

WEITERE INFORMATIONEN

weitere Faltblätter aus der Themenreihe zu „Arbeitsgestaltung“ und „psychische Belastung“ finden Sie auf der Seite

www.arbeitswelt.hessen.de

Weitere Informationen zu psychischen Belastungsfaktoren unter

www.gda-psyche.de

www.gefaehrungsbeurteilung.de

HESSEN



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

Sonnenberger Str. 2/2a

65193 Wiesbaden

www.soziales.hessen.de

www.arbeitswelt.hessen.de

arbeitsschutz@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Alice Engel

Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B;

Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen

Titelmotiv: Fotolia

Druck: Hausdruck, März 2021

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL

Standort Kassel und Standort Fulda

Stadt Kassel, Landkreise Kassel, Waldeck-Frankenberg, Werra-Meißner, Schwalm-Eder, Hersfeld-Rotenburg und Fulda

Telefon 0561 106-2788

E-Mail: arbeitsschutz@rpk.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN

Standort Gießen

Kreise Gießen, Vogelsberg und Marburg-Biedenkopf

Telefon 0641 303-0

E-Mail: arbeitsschutz-gießen@rpgi.hessen.de

Standort Hadamar

Kreise Limburg-Weilburg und Lahn-Dill

Telefon 0641 303-8600

E-Mail: poststelle-afaslm@rpgi.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT

Standort Darmstadt

Stadt Darmstadt, Kreise Bergstraße, Darmstadt-Dieburg, Groß-Gerau, Offenbach und Odenwald

Telefon 06151 12-4001

E-Mail: arbeitsschutz-darmstadt@rpda.hessen.de

Standort Frankfurt

Stadt Frankfurt am Main, Stadt Offenbach am Main, Kreise Main-Kinzig und Wetterau, Frankfurt Flughafen

Telefon 069 2714-0

E-Mail: arbeitsschutz-frankfurt@rpda.hessen.de

Standort Wiesbaden

Stadt Wiesbaden, Kreise Hoch-Taunus, Main-Taunus, Rheingau-Taunus

Telefon 0611 3309-0

E-Mail: arbeitsschutz-wiesbaden@rpda.hessen.de

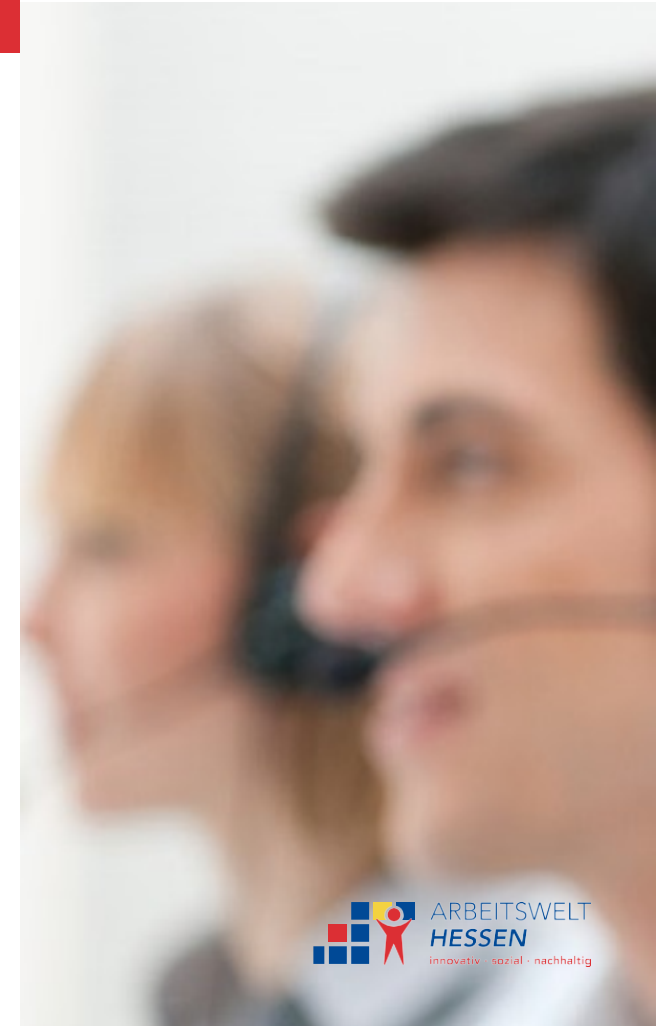
Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration

HESSEN



Information zur PSYCHISCHEN BELASTUNG

im Call-Center



WAS IST UNTER PSYCHISCHER BELASTUNG ZU VERSTEHEN?

Mit psychischer Belastung sind die vielfältigen Einflüsse und Anforderungen gemeint, die am Arbeitsplatz auf die Beschäftigten wirken.

Sie ergeben sich aus:

- Arbeitstätigkeit und Arbeitsintensität
- Arbeitsablauf und Arbeitszeit
- Verhalten der Kollegen/innen und Vorgesetzten
- Umgebungsbedingungen, Arbeitsmitteln

Folglich ist jede Arbeit mit psychischen Belastungsfaktoren verbunden, auch die In- und Outbound-Telefonie im Call-Center. Wie sich die Faktoren auswirken, ob sie anspornen und herausfordern oder zu Stress, Ärger und gesundheitlichen Problemen führen, hängt maßgeblich davon ab, wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind und welche Bewältigungsmöglichkeiten die Beschäftigten haben.

GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG

Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, Gefährdungen und beeinträchtigende Arbeitsbedingungen zu erkennen und zu reduzieren (§§ 3 – 6 ArbSchG). Dies erfolgt über eine regelmäßige Gefährdungsbeurteilung einschließlich der psychischen Belastung. Für die Ermittlung psychischer Belastung stehen verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. Mitarbeiterbefragung, moderierter Workshop). Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmenableitung erfolgen am besten im Dialog mit den Beschäftigten. So können sehr praxisnah beeinträchtigende Arbeitssituationen erkannt und Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden. Darüber hinaus erfordern Veränderungen erfahrungsgemäß die Akzeptanz und das Zutun der Beschäftigten. Typische Risikofaktoren für psychische Belastung und Möglichkeiten, die Gefährdung zu verringern, sind in der Tabelle rechts dargestellt.

PSYCHISCHE BELASTUNG DER TELEFONIE IM CALL-CENTER

Viele Beschäftigte in Call Centern haben sich immer wiederholende Tätigkeiten auszuführen und wenig Einfluss auf die Arbeitsabläufe. Sie werden von der Technik, den Kunden und betrieblichen Vorgaben, wie z. B. Servicelevel, Gesprächsleitfäden, bestimmt.

Manche Kundenkontakte führen zu unangenehmen Gesprächssituationen (z.B. Beschwerden, Interessenskonflikte, Missverständnisse oder verbale Übergriffe), bei denen die Call-Center-Beschäftigten eine freundliche Gefühlsschleuse aufrechterhalten müssen. Diese Arbeitsbedingungen stehen nachweislich im engen Zusammenhang mit psychosomatischen Beschwerden wie Rücken- und Muskelschmerzen, emotionaler Erschöpfung und Arbeitsunzufriedenheit. Es wird eine Reduktion der Telefonie auf 60 % der Arbeitszeit empfohlen.

Risikofaktoren für psychische Belastung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung der Gefährdung
abwechslungsarme und gleichförmige Tätigkeiten	Aufgabenerweiterung: z. B. Wechsel In- und Outbound, Wechsel E-Mail- und Sachbearbeitung, Ausführung begleitender Aufgaben z. B. Einarbeitung neuer Mitarbeiter, technischer Support, Erstellung von Statistiken und Gesprächsleitfäden, Informationsarbeit und -pflege
wenig Einfluss auf den Arbeitsablauf	Einführung der Call-Back-Option, Aufgabenerweiterung (s.o.), Beteiligung der Beschäftigten bei organisatorischen und arbeitsgestalterischen Maßnahmen
schwierige Kundenkontakte	Begrenzung schwieriger Interaktion (über Pausen, räumlichen Rückzug, Tätigkeitswechsel), Sprachregelungen und Zumutbarkeitsgrenzen im Kundenkontakt, „Unterstützung-Puffer“ (Rückendeckung erhalten, Weiterleitung „schwieriger Fälle“ an Kollegen oder Vorgesetzte), Kommunikations-, Deeskalationstraining, Supervision, kollegialer Erfahrungsaustausch

Risikofaktoren für psychische Belastung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung der Gefährdung
fehlen notwendiger Informationen, gestörter Informationsfluss	Verschiedene Informationssysteme etablieren (z.B. für statische und dynamische Informationen); Informationssteuerung: erforderliche Informationen bestimmen, zusammenstellen, aufbereiten, verteilen und aktualisieren, schnelle Zugriffs- und Austauschwege ermöglichen, übersichtliche und verständliche Präsentation
ungleicher Arbeitsanfall, schwankende Auftragslage	Personelle Unterstützung, offizielle Freistellung von anderen Aufgaben, zeitliche Verschiebung von anderen Aufgaben etc., Prioritätensetzung, personelle Unterstützung bei hohem Arbeitsaufkommen
Nichterreichen des Servicelevels	Erfahrungswerte für Zeitvorgaben entwickeln, Umsetzbarkeit prüfen und anpassen, „Zeitfresser“ finden und vermeiden
ungünstige Arbeitszeiten	Festlegung von Erreichbarkeitszeiten für das Call Center, die Festlegung von Dienst-, Ruhe-, Pausen- und Urlaubszeiten für die Beschäftigten, die Schichtplangestaltung sowie den Umfang individueller Arbeitszeiten
Pausenregelung	Pausenregelung/-vertretung im Team festlegen, Kurzpausen nach stressigen Gesprächen
sitzende Tätigkeit	Steh-/Sitzarbeitsplatz, dynamisches Sitzen, Verringerung der Telefonie, ausgewogenes Arbeits-Pausen-Verhältnis, aktive Pausen, Sitzergonomie
Stimmbelastung	Luftbefeuchtung, Raumakustik, Pausen einlegen, Getränke bereitstellen (ungekühltes Wasser, Kräuter- und Fruchttees), Stimmtraining u.a. zur Stimmgebung und -hygiene, Stimmübungen
Konzentrationsanforderungen vs. Geräuschkulisse	Schallabsorbierende Materialien und Konstruktionen an Decken, Wänden, Fußböden; akustische Abschirmung zwischen Arbeitsplätzen, versetzt angeordnete Arbeitsplätze, spezielle Headsets