

“Darba vide zvanu centros”

# Tipiskie darba vides riska faktori zvanu centros

Ivars Vanadziņš, Žanna Martinsons  
Darba drošības un vides veselības institūts, RSU  
Kontakti: zanna.martinsons@rsu.lv  
Rīga, 15.10.2015.

# levads

- Zvanu centri kļūst par arvien biežāk izplatītu darba vietu arī Latvijā
  - » Ārvalstu uzņēmumu zvanu un servisa centri (taksometru izsaukšana, IT pakalpojumi, grāmatvedība, lietotāju konsultācijas u. c.)
  - » Uzņēmumi nodala «pamata biznesu» no «atbalsta» funkcijām
  - » Pat relatīvi nelieli uzņēmumi sāk apzināties speciālu «zvanu centru» izveidošanu (piemēram, veselības centri u. c.)
  - » Tehnoloģisko iespēju attīstība arī veicina šādu pakalpojumu attīstību
- No darba vides viedokļa – daudz zināmu risku un virkne specifisku risku

# Galvenie izaicinājumi

- Zvanu centri Latvijā nav speciāli pētīti, tāpēc dati tieši par Latvijas zvanu centru darba vidi nav pieejami
- Svarīgākās problēmas?
  - » Augsta darbinieku mainībā (atsevišķi pētījumi ES – pat līdz 30% gadā)
  - » Liela, kombinēta slodze (fiziska + garīga)
  - » Bieži vien nepiemērotas darba vietas un specifiska darba aprīkojuma trūkums

# Zvanu centru darba vides problēmas

## ■ Tradicionālās darba vides problēmas:

### » «biroja» darba vietu ergonomikas problēmas»

- Nepiemēroti galdi (izmērs, novietojums, augstums u.c.)
- Nepiemēroti darba krēsli (neregulējami (īpaši ja ir mainīgās darba vietas)
- Monitori un to novietojums

### » Darba telpu mikroklimats

- Vairumā gadījumu nepiemērots!
- Biežākā problēma gaisa mitrums

### » Apgaismojums:

- Bieži tiek uzskatīts, ka runājot pa telefonu, nevajag tik labu apgaismojumu, bet jāatceras, ka parasti ir arī darbs ar datoru

# Zvanu centru darba vides problēmas

- Specifiskās darba vides problēmas
  - » Troksnis un akustiskais šoks
  - » Balss pārslodze
  - » Darba izpildījuma un kvalitātes monitorings
  - » Specifiskās ergonomikas problēmas
  - » Bioloģiskie riski
  - » Stress!

# Troksnis

- Fona trokšņa līmenis var būt skaļāks kā liekas!
- Arī papildus stresa cēlonis
- Klientu centra trokšņa līmeņa piemēri:
  - »  $L_{Cpeak}$ , dB - 98.9 / 87.7
  - »  $L_{pA max}$ , dB(A) – 79.0 / 67.6
  - »  $L_{EX, 8h}$ , dB(A) – 61.3
- Skaļš fona troksnis traucē dzirdēt klientu, tāpēc darbinieki intuitīvi runā skaļāk – attiecīgi – fona troksnis arī skaļāks!
- Bieži mazie «zvanu centri» ir kopā ar klientu apkalpošanu klātienē (piemēram, veselības centri) – tajos trokšņa līmeņi varētu būt augstāki

# Specifiska Zvanu centru problēma – Akustiskie šoki

- Mīts - zvanu centru operatoriem nav tādu trokšņu līmeņi, lai radītu akustiskās traumas...
- Realitātē – samērā bieža problēma
- Definīcija – negaidīts, spalgs, nepatīkams, čerkstošs u.tml. troksnis ausiņās
- Skaņas līmenis ausiņās pat līdz 120-140 dB(A)
- Simptomi: tinnitus (trokšņi ausīs), galvas reibonis, slikta dūša u.c.
- Visvairāk cieš vidusauss, sekas var būt arī paliekošas!

# Troksnis un akustiskais šoks – Risinājumi?

## ■ Risinājumi:

- » Speciāli iekārtotas un nodalītas darba vietas
  - Limitēts cilvēku skaits vienā telpā
  - Akustiskās starpsienas
  - Telpu kopējā akustika (sienas, plānojumi, mēbeles u. c.)
- » Iespējami labākās kvalitātes ausiņas un mikrofoli (digitāli filtri fonu noņemšanai u.tml.)



# Balss pārpuļe – Veicinošie faktori

- Nepieciešams runāt visu darba dienu pārveidotā (nedabiskā, ļoti laipnā) balsī līdzīgi, kā to dara aktieri
- Operatori visbiežāk nav īpaši mācījušies šādu runas veidu
- Psihoemocionāla pārslodze
- Paaugstināts fona troksnis
- Slikta telpu akustika
- Sauss gaiss
- Smēķēšana
- Alkohola lietošana, tējas un kafijas lietošana
- Paaugstināts jūtīgums pret putekļiem

# Balss pārpuļe – Sūdzības?

- Smagākos gadījumos var novērot balss zudumu
- Vieglākos gadījumos:
  - » kasīšanās un kudināšanas sajūta kaklā
  - » sausuma sajūta rīklē
  - » sāpes balss saitēs, kaklā
  - » balss nogurums
  - » aizsmakums
  - » balss tembra izmaiņas
  - » kairinošs klepus

# Balss pārpūle – Risinājumi?

- Saudzējošs režīms
- Svarīgi ir lietot daudz dzeramo ūdeni (nevis kafiju vai tēju, kam piemīt urīndzenošas īpašības)
- Regulāri atpūtināt balss saites klusējot (t.sk. izmantojot pat ļoti īsus pārtraukumus)
- Gaisa mitrināšana
- Obligātās veselības pārbaudes (punkts 4.8. Balss saišu aparāta pārslodze, ja darbs saistīts ar ilgstošu runāšanu paaugstinātā vai modificētā balsī vai dziedāšanu)
- Apmācības «runāšanā»

# Darba izpildījuma un kvalitātes monitorings

- Kurš gan nav dzirdējis frāzi «...kvalitātes kontroles nolūkos saruna tiks ierakstīta...»
- Būtisks stresa avots un cēlonis balss izmaiņām un lielākai slodzei
- Bieži arī noteikti kritēriji par atbildēto zvanu skaitu u.tml., bieži saistīti ar atalgojumu
- Jānodrošina «pārveidota balss»
- Regulāra nodarbināto darba izpildījuma monitorēšana atstāj ilgtermiņa fizioloģiskas un psiholoģiskas sekas

# Darba izpildījuma un kvalitātes monitorings – Risinājumi?

- Darbinieku pienācīga apmācība un izpratne par sarunu ierakstu nepieciešamību
- Pārdomāta apmācība par pamanītajām kļūdām (neuzbrūkoša, vainīgo nemeklējoša, iecietīga u.tml.)
- Darba novērtējuma individualizēšana atbilstoši individuālām īpatnībām
- Vokālā apmācība, iespējami mazāk standarta tekstu, kuri jānolasa utt.

# Specifiskās ergonomikas problēmas

- Lielajos zvanu centros ar maiņu darbu – pastāvīgas darba vietas trūkums + nepieciešamība ātri pielāgot darba vietas!
- Austiņas un mikrofoli – bieži vien tie nav ērti, ir pārāk smagi, vai nav pielāgojami!
- Nepieciešamība rakstīt un runāt vienlaicīgi – veicina ergonomiski nepareizas darba pozas
- Monitoriem un darba vietām būtu jābūt elastīgi pielāgojamām, piemēram, lai runājot varētu «atlaisties» krēslā vai piecelties, bet joprojām bez redzes sasprindzinājuma redzēt monitorā informāciju

# Specifiskās ergonomikas problēmas – Risinājumi?

- Viegli modificējamas un pielāgojamas darba vietas
- Pareiza iekārtošana un sekošana līdzi!
- Augstumā maināmie galdi
- Monitori uz viegli izstiepjamām kājām
- Nodarbināto apmācība par vingrinājumiem darba laikā, piemēram, runājot var piecelties uz izstaipīties!

# Jaunās metodes ergonomikas novērtēšanai - Termogrāfija

Programmētājs pirms ergonomikas uzlabošanas

Darba nedēļas sākumā no rīta



Asimetrija krūšu kurvja muskulatūrā (pārslodze labajā pusē)

Darba nedēļas beigās vakarā



Pieauga temperatūra plecu un krūšu daļā, lb. >kr.



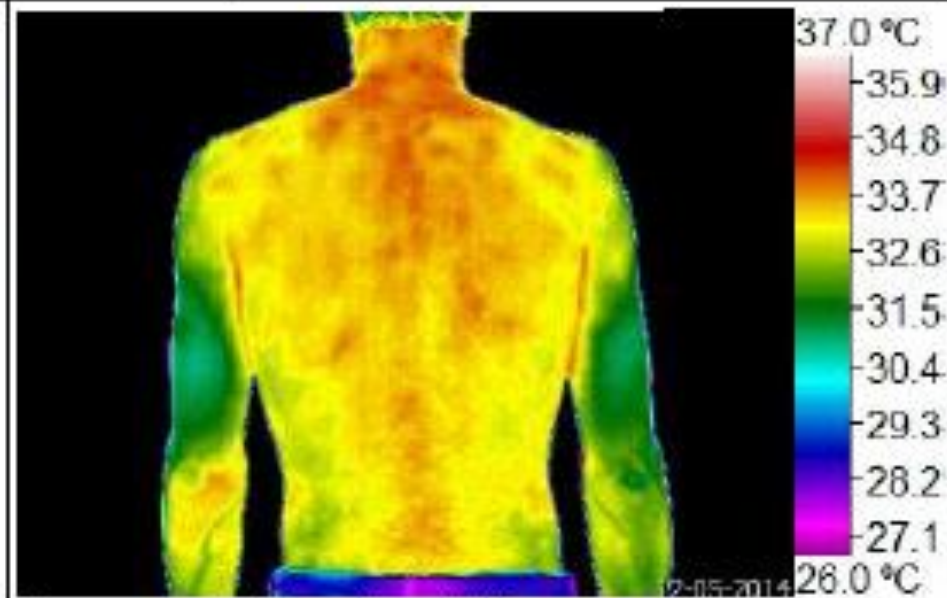
# Jaunās metodes ergonomikas novērtēšanai - Termogrāfija

Programmētājs pēc ergonomikas uzlabojumiem

Darba nedēļas sākumā no rīta



Darba nedēļas beigās vakarā



Pēc ergonomikas korekcijas samazinājās krūšu un plecu daļas temperatūra, bet pieauga kakla daļas temperatūra (jākorrigē darba poza)

# Bioloģiskie riski

- Parasti netiek apzinātai un tiem netiek pievērsta uzmanība!
- Problēma – ja tiek mainītas darba vietas, katrs no darbiniekiem nes līdzi savu «mikrofloru»
- Virkne pētījumu – uz peles paliktņa, klaviatūras, krēsla roku balstiem u.tml. ir desmitiem reižu vairāk mikrobioloģiskā piesārņojuma kā uz tualetes poda.....
- Risinājumi: pareiza un regulāra darba vietu tīrīšana, personīgās higiēnas ievērošana!

# Stress vai psihoemocionālie riska faktori

- Zvanu centros virkne tradicionālo «stresoru» plaši izplatīti
- Jāatceras, ka stresu rada gan:
  - » reālas situācijas (piemēram, liels darba apjoms, klientu rupjība, nespēja saprast u.c.)
  - » iedomātas situācijas (piemēram, bailes no priekšnieka vai darba normas u.c.)
- Stresa izcelsmē nav tik liela nozīme tam, cik darba vietā ir stresa faktoru un cik tie briesmīgi, bet gan **vairāk tam, kā mēs to uztveram – kā ar tiem «tiekam galā»!**

# Stress vai psihoemocionālie riska faktori

- Līdz ar to - pilnīgi normāli ir tas, ka vienā darba vietā, identisku darbu strādājošiem cilvēkiem ir iespējama situācija, kad viens nodarbinātais ir stresā, kamēr otrs jūtas labi
- Mazliet vienkāršoti sakot - **stresu darba vietās rada tas, ka veidojas neatbilstība starp darba prasībām un katra nodarbinātā spējām**, pie tam neatbilstībai obligāti nav jābūt reālai...
- Stresori – ir tik ļoti dažādi....
- Stresam – tālejošas sekas (darba kavējumi, kļūdas, produktivitātes zudums, darba maiņa u.c.)

# Vai stress ir labs vai slikts?

<b>1.fāze</b>	<b>Trauksmes reakcija</b>	<b>Eustress – Labais Stress!</b>
<b>2.fāze</b>	<b>Pretestības fāze</b>	
<b>3.fāze</b>	<b>Izsīkums (resursu iztērēšana)</b>	<b>Distress – Sliktais stress!</b>

# Stresa mērījumi klientu apkalpošanas centros

## ■ Vairāki veidi kā «izmērīt» stresu!

» Tradicionālie – anketas, pārrunas u.tml.

» Objektīvie mērījumi – pamatā dažādu «stresa hormonu» mērījumi

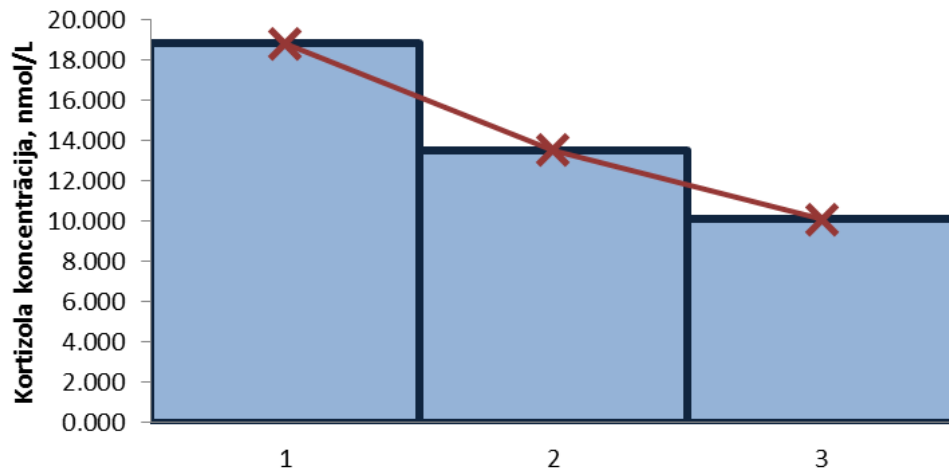
- Ļoti individuāli hormonu līmeņi un daudz ietekmējošo faktoru

- Pamatā tiek vērtētas hormonu līknes izmaiņas dienas laikā

# Stresa mērījumi klientu apkalpošanas centros

## ■ Biežāk mēra – Kortizolu

- » Svarīgākais steroīdhormons, kas tiešā veidā saistīts ar stresu.
- » Vidējais kortizola koncentrācijas diapazons diennakts ritmā ir no 1 – 25 nmol/L;
  - no rīta koncentrācija ir visaugstākā,
  - dienas laikā tā pakāpeniski samazinās
  - vakarā sasniedz zemāko koncentrāciju.

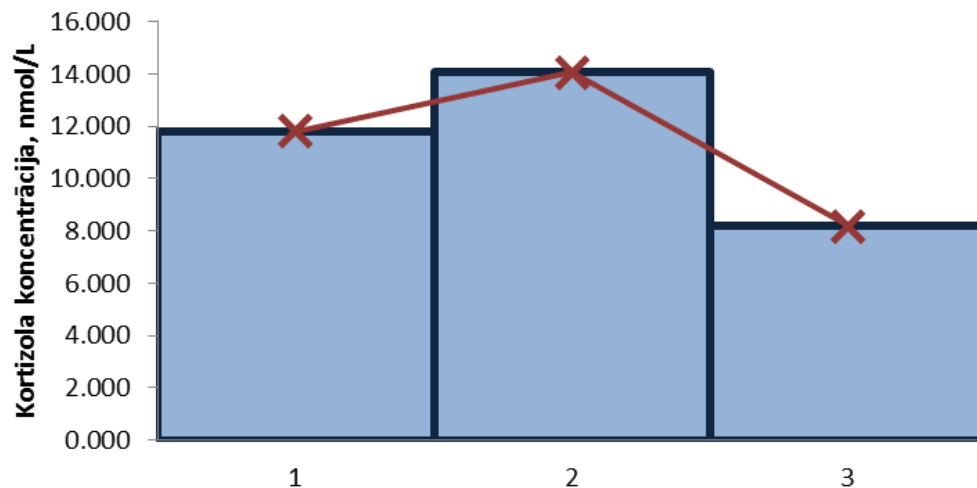
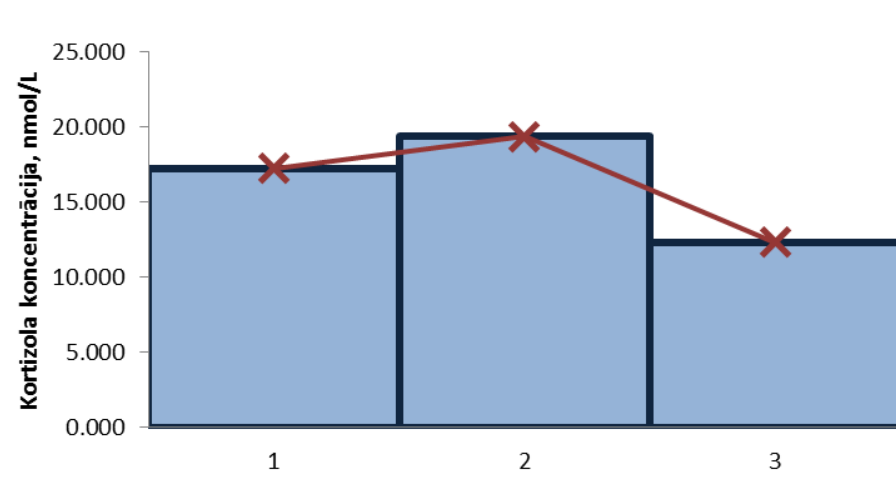
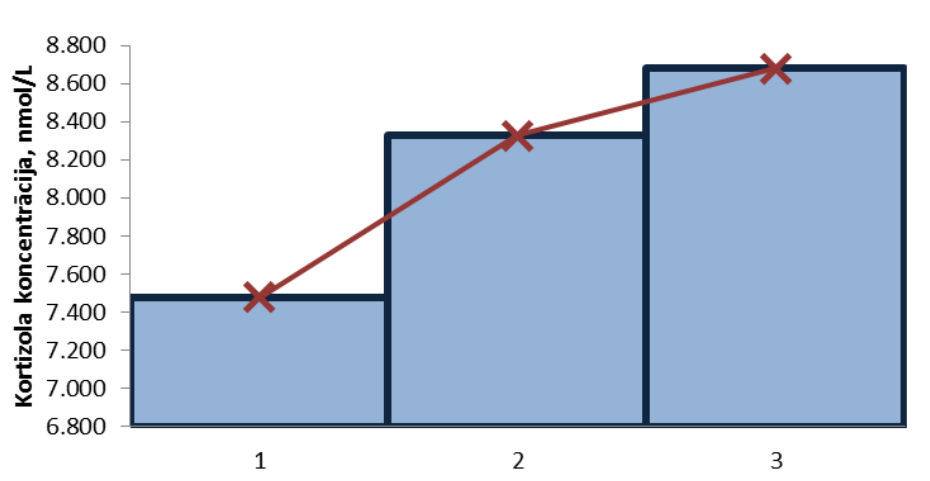


**Normāla kortizola līkne**



# Stresa mērījumi klientu apkalpošanas centros

- Piemēri no klientu centrā (zvanu centrā) veiktajiem mērījumiem (2015.gads, Rīga)





# Stress vai psihoemocionālie riska faktori – Risinājumi?

- Pamatā – jāmazina «stresoru» līmenis, cik tas ir iespējams...
- Pasākumi uzņēmuma un darba grupas līmenī:
  - » Risku apzināšanās, stresa vadības programmas, mācības, atbalsta nodrošināšana, uzņēmuma kultūras maiņa utt
- Pasākumi indivīda līmenī – daudzas lietas, svarīgākās:
  - » Informētība, reālistisks priekšstats, izdegšanas simptomu pazīšana, savu vajadzību respektēšana, režīms un līdzsvars starp darbu un privāto dzīvi utt

# Secinājumi

- Zvanu centri Latvijā – augošs darba vides sektors ar specifiskām problēmām
- Bez tradicionāliem «biroja darba» riska faktoriem, virkne specifisku un īpašu problēmu
- Īpaša vērība jāpievērš ergonomikai un stresa profilaksei, kā arī pienācīgai apmācībai!
- Uzmanību jāpievērš arī veselības veicināšanai un obligātajām veselības pārbaudēm – ne tikai «darbam pie datora», bet arī balss pārslodzei