

2.1. ΘΕΣΠΙΣΗ ΥΓΙΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΟ ΚΛΗΣΕΩΝ



Stadtsparkasse Hannover

KommunikationsCenter (κέντρο επικοινωνίας)

Postfach 145

D-30001 Hannover

Υπεύθυνοι: Udo Flowerday/Δρ Ralf Schweer

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft Präventionsstab (Διοικητική
Επαγγελματική/Συνδικαλιστική Ένωση)

Τηλ. (49-40) 51 46 25 39

E-mail: ralf.schweer@ccall.de

Andrea Meyer

Stadtsparkasse Hannover

Τηλ. (49-511) 346 25 70

E-mail: a.meyer@sskhan.de

Θέμα

Η ανάπτυξη ενός κέντρου κλήσεων κατά τρόπο ώστε να περιλαμβάνει εξ αρχής το σχεδιασμό μιας ολιστικής στρατηγικής πρόληψης του άγχους στην εργασία. Στα προληπτικά μέτρα περιλαμβανόταν ο σχεδιασμός του περιβάλλοντος και των πόρων εργασίας, καθώς και η εξασφάλιση επαρκούς εναλλαγής θέσεων εργασίας και ποικιλίας στην εργασία.

Πρόβλημα

Οι παράγοντες ψυχοκοινωνικού κινδύνου είναι συνήθεις στα κέντρα κλήσεων, καθώς η εργασία μπορεί να είναι μονότονη και απαιτητική με μικρό περιθώριο ελέγχου. Έχει διαπιστωθεί ότι όσο περισσότερο χρόνο περνά κανείς στο τηλέφωνο τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα εμφάνισης πνευματικής κόπωσης.

Λύση

Ακολουθήθηκε μια ολιστική προσέγγιση. Το στάδιο σχεδιασμού βασίστηκε στα ποσοτικά και ποιοτικά πορίσματα μιας εκτίμησης της εργασίας. Στο πλαίσιο του σχεδιασμού αυτού προσδιορίστηκε η συχνότητα και η δυσκολία των διαφόρων δραστηριοτήτων. Χρησιμοποιήθηκε ένα εργαλείο λογισμικού για να εντοπιστεί πότε είναι πιθανό να δημιουργηθεί άγχος ώστε να βοηθήσει στον εκ των προτέρων προγραμματισμό της εργασίας. Στη συνέχεια, η εργασία



οργανώθηκε κατά τρόπο ώστε να περιλαμβάνει ένα συνδυασμό εύκολων και πιο απαιτητικών καθηκόντων ώστε οι πνευματικές απαιτήσεις να διατηρηθούν σε κατάλληλο επίπεδο. Ζητήθηκε η άποψη κατασκευαστών υλικού και λογισμικού γραφείου και κατασκευαστών επίπλων, καθώς και συνδικαλιστικών ενώσεων. Μετά την εγκατάσταση του κέντρου κλήσεων πραγματοποιήθηκαν διαβουλεύσεις και με το προσωπικό.

Ελήφθησαν τα ακόλουθα οργανωτικά μέτρα:

- συμμετοχή: η συμμετοχή του προσωπικού στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι πολύ σημαντική. Η κατανομή των πόρων εργασίας εναρμονίστηκε σε συνεργασία με το συμβούλιο της επιχείρησης και τους εργαζομένους·
- εναλλαγή θέσεων εργασίας: ένα σύστημα εναλλαγής θέσεων εργασίας μεταξύ μελών του προσωπικού που βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο ιεραρχίας·
- ολοκλήρωση καθήκοντος: ρυθμίσεις ώστε να διασφαλίζεται ότι ένα μέλος του προσωπικού ασχολείται με μία υπόθεση από τη στιγμή που αυτή εμφανίζεται στο κέντρο κλήσεων έως ότου ληφθεί σχετική απόφαση·
- πεδίο εφαρμογής: καταβλήθηκε προσπάθεια να διευρυνθεί το πεδίο εφαρμογής όσο το δυνατόν περισσότερο ώστε το προσωπικό να μπορεί να επιλέξει ποιο καθήκον θα επιτελέσει και τότε, εφόσον υπάρχει επαρκές προσωπικό. Στο προσωπικό παρέχεται η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του τι θα πει: δεν υπάρχουν προεπιλεγμένα κείμενα στην οθόνη. Μπορούν επίσης να γίνουν ειδικοί σε συγκεκριμένα προϊόντα· και
- σύστημα σύντομων διαλειμμάτων: μετά από κάθε ώρα εργασίας, οι εργαζόμενοι μπορούν να κάνουν ένα δεκάλεπτο διάλειμμα μακριά από την οθόνη και ενθαρρύνονται να απομακρύνονται από το γραφείο τους. Αυτό βοηθά στη μείωση της καταπόνησης της φωνής και των αυτιών και αποτελεί μια ευκαιρία αλλαγής της στάσης του σώματος.

Στα προληπτικά μέτρα που λήφθηκαν περιλαμβάνονται φωνητικές ασκήσεις, μέτρα διαχείρισης του άγχους και χαλάρωσης, καθώς και βελτιώσεις στο περιβάλλον εργασίας, όπως τοποθέτηση κλιματισμού, γραφείων ρυθμιζόμενων καθ' ύψος κλπ.



Αποτελέσματα

Τα προληπτικά μέτρα κρίνεται ότι υπήρξαν ιδιαίτερα αποτελεσματικά. Η χρήση του εργαλείου λογισμικού και άλλων διερευνητικών αναλύσεων δεν παρουσίασαν ενδείξεις ακατάλληλης καταπόνησης ή άγχους. Μετά την έναρξη λειτουργίας του κέντρου κλήσεων, τα μέτρα επανεξετάστηκαν μετά από διάστημα τριών και, στη συνέχεια, δώδεκα μηνών. Δεν διαπιστώθηκε καμία ένδειξη αυξημένων επιπέδων άγχους ή επιπτώσεων μεγάλης καταπόνησης.

Υπάρχει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την εργασία

και κινήτρων δραστηριοποίησης. Η δέσμευση απέναντι στον οργανισμό είναι υψηλή. Η οικονομική επιτυχία του κέντρου κλήσεων βασίζεται εν μέρει στις καλές συνθήκες εργασίας.

Παρατηρήσεις

Η πρόληψη του άγχους «σχεδιάζεται» στο στάδιο προγραμματισμού της παρέμβασης. Η ολιστική αυτή προσέγγιση αντιμετωπίζει το εργασιακό άγχος σε διάφορα επίπεδα αυτού του αναπτυσσόμενου τομέα — από το φυσικό περιβάλλον (καθίσματα, γραφεία κλπ.) έως τα συστήματα εργασίας. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα παρακολουθούνται ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητά τους.

Η συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων και του προσωπικού, μετά την πρόσληψή του, είναι σημαντική. Η προσπάθεια που καταβάλλεται ώστε τα καθήκοντα να γίνουν πιο ουσιαστικά, για παράδειγμα όταν οι εργαζόμενοι παρακολουθούν μια υπόθεση από την είσοδό της μέχρι τη λήψη σχετικής απόφασης, είναι αξιόπαινη. Οι αρχές της παρέμβασης αυτής μπορούν να μεταφερθούν και σε άλλες επιχειρήσεις, και όχι μόνο σε κέντρα κλήσεων.

