

Διερεύνηση ψυχοκοινωνικών παραγόντων & μυοσκελετικών συμπτωμάτων σε εργαζόμενους σε τηλεφωνικά κέντρα



Θεώνη Κουκουλάκη

Τοπογράφος Μηχανικός, Εργονόμος,

Υπεύθυνη Κέντρου Ασφάλειας της Εργασίας

Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας



Δομή της εισήγησης

- Εισαγωγή – Παρουσίαση δείγματος μελέτης
- Διερεύνηση ψυχοκοινωνικών παραγόντων
 - Παρουσίαση μεθοδολογικής προσέγγισης
 - Αποτελέσματα, στατιστικές συσχετίσεις
- Καταγραφή μυοσκελετικών συμπτωμάτων
 - Παρουσίαση μεθοδολογικής προσέγγισης
 - Αποτελέσματα
- Συσχέτιση ψυχοκοινωνικών παραγόντων και μυοσκελετικών συμπτωμάτων
- Συμπεράσματα της μελέτης



Εισαγωγή (1)

☛ Ψυχοκοινωνικοί παράγοντες στην εργασία:

- **Αντίληψη της εργασίας:** Ικανοποίηση από την εργασία, χαμηλή εκτίμηση για την εργασία
- **Οργανωτική διάσταση της εργασίας:** επίδραση στην εργασία, ασφάλεια, πίεση χρόνου, αντικρουόμενες απαιτήσεις, ρυθμός εργασίας, περιεχόμενο εργασίας, έλεγχος της εργασίας, ποσοτικές απαιτήσεις, ποιοτικές απαιτήσεις, δυνατότητες εξέλιξης, κ.α.
- **Κοινωνική στήριξη:** αναγνώριση και σεβασμός, σχέσεις με συναδέλφους, σχέσεις με προϊσταμένους.
- **Στρες**



Εισαγωγή (2)

- **Τηλεφωνικά κέντρα: Η «φάμπρικα» του 21ου αιώνα**
- Υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα τα τηλεφωνικά κέντρα απασχολούν πάνω από 3.000 εργαζόμενους.
- Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών απασχολεί το μεγαλύτερο ποσοστό (90%) αυτών των εργαζομένων με τον ΟΤΕ να έχει τα μεγαλύτερα και πολυπληθέστερα τηλεφωνικά κέντρα.
- Νεαροί εργαζόμενοι με μεγάλο ποσοστό γυναικών.
- Συνήθως υπάρχει μεγάλη εναλλαγή (rotation) των εργαζομένων.
- Οι συμβάσεις περιορισμένου χρόνου και μερικής απασχόλησης, κυριαρχούν.



Παρουσίαση δείγματος μελέτης

Τύπος εταιρείας	Αριθ. τηλ. κέντρων	Αριθμός εργαζομένων *	Παρεχόμενες Υπηρεσίες
A. Δημόσια επιχείρηση	2	782	Πληροφορίες καταλόγου, τεχνικές
B. Πολυεθνική	5	345	Πληροφορίες καταλόγου, τεχνικές, Internet, telemarketing



Διερεύνηση ψυχοκοινωνικών παραγόντων : Μεθοδολογία (1)

- ➔ **Ψυχοκοινωνικό Σκανδιναβικό ερωτηματολόγιο QPS** (FIOH, Kari Lindstrom et al, 2000) Ελληνική μετάφραση με την άδεια των συγγραφέων από το ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. σε συνεργασία με ψυχολόγο
- ➔ **Συνεντεύξεις με εργαζόμενους**
- ➔ **Επιτόπιες παρατηρήσεις**



Διερεύνηση ψυχοκοινωνικών παραγόντων :

Μεθοδολογία (2)

- ➔ **Σκανδιναβικό ερωτηματολόγιο QPS (FIOH, Kari Lindstrom et al, 2000)** Σκανδιναβικό Υπουργικό Συμβούλιο
- Χρήση της σύντομης βερσιόν του ερωτηματολογίου QPS Nordic 34+
- **Βασική δομή ερωτηματολογίου:**
Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται εννοιολογικά σε 13 ενότητες, και σε 20 υποενότητες. (Πίνακας 1)
- **Αναγκαίες προσθήκες ερωτήσεων σχετικά με την ηλεκτρονική παρακολούθηση της απόδοσης, την επίτευξη στόχων και την αντιμετώπιση παρενοχλήσεων (HSE Guide)**



Πίνακας 1: Οργάνωση και περιεχόμενα ενοτήτων του ερωτηματολογίου

Ενότητες και υποενότητες	Ερωτήσεις ¹	Πλήθος ερωτήσεων
<i>Απαιτήσεις του επαγγελματικού ρόλου</i>		
Ποσοτικές απαιτήσεις	ερ.1, ερ.2	2
Μαθησιακές απαιτήσεις	ερ.3, ερ.4	2
Γενικές	ερ.36	1
<i>Προσδοκίες που απορρέουν από τον επαγγελματικό ρόλο</i>		
Σαφήνεια καθηκόντων	ερ.7, ερ.8	2
Αντικρουόμενα καθήκοντα	ερ.9	1
<i>Η Αίσθηση του ελέγχου στην εργασία</i>		
Θετικές προκλήσεις κατά την εργασία	ερ.5, ερ.6	3
Έλεγχος αποφάσεων	ερ.10, ερ.13	2
Έλεγχος του ρυθμού εργασίας	ερ.11, ερ.12	2
<i>Προβλεψιμότητα στην εργασία</i>		
Προβλεψιμότητα κατά τον επόμενο μήνα	ερ.14	1
<i>Επιδεξιότητα στην εργασία</i>		
Αντίληψη της επιδεξιότητας	ερ.16	1
<i>Κοινωνικές σχέσεις</i>		
Υποστήριξη από τον ανώτερο	ερ.18, ερ.19	2
Υποστήριξη από τους συναδέλφους	ερ.17	1
Υποστήριξη από φίλους και οικογένεια	ερ.22	1

Μεθοδολογία (3)



Μεθοδολογία (4)

<i>Ηγεσία</i>		
Προτροπή για ανάληψη ευθυνών	ερ.20, ερ.21	2
<i>Η κουλτούρα της εταιρείας</i>		
Κλίμα ομάδας εργασίας	ερ.23, ερ.24, ερ.25	3
Νεωτεριστικό κλίμα	ερ.28, ερ.29	2
Ανισότητα	ερ.37,ερ38	2
Ανταμοιβή εργαζομένων	ερ.39, ερ.40	2
Κοινωνικές σχέσεις	ερ.30	1
Διαχείριση παραπόνων	ερ.41, ερ.42	2
<i>Αντίληψη ομαδικής εργασίας</i>	ερ.26, ερ.27	2
<i>Απόδοση εργαζομένων</i>	ερ.31, ερ.32, ερ.33, ερ.34, ερ.35	5
<i>Ικανοποίηση από την εργασία</i>	ερ.43, ερ.44	2
<i>Άγχος</i>	ερ.45	1



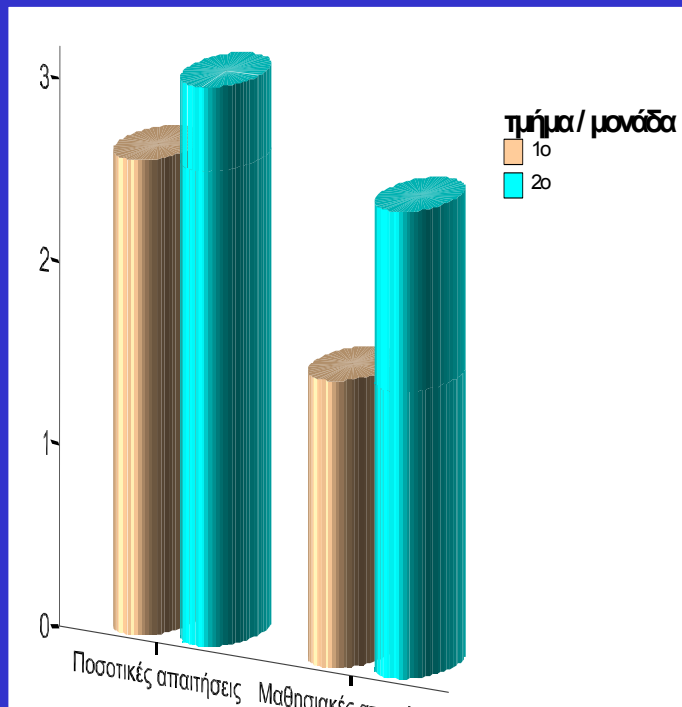
Θέματα πρόσβασης – Ποσοστά απόκρισης

Ερωτηματολόγια	Διανομή			Επιστροφή	Ποσοστά απόκρισης
	A	B	Σύνολο		
Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο	200	-*	200	116	58%

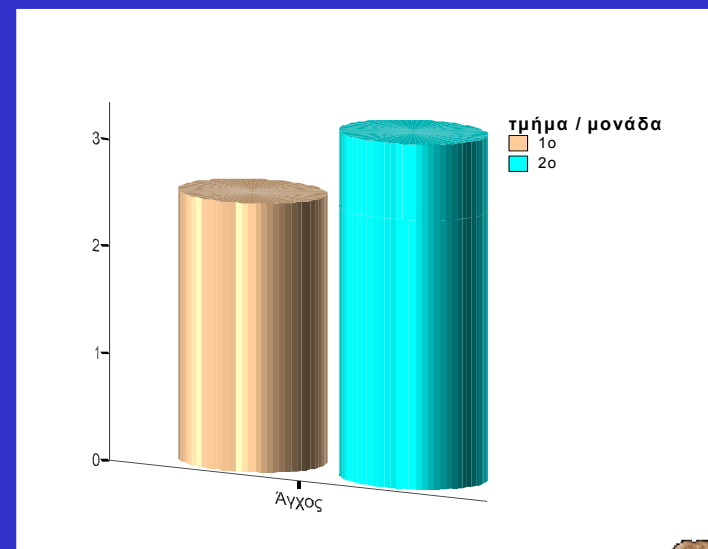


Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Αποτελέσματα (1)

- Οι εργαζόμενοι στο τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει τεχνικές πληροφορίες (2^ο) έχουν πιο συχνά φόρτο εργασίας και περισσότερο στρες σε σύγκριση με αυτούς στις πληροφορίες καταλόγου (1^ο).



Ποσοτικές – Μαθησιακές απαιτήσεις

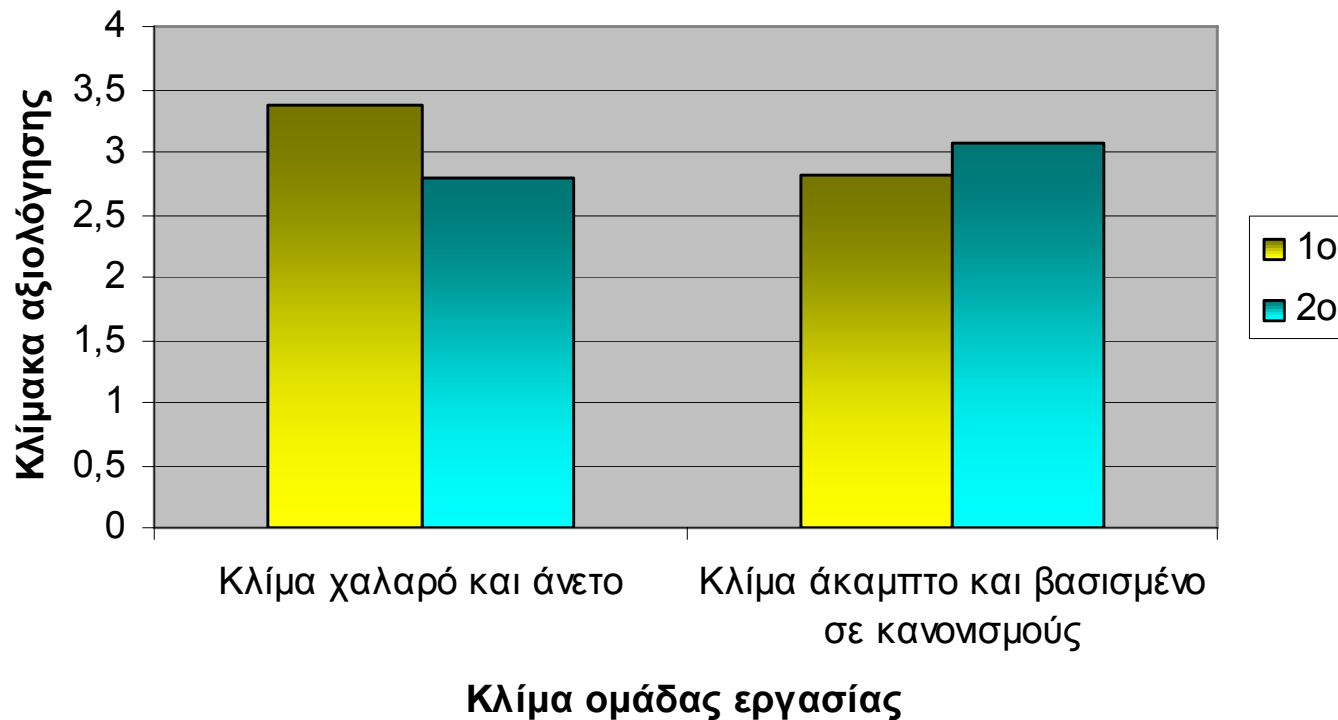


Στρες



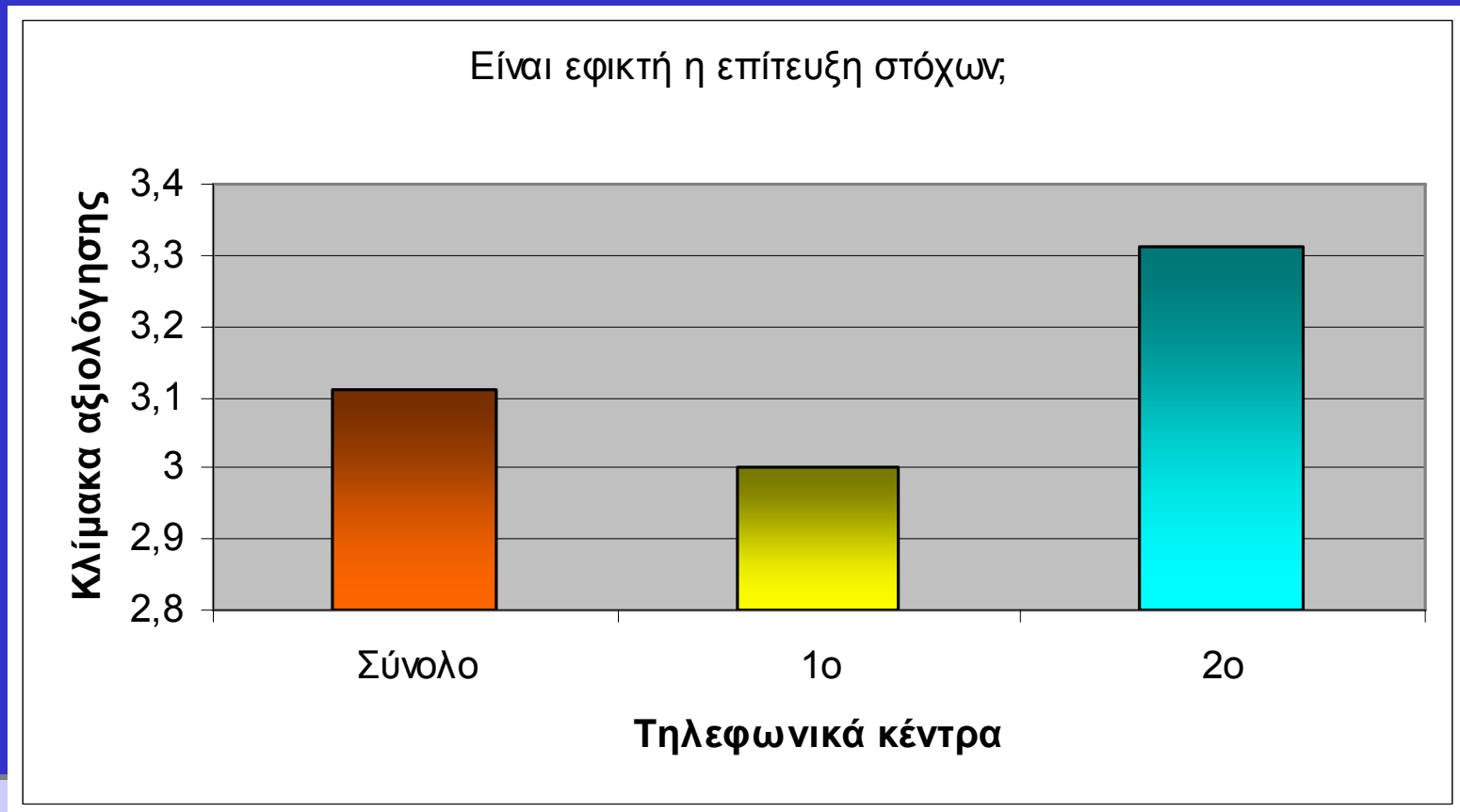
Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Αποτελέσματα (2)

- Το κλίμα εργασίας μπορεί να είναι άκαμπτο και βασισμένο σε κανονισμούς και για τα δύο τηλεφωνικά κέντρα ενώ είναι πιο άνετο στο τηλεφωνικό κέντρο για πληροφορίες καταλόγου.

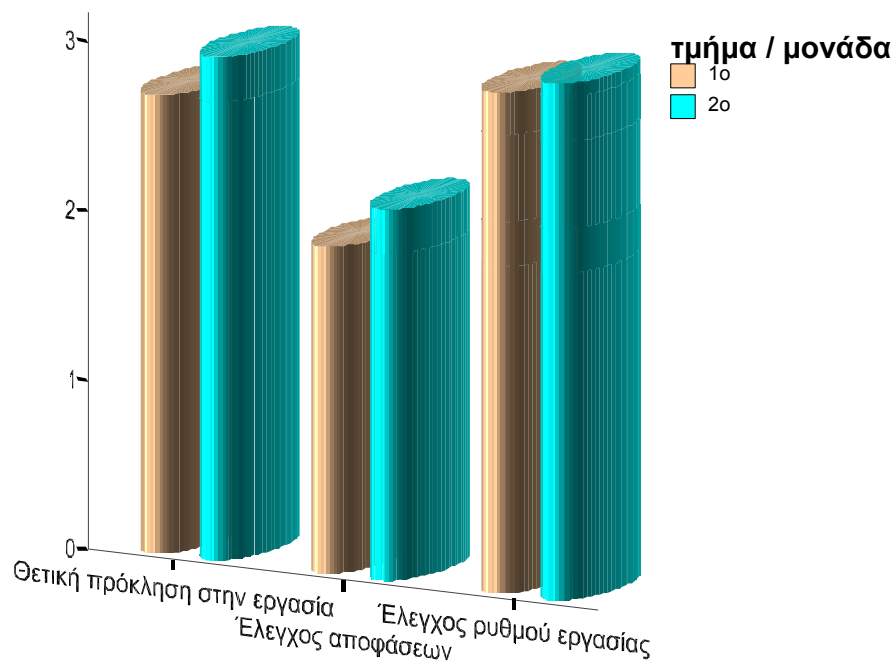


Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Αποτελέσματα (3)

- Η επίτευξη στόχων είναι λιγότερο εφικτή για τα τηλεφωνικά κέντρα για πληροφορίες καταλόγου.



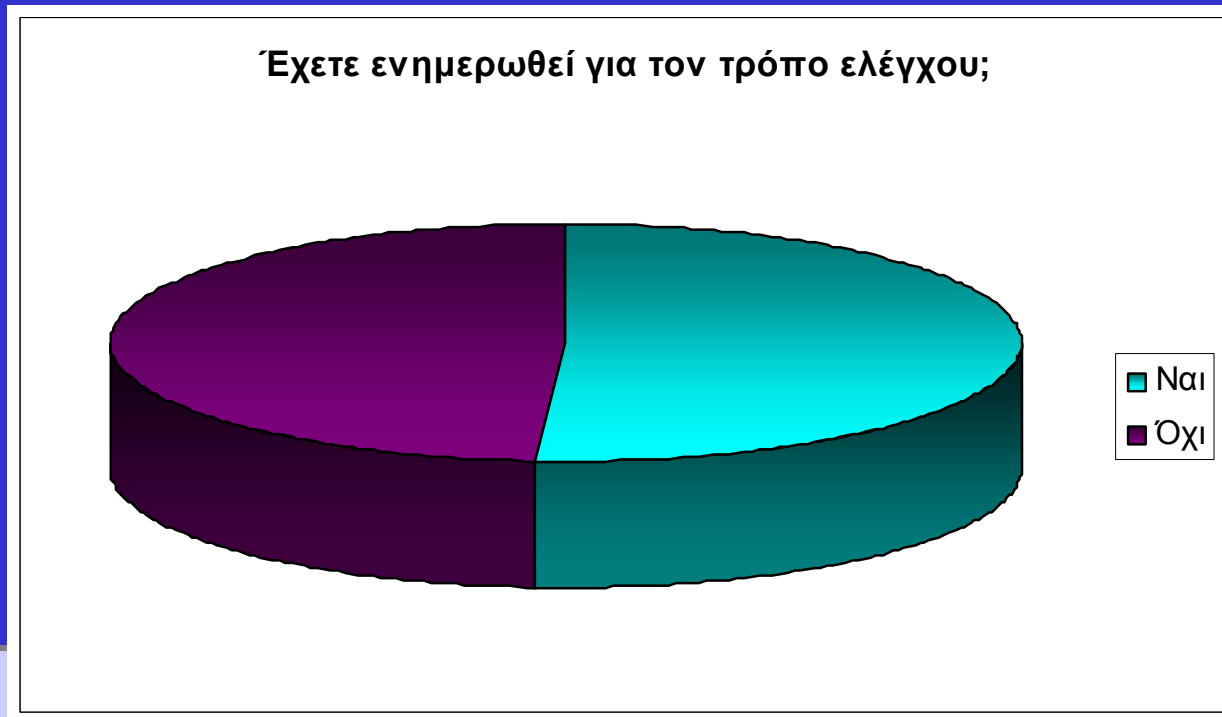
Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Αποτελέσματα (4)



- Οι εργαζόμενοι έχουν σπάνια ευκαιρίες να ελέγξουν την εργασία τους.

Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Αποτελέσματα (5)

- Οι μισοί μόνο από τους εργαζόμενους που ρωτήθηκαν δήλωσαν ότι γνώριζαν τον τρόπο ελέγχου της απόδοσης τους. Σχεδόν το σύνολο δε του δείγματος, δήλωσε ότι δεν τους συμβουλευτήκαν κατά την εισαγωγή του τρόπου ελέγχου.



Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Συσχετίσεις (1)

Ενότητες και υποενότητες	Ικανοποίηση από την εργασία		Στρες	
	Pearson's r	p-value	Pearson's r	p-value
Εργασιακές απαιτήσεις				
Ποσοτικές απαιτήσεις	0,01	0,99	0,31	0,00**
Μαθησιακές απαιτήσεις	0,09	0,40	0,41	0,00**
Επίτευξη στόχων	0,09	0,40	0,19	0,06



Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Συσχετίσεις (2)

Ενότητες και υποενότητες	Ικανοποίηση από την εργασία		Στρες	
	Pearson's r	p-value	Pearson's r	p-value
<i>Αίσθηση του ελέγχου</i>				
Θετικές προκλήσεις κατά την εργασία	0,34	0,00**	0,18	0,06
Έλεγχος αποφάσεων	0,33	0,00**	0,05	0,65
Έλεγχος του ρυθμού εργασίας	0,03	0,79	-0,31	0,00**
<i>Προβλεψιμότητας στην εργασία</i>				
Προβλεψιμότητας κατά τον επόμενο μήνα	0,15	0,14	-0,29	0,00**



Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Συσχετίσεις (3)

Ενότητες και υποενότητες	Ικανοποίηση από την εργασία		Στρες	
	Pearson's r	p-value	Pearson's r	p-value
<i>Κοινωνικές σχέσεις</i>				
Υποστήριξη από τους συναδέλφους	-0,02	0,87	-0,23	0,01*
<i>Η κουλτούρα της εταιρείας</i>				
Κλίμα ομάδας εργασίας	-0,05	0,64	-0,31	0,00**
Ανταμοιβή εργαζομένων	0,21	0,04*	-0,05	0,60
<i>Ηγεσία</i>				
Προτροπή για ανάληψη ευθυνών	0,25	0,01*	0,00	0,99



Ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο : Συσχετίσεις (4)

- Οι εργαζόμενοι που γνώριζαν το σύστημα παρακολούθησης της απόδοσης τους είχαν μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία τους.



Ψυχοκοινωνικοί παράγοντες : Συνεντεύξεις - Παρατηρήσεις

➔ Συνεντεύξεις με εργαζόμενους

- **Αυστηρή τήρηση ποσοτικών και ποιοτικών στόχων** (Ο μέσος όρος κλήσεων στους εργαζόμενους στις πληροφορίες καταλόγου είναι περίπου 200 – 260 κλήσεις ημερησίως με πρότυπο χρόνο, όταν υπάρχει, περίπου 30 sec)

Ποιοτική αξιολόγηση από τους team leader με διπλά ακουστικά.

- **Τήρηση πρωτοκόλλων στην ομιλία (μέχρι και 20 φράσεις)**
- **Προβλήματα με τον τρόπο ηλεκτρονικής παρακολούθησης της απόδοσης**
- **Περιστατικά σεξουαλικής παρενόχλησης των εργαζομένων και λεκτικής βίας από πελάτες (μέσος όρος 5-6 τη βάρδια)**

➔ Επιτόπιες παρατηρήσεις

- **Δημόσια ανακοίνωση των αποδόσεων των εργαζομένων (αναρτημένοι πίνακες)**



Μυοσκελετικά συμπτώματα : Μεθοδολογία (1)

➔ Το σκανδιναβικό ερωτηματολόγιο για ΜΣΠ (Ikka Kuorinka et al, 1987)

Μεταφορά στα ελληνικά: Αντωνοπούλου Μ., Ekdahl C., Σγάντζος Μ., Αντωνάκης Ν. και Λιόνης Χ.

Κλινική Κοινωνικής και Οικογενειακής Ιατρικής του Τμήματος Ιατρικής του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Εργονομικοί φυσικοί παράγοντες

➔ Συνεντεύξεις με εργαζόμενους

➔ Επιτόπιες παρατηρήσεις



Μεθοδολογία (2)

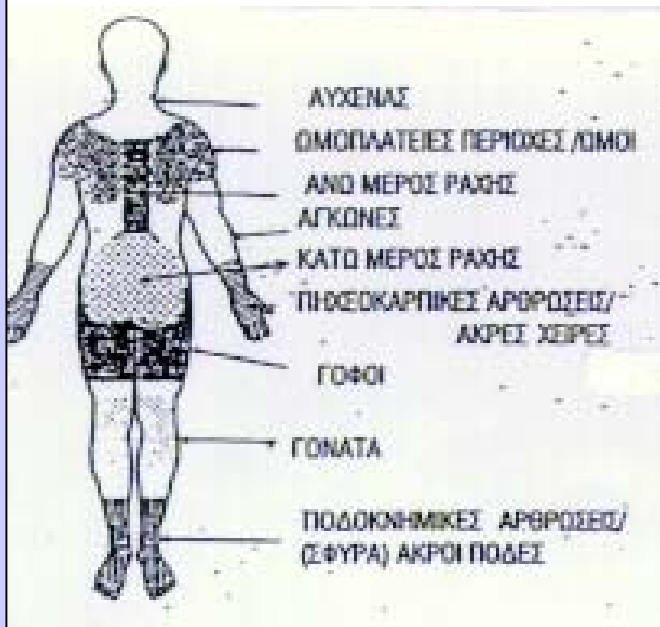
ΕΝΟΧΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ ΜΥΟΣΚΕΛΕΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΤΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ 19__

ΑΝΔΡΑΣ ☐

ΓΥΝΑΙΚΑ ☐

ΑΥΞ. ΑΡΙΘΜΟΣ



Αυτή η εικόνα δείχνει κατά προσέγγιση, τη θέση εκείνη των περιοχών του σώματος που αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο.

Θα πρέπει μόνος σας να αναφέρετε σε ποια περιοχή του σώματός σας εντοπίζονται τα πιθανά ενοχλήματά σας.

Επί πόσα χρόνια και μήνες έχετε τις
τωρινές εργασιακές σας δραστηριότητες;

Πόσο είναι το εβδομαδιαίο ωράριό σας κατά μέσο
όρο;

Πόσο ζυγίζετε;

Τι ύψος έχετε;

1	2	3	4
Χρόνια		μήνες	
+			
5	6		
		ώρες	
7	9		
		Kg	
10	12		
		cm	

¹³ 1 Δεξιόχειρας 2 Αριστερόχειρας



Μεθοδολογία (3)

Οι παρακάτω ερωτήσεις να απαντηθούν από όλους

Είχατε ποτέ ενοχλήματα (πόνος τοπικός ή διάχυτος, δυσφορία τους τελευταίους 12 μήνες στο/στα:

Οι παρακάτω ερωτήσεις να απαντηθούν μόνο από όσους έχουν δηλώσει ότι έχουν τα αντίστοιχα ενοχλήματα της αριστερής στήλης

Σας έτυχε ποτέ τους τελευταίους 12 μήνες να μην μπορείτε να βγάλετε εις πέρας την εργασία σας (μέσα και έξω από το σπίτι λόγω των ενοχλημάτων) ;

Είχατε καθόλου ενοχλήματα τα τελευταία 7 εικοσιτετράωρα;

¹⁴ **ΑΥΧΕΝΑ**

1 Όχι 2 Ναι

¹⁷ **ΩΜΟΠΛΑΤΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ / ΩΜΟΥΣ**

1 Όχι 2 Ναι, στη δεξιά ωμοπλατιαία περιοχή /ώμο
3 Ναι, στην αριστερή ωμοπλατιαία περιοχή / ώμο
4 Ναι, και στις δύο ωμοπλατιαίες περιοχές / ώμους

²⁰ **ΑΓΚΩΝΕΣ**

1 Όχι 2 Ναι, στο δεξιό αγκώνα
3 Ναι, στον αριστερό αγκώνα
4 Ναι, και στους δύο αγκώνες

²³ **ΩΜΟΠΛΑΤΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ / ΩΜΟΥΣ**

1 Όχι 2 Ναι, στη δεξιά άρθρωση / άκρα χείρα
3 Ναι, στην αριστερή άρθρωση / άκρα χείρα
4 Ναι, και στις δύο αρθρώσεις / άκρες χείρες

²⁶ **ΑΝΩ ΜΕΡΟΣ ΡΑΧΗΣ (θωρακική περιοχή)**

1 Όχι 2 Ναι

²⁹ **ΑΝΩ ΜΕΡΟΣ ΡΑΧΗΣ (οσφυϊκή/ιερή περιοχή)**

1 Όχι 2 Ναι

³² **ΕΝΑ ΓΟΦΟ ή ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΔΥΟ ΓΟΦΟΥΣ**

1 Όχι 2 Ναι

³⁵ **ΕΝΑ ΓΟΝΑΤΟ ή ΚΑΙ ΣΤΑ ΔΥΟ ΓΟΝΑΤΑ**

1 Όχι 2 Ναι

³⁸ **ΜΙΑ ΠΟΔΟΚΝΗΜΙΚΗ ΑΡΘΡΩΣΗ /άκρο πόδι ή ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΔΥΟ ΠΟΔΟΚΝΗΜΙΚΕΣ ΑΡΘΡΩΣΕΙΣ /άκρα πόδια**

1 Όχι 2 Ναι

¹⁵

1 Όχι 2 Ναι

¹⁸

1 Όχι 2 Ναι

²¹

1 Όχι 2 Ναι

²⁴

1 Όχι 2 Ναι

²⁷

1 Όχι 2 Ναι

³⁰

1 Όχι 2 Ναι

³³

1 Όχι 2 Ναι

³⁶

1 Όχι 2 Ναι

³⁹

1 Όχι 2 Ναι

¹⁶

1 Όχι 2 Ναι

¹⁹

1 Όχι 2 Ναι

²²

1 Όχι 2 Ναι

²⁵

1 Όχι 2 Ναι

²⁸

1 Όχι 2 Ναι

³¹

1 Όχι 2 Ναι

³⁴

1 Όχι 2 Ναι

³⁷

1 Όχι 2 Ναι

⁴⁰

1 Όχι 2 Ναι

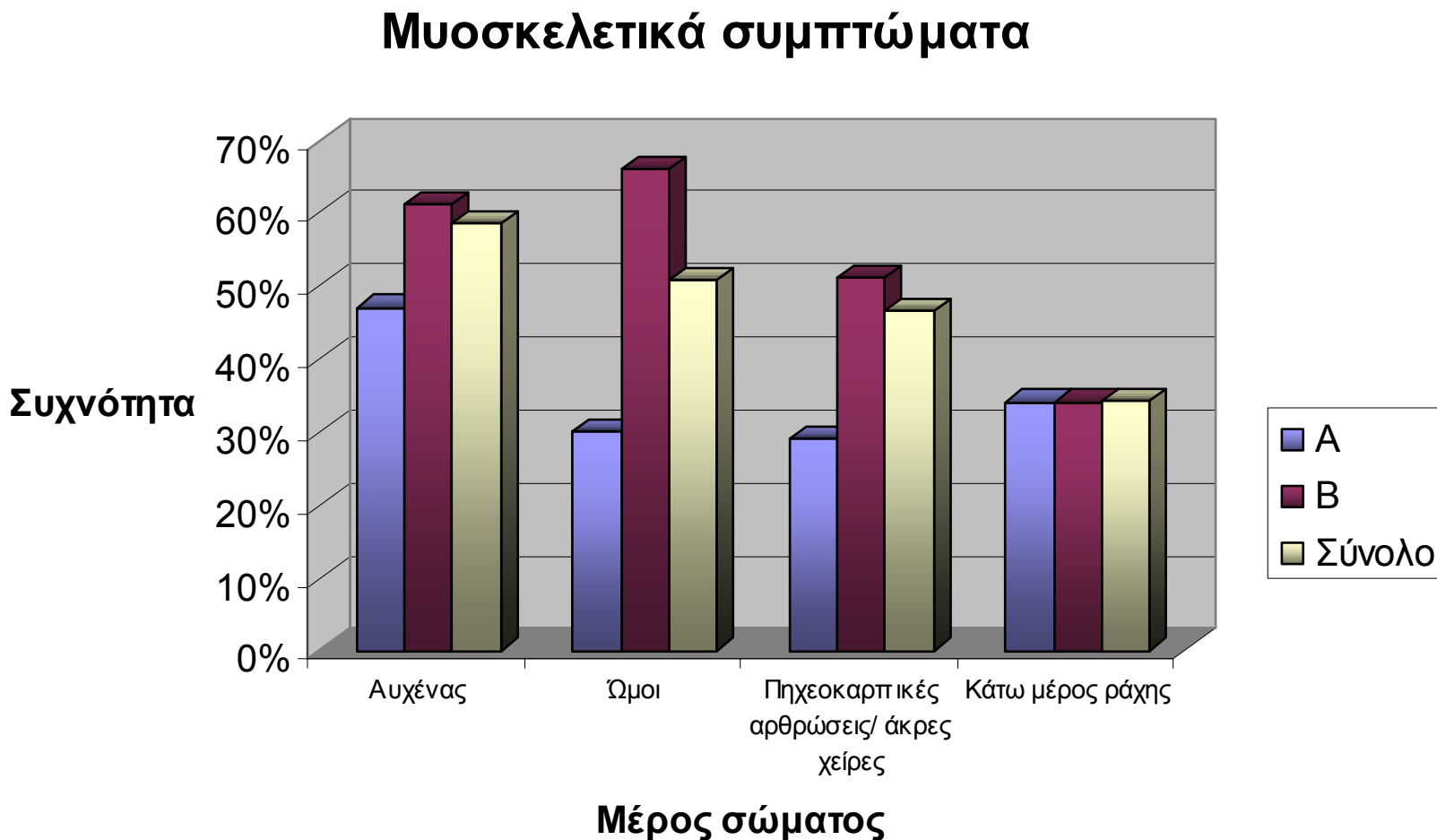


Θέματα πρόσβασης – Ποσοστά απόκρισης

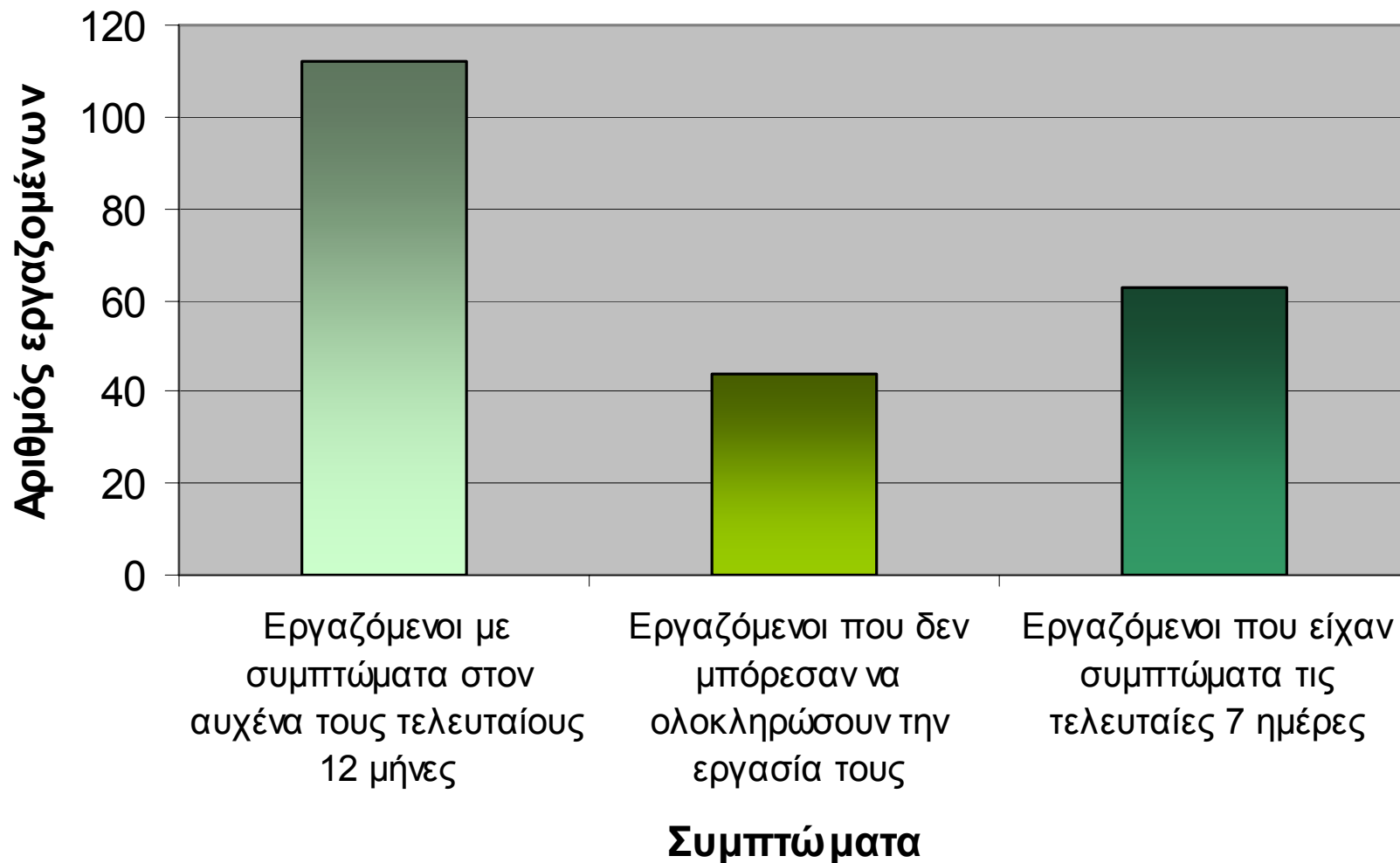
Ερωτηματολόγιο	Διανομή			Επιστροφή	Ποσοστά απόκρισης
	A*	B**	Σύνολο		
Ερωτηματολόγιο ΜΣΠ	100	200	300	210	70%



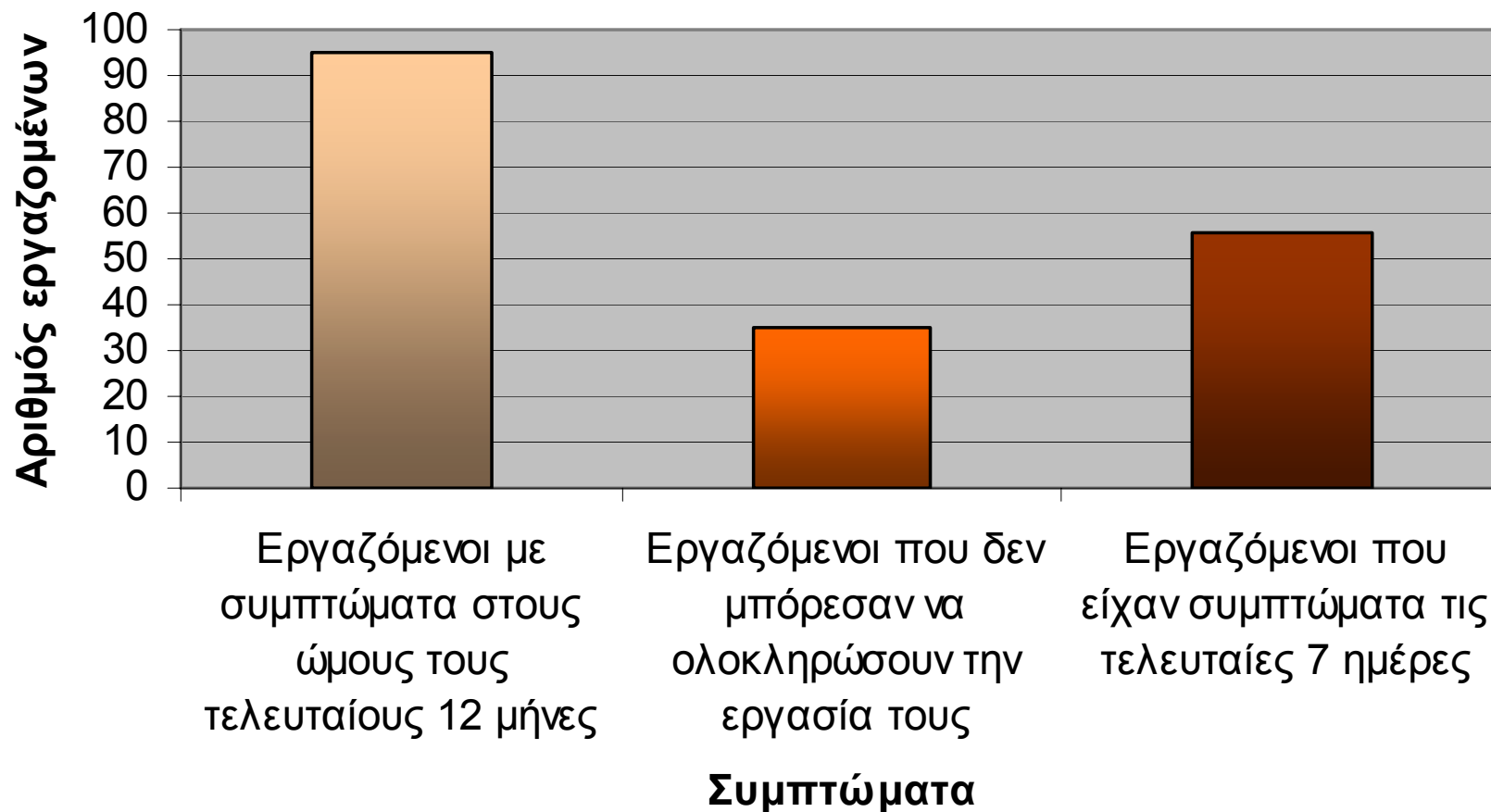
Μυοσκελετικά συμπτώματα : Αποτελέσματα (1)



Μυοσκελετικά συμπτώματα : Αποτελέσματα (2)



Μυοσκελετικά συμπτώματα : Αποτελέσματα (3)



Συσχέτιση μυοσκελετικών συμπτωμάτων και ψυχοκοινωνικών παραγόντων

Συμπτώματα στον αυχένα τις τελευταίες 7 ημέρες	Ναι	Όχι
Αισθάνεσαι στρες τις τελευταίες ημέρες;	<u>4,43</u>	<u>2,93</u>
Συμπτώματα στους ώμους τους τελευταίους 12 μήνες	Ναι	Όχι
Είναι ξεκάθαρα διατυπωμένος ο σκοπός και οι στόχοι της εργασίας σας;	<u>3,00</u>	<u>4,10</u>
Πόνος στην κάτω ράχη	Ναι	Όχι
Υπάρχουν διακυμάνσεις στο ωράριο εργασίας σας τέτοιες ώστε να συσσωρεύεται δουλειά;	<u>3,08</u>	<u>2,08</u>



Συνεντεύξεις με εργαζόμενους

- Το λογισμικό που χειρίζονται οι εργαζόμενοι απαιτεί μεγαλύτερη χρήση ποντικιού σε σχέση με το πληκτρολόγιο.
- Στη μία εταιρεία τα διαλείμματα δεν γίνονται σε τακτά διαστήματα όπως ορίζει η νομοθεσία για εργασία με ΟΟΑ.

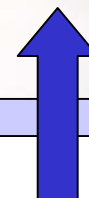
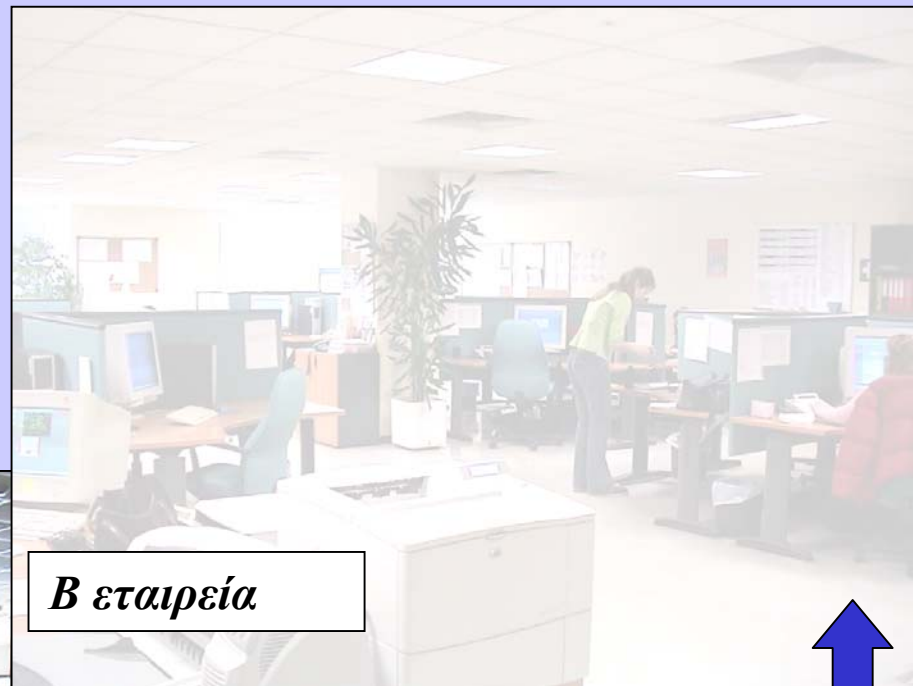


Επιτόπιες παρατηρήσεις

➤ ΤΚ μεγάλης χωρητικότητας (100 περίπου άτομα)

✓ Χρήση οθονών LCD

✓ Επαρκής ατομικός χώρος εργασίας



Β εταιρεία

✓ ΤΚ μικρής χωρητικότητας (25 άτομα)

✓ Επαρκής ατομικός χώρος εργασίας

➤ Πληκτρολόγια και ποντίκια υψηλής ανακλαστικότητας



Συμπεράσματα (1)

- Οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες αποτελούν ακόμα «ταμπού» για την ενσωμάτωση τους στην ΕΕΚ.
- Τα βασικότερα οργανωτικά προβλήματα στα τηλεφωνικά κέντρα είναι ο «εξοντωτικά» εντατικός ρυθμός εργασίας, τα αυστηρά πρωτόκολλα εργασίας και η απουσία ελέγχου της εργασίας (διαφοροποίηση μεταξύ τμημάτων).
- Οι εργαζόμενοι προτιμούν τον ποιοτικό έλεγχο της απόδοσης τους σε σχέση με τον ποσοτικό.
- Το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον φαίνεται ότι είναι πιο επιβαρυνμένο στον ιδιωτικό τομέα τηλεφωνικών κέντρων.
- Ορισμένα τεχνικά χαρακτηριστικά των ΤΚ είναι καλύτερα στον ιδιωτικό τομέα (μέγεθος).



Συμπεράσματα (2)

- Υπάρχει στοιχειώδης πολιτική των εταιρειών για την παρενόχληση από πελάτες (π.χ. φραγή αριθμών).
- Δεν τηρείται πάντα η νομοθεσία για εργασία με ΟΟΑ (διαλείμματα, ενημέρωση για τρόπο παρακολούθησης της απόδοσης, εξοπλισμός).
- Τα πιο συχνά συμπτώματα ΜΣΠ που αναφέρθηκαν ήταν στον αυχένα, στους ώμους, καρπούς και στο κάτω μέρος της ράχης.
- Υπάρχει συσχέτιση των μυοσκελετικών συμπτωμάτων με ψυχοκοινωνικούς παράγοντες.

