίας του, αλλά και να εργαστεί με άνεση. Σύμφωνα με τον Κτιριοδομικό Κανονισμό, (Άρθρο 4, παρ. 8), σε χώρους γραφείων, ο ελάχιστος χώρος ανά άτομο πρέπει να είναι μικτού εμβαδού 9m². Στο ΠΔ 16/1996 ως ελάχιστος χώρος εργασίας αναφέρονται τα 12m³, για ως επί το πλείστον καθιστική απασχόληση. Δεν λαμβάνεται υπόψη στον κυβισμό το ύψος άνω των 4m.

Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα συνήθως δεν έχουν προσωπικό γραφείο (φαινόμενο «hot desking»). Κάθε μέρα χρησιμοποιούν το γραφείο που τυγχάνει να είναι ελεύθερο. Καθώς οι εργαζόμενοι μετακινούνται συνεχώς δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα συρτάρια του γραφείου. Συνήθως, λοιπόν, υπάρχει έλλειψη αποθηκευτικών χώρων.

- ✓ Πρέπει να υπάρχουν ντουλάπες για την αποθήκευση προσωπικών ειδών, ακουστικών και άλλων αντικείμενων εργασίας των εργαζομένων.

2. Μυοσκελετικές παθήσεις που σχετίζονται με την εργασία

Οι μυοσκελετικές παθήσεις (ΜΣΠ) έχουν αναγνωριστεί ως ο κυρίαρχος κίνδυνος που σχετίζεται με την εργασία με ΟΟΑ. Συγκρινόμενη με άλλες εργασίες γραφείου με Η/Υ, η εργασία στα τηλεφωνικά κέντρα έχει υψηλότερο κίνδυνο ανάπτυξης ΜΣΠ στους εργαζόμενους, γιατί η εργασία στην οθόνη είναι πιο ενιατική και χωρίς ουσιαστική δυνατότητα διαλείμματος ή αλλαγής δραστηριότητας.

- ✓ Είναι σημαντική η εκπαίδευση για τη σωστή χρήση του εξοπλισμού εργασίας καθώς οι εργαζόμενοι δεν έχουν σταθερή θέση εργασίας και πρέπει να θυμούνται να προσαρμόζουν τον εξοπλισμό εργασίας τους κάθε μέρα.
- ✓ Η νομοθεσία για ΟΟΑ προβλέπει ιατρικές εξετάσεις του μυοσκελετικού συστήματος των εργαζομένων.

3. Κοινωνικό κλίμα - Αξιολόγηση των εργαζομένων - Ηλεκτρονική παρακολούθηση

Συνήθως οι κανόνες συμπεριφοράς είναι αρκετά αυστηροί στα τηλεφωνικά κέντρα. Στο γραφείο απαγορεύονται αναψυκτικά και φαγητό. Επιτρέπεται μόνο το νερό. Απαγορεύονται τα κινητά κατά τη διάρκεια της εργασίας. Τα προσωπικά τηλεφωνήματα γίνονται στο διάλειμμα ή μετά από άδεια του ομάδρχη.

Η απόδοση των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα αξιολογείται ποσοτικά και ποιοτικά. Η απόδοση παρακολουθείται αυτόματα, ηλεκτρονικά, μέσα από το σύστημα όπου καταμετρούνται ποσοτικά στοιχεία όπως ο αριθμός των κλήσεων, η διάρκεια, ο χρόνος αναμονής και ο χρόνος εκτός γραμμής. Τα στατιστικά στοιχεία παρουσιάζονται ανά μήνα, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο. Ανάλογα με την εταιρεία ανακοινώνονται σε πίνακα ή ενημερώνονται απευθείας οι εργαζόμενοι που είχαν την καλύτερη απόδοση. Σε πολλά τηλεφωνικά κέντρα υπάρχουν ειδικοί φωτεινοί πίνακες που προβάλλουν τέτοια στοιχεία (π.χ. αριθμό κλήσεων σε αναμονή κ.α.).

Εκτός από την ποσοτική, υπάρχει και ποιοτική παρακολούθηση της εργασίας των τηλεφωνητών από τους ομάδρχες και τους συντονιστές. Αρχικά γίνονται επισκέψεις όπου οι ομάδρχες ακούνε με διπλά ακουστικά. Τα κριτήρια στα οποία βασίζεται η αξιολόγηση μπορεί να είναι, αν ακολουθείται το πρωτόκολλο προσφώνησης και αποφώνησης των πελατών, η διάθεση για βοήθεια, η διάθεση για αναζήτηση περαιτέρω πληροφοριών κ.λπ. Τέτοια αξιολόγηση γίνεται σε κάθε εργαζόμενο ορισμένες ώρες το μήνα. Τέλος οι ομάδρχες έχουν την υποχρέωση να μπαίνουν μέσα στη γραμμή των τηλεφωνητών και να ακούν τη συνδιάλεξη με πελάτες. Οι εργαζόμενοι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν ότι μπήκε κάποιος στη γραμμή τους. Σύμφωνα με μελέτες οι εργαζόμενοι που η απόδοση τους παρακολουθείται ηλεκτρονικά, παρουσιάζουν υψηλότερο στρες.

- ✓ Η νομοθεσία για τις ΟΟΑ ορίζει ότι δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα παρακολούθησης της απόδοσης των εργαζομένων χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους.
- ✓ Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους πρέπει να συμμετέχουν και να κάνουν σχόλια στα συστήματα αξιολόγησης της απόδοσής τους.

4. Ένταση - ρυθμός εργασίας

Τα τηλεφωνικά κέντρα είναι ένας από τους λίγους εργασιακούς χώρους, στον οποίο ένα από τα πιο σοβαρά προβλήματα θεωρείται η συχνή εναλλαγή των εργαζομένων. Το 40% περίπου των υπαλλήλων παραιτείται σε λιγότερο από δύο χρόνια. Τέσσερα από τα δέκα κέντρα αναγνωρίζουν αυτό ως το μεγαλύτερο πρόβλημα το οποίο σχετίζεται άμεσα με τον ενιατικό ρυθμό εργασίας.

Το μεγαλύτερο οργανωτικό πρόβλημα στα τηλεφωνικά κέντρα είναι ο πολύ έντονος ρυθμός εργασίας. Ο χρόνος ανάπαυσης είναι συνήθως λίγα δευτερόλεπτα την ώρα της δουλειάς. Ειδικά τις ώρες αιχμής (συνήθως 12.00 - 15.00) οι εργαζόμενοι δεν έχουν τη δυνατότητα να σηκωθούν καθόλου από το πόστο εργασίας τους.

Ανάλογα με την επιχείρηση τα διαλείμματα πραγματοποιούνται κάθε 2 ώρες.

- ✓ Σύμφωνα με τις προβλέψεις της νομοθεσίας για εργασία με ΟΟΑ προβλέπεται διάλειμμα 15 λεπτών κάθε 2 ώρες.

Επειδή συνήθως τα τηλεφωνικά κέντρα λειτουργούν σε 24ωρη βάση, οι εργαζόμενοι έχουν νυχτερινή εργασία.

Στην ένταση εξαιτίας του φόρτου εργασίας προστίθεται και εκείνη για την επίτευξη στόχων που πολλές φορές θέτει η εταιρεία. Έχουν, για παράδειγμα, προσδιοριστεί πρότυποι χρόνοι για κάθε ενέργεια π.χ. απάντηση σε κλήση 2 sec, μέγιστη διάρκεια κλήσης 2 min.

Σύμφωνα με μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Αγγλία², η μεγαλύτερη αιτία (40%) δυσαρέσκειας για τους εργαζόμενους σε τηλεφωνικά κέντρα ήταν οι στόχοι που ήταν δύσκολο ή αδύνατο να επιτευχθούν. Οι στόχοι αυτοί δεν επιτρέπουν παραπάνω χρόνο στο χειρισμό μιας δύσκολης κλήσης και δεν λαμβάνουν υπόψη τους διακοπή του συστήματος ή άλλα λειτουργικά προβλήματα.

Πολλές εταιρείες στοχεύουν σε απασχόληση των εργαζομένων κατά 80% στο τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της βάρδιας.

- ✓ Ερευνητές ορίζουν το 60% ή 70% απασχόληση στο τηλέφωνο ως βέλτιστο.

²Trade Unions and Call Centre Survey, Philip Taylor and Peter Bain for Finance Sector Unions, 2000

Στην ίδια έρευνα, από όλους τους κλάδους τηλεφωνικών κέντρων που εξετάστηκαν, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών ήταν εκείνος όπου οι εργαζόμενοι ανέφεραν περισσότερο στρες και χαμηλότερη ψυχική ευεξία σε σχέση με την εργασία τους ενώ η ικανοποίηση από αυτή ήταν η χαμηλότερη. Στα τηλεφωνικά κέντρα όπου δίνονται σαφείς οδηγίες και υπάρχουν πρωτόκολλα ομιλίας προς τους πελάτες οι εργαζόμενοι ανέφεραν χαμηλότερη ψυχική ευεξία.

5. Παρενόχληση από πελάτες

Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα υφίστανται παρενοχλήσεις από δυσαρεστημένους ή θυμωμένους πελάτες είτε παρενοχλήσεις σεξουαλικής φύσης.

Υπάρχουν περιστατικά παρενόχλησης από πελάτες ειδικά τις νυχτερινές ώρες. Σύμφωνα με μελέτη, σε τηλεφωνικά κέντρα στη Γερμανία βρέθηκε ότι τρεις από τις τέσσερις γυναίκες υπαλλήλους είχαν υποστεί σεξουαλική παρενόχληση μέσω των τηλεφωνικών κλήσεων και στην πλειοψηφία των περιπτώσεων οι παρενοχλούντες ήταν άντρες.

Μέτρα που προτείνονται για την αντιμετώπιση του φαινομένου είναι:

- ✓ να υπάρχει πολιτική αντιμετώπισης των παρενοχλήσεων από την εταιρεία
- ✓ να εκπαιδευτούν οι εργαζόμενοι από την επιχείρηση για το χειρισμό τέτοιων περιστατικών
- ✓ όταν πρόκειται για θυμωμένο πελάτη το αίτημα να παραπέμπεται σε ανώτερο υπάλληλο
- ✓ όταν πρόκειται για απειλή ή χυδαία συμπεριφορά να καλείται το τμήμα ασφαλείας και, αν κριθεί αναγκαίο, η αστυνομία
- ✓ να εφαρμόζονται τεχνικές λύσεις (π.χ. κύκλωμα παρεμπόδισης, παρουσίαση του τηλεφωνικού αριθμού του πελάτη κ.α.) για την αποτροπή της παρενόχλησης.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Πυρασφάλεια

Σε κάθε εργασιακό χώρο υπάρχει η πιθανότητα πρόκλησης πυρκαγιάς ή/και έκρηξης όταν δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες (θα πρέπει να συνυπάρχουν καύσιμη ύλη, οξυγόνο και κατάλληλη θερμοκρασία).

Σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, θα πρέπει να τηρούνται οι προβλέψεις για την παθητική πυροπροστασία (προβλέψεις για ύπαρξη οδεύσεων διαφυγής και εξόδων κινδύνου, πυραντοχή κατασκευών, ύπαρξη φωτισμού ασφαλείας κ.α.) καθώς και για την ενεργητική πυροπροστασία (συστήματα συναγερμού, πυρανίχνευσης, πυρόσβεσης), ανάλογα με τη χρήση και την έκταση του κτηρίου. Οι προβλέψεις αυτές αναφέρονται στις σχετικές διατάξεις για την πυροπροστασία και τη χορήγηση πιστοποιητικού πυρασφάλειας (ανάλογα με τη χρήση του κτηρίου και τη χρονολογία κατασκευής του, εφαρμόζονται διαφορετικές νομοθετικές διατάξεις).

Επίσης, για την πρόληψη των κινδύνων θα πρέπει (ενδεικτικά):

- ✓ να τηρούνται στην πράξη οι σχετικές προβλέψεις για την παθητική και ενεργητική πυροπροστασία (διατήρηση των οδεύσεων διαφυγής και των εξόδων κινδύνου ελεύθερων, έλεγχος και συντήρηση συστημάτων ενεργητικής πυροπροστασίας κ.α.)
- ✓ να ελέγχονται οι πιθανές πηγές θερμότητας ώστε να μην αποτελέσουν πιθανές πηγές έναυσης και πρόκλησης πυρκαγιάς ή/και έκρηξης στο χώρο (κάπνισμα, υπολείμματα καπνίσματος, γυμνές φλόγες, βραχυκύκλωμα σε ηλεκτρικές εγκαταστάσεις, εγκαταστάσεις θέρμανσης κ.α.)

- ✓ να υπάρχει μέριμνα για την καθαριότητα και την ευταξία των χώρων εργασίας, τον κατάλληλο εξαερισμό, τον έλεγχο καλής λειτουργίας καθώς και τη συντήρηση όλων των ηλεκτρομηχανολογικών και θερμικών εγκαταστάσεων του κτηρίου.
- ✓ να υπάρχει κατάλληλη σήμανση για την υγεία και την ασφάλεια στους χώρους εργασίας (σήμανση οδεύσεων διαφυγής και εξόδων κινδύνου, πυροσβεστικού εξοπλισμού, χρήσης εύφλεκτων ουσιών, απαγορευτικά σήματα κ.λπ.)
- ✓ να υπάρχει σχέδιο διαφυγής και διάσωσης για το οποίο να έχουν ενημερωθεί και εκπαιδευθεί οι εργαζόμενοι.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Les centres d' appels téléphoniques, Travail & Sécurité, Avril 2003, N 628, fiche pratique de sécurité.
2. Was sollte bei der Auswahl von Headsets beachtet werden?, VBG, Sankt Augustin.
3. Human Factors of work in call centres, ETSI TR 102 202 V1.1.2, Technical Report, (2003-05).
4. Ο θόρυβος στην εργασία: φύση, κίνδυνοι και προστασία, Έβελυν Βαφείδου, Τρύφων Γκινάλας, Σπύρος Δρίβας, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2005

