



Psychische Belastungen im Call Center: Handlungsmöglichkeiten für die betriebliche Intervention

Dipl. Psych. Matthias Becker

Prof. Dr. Jochen Prümper

Referenten

- Prof. Dr. Jochen Prümper
 - Professor für Wirtschafts- und Organisationspsychologie
 - Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
- Dipl. Psych. Matthias Becker
 - Berater der **bao** – Büro für Arbeits- und Organisationspsychologie GmbH, Berlin und Aachen





Vorstellung der **bao** GmbH

www.bao.de



Willkommen

Seite empfehlen | Seite drucken

Willkommen | Aktuelles | Referenzen | Über uns | Kontakt | Login | Sitemap | Impressum | Suche

Organisationsdiagnose und -entwicklung

Der Mensch ist das Maß aller Dinge.
Protagoras (480-410 v. Chr.)

Als Psychologen und Betriebswirte sind wir kompetente Ansprechpartner zu allen Themen rund um den Menschen in der Organisation.



Organisationsdiagnose und -entwicklung

Bereiten Sie Ihre Organisation optimal auf neue Herausforderungen vor, indem Sie ihre Potenziale erkennen und entwickeln. [mehr...](#)



Arbeits- und Gesundheitsschutz

Minimieren Sie Gefährdungen und steigern Sie das Wohlbefinden Ihrer Beschäftigten durch systematischen Arbeitsschutz. [mehr...](#)



Software-Ergonomie und Usability Engineering

Optimieren Sie die Gebrauchstauglichkeit Ihrer Produkte durch ergonomische Gestaltung und benutzerzentrierte Entwicklung. [mehr...](#)



Personalauswahl und -entwicklung

Sorgen Sie durch gezielte Personalauswahl und -entwicklung für die optimale Passung von Mitarbeitern und Aufgaben. [mehr...](#)

Personalauswahl und -entwicklung

Sorgen Sie durch gezielte Personalauswahl und -entwicklung für die optimale Passung von Mitarbeitern und Aufgaben. [mehr...](#)

Vorstellung der HTW Berlin

www.f3.htw-berlin.de/Professoren/Pruemper

HTW Berlin Fachbereich Wirtschaftswissenschaften I : Professoren/innen

Homepage : Prof. Dr. Jochen Prümper

Professor für Wirtschafts- und Organisationspsychologie



Herr Prof. Dr. Jochen Prümper erhielt im Jahre 1995 den Ruf an die HTW Berlin. Seine Lehrgebiete sind die Wirtschafts- und Organisationspsychologie. Im Studiengang Betriebswirtschaft (Bachelor) ist Prof. Dr. Jochen Prümper als Auslandsbeauftragter und als Mitglied des Prüfungsausschuss Betriebswirtschaftslehre tätig. Zudem ist er Modulbeauftragter der Fachgebiete Wirtschafts- und Organisationspsychologie, Wirtschafts- und Organisationssoziologie sowie der AWE-Fächer.

Das Büro von Herrn Prof. Dr. Jochen Prümper befindet sich auf dem Campus Karlshorst im Verwaltungsgebäude (VG) 841. Seine Sprechzeiten finden im Wintersemester 2012/2013 jeweils montags von 17:15-18:45h statt (nach vorheriger Anmeldung per E-Mail).

Seite aktualisiert am : 19.3.2013

Navigation

- ◆ Home
- ◆ Vita
- ◆ Team
- ◆ Lehre
- ◆ Publikationen
- ◆ Interviews
- ◆ Instrumente
- ◆ Links
- ◆ Enjoy Psychology
- ◆ Nachricht senden

Quicklinks

Agenda

Psychische Belastungen im Call Center

- Stand der Forschung
- Gesetzliche Grundlagen
- Beispiele aus eigenen Gefährdungsbeurteilungen
- Fazit





Psychische Belastungen im Call Center

Stand der Forschung

Psychische Belastungen im Call Center

- Großraumbüros mit besonderen Anforderungen an Raumklima, Beleuchtung und Akustik
- keine fest zugeordneten Arbeitsplätze (Desksharing)
- in acht Stunden zwischen 60 und 250 Telefonate
- Zeitdruck, Pausenverzug, hohe Konzentration
- kaum Handlungsspielräume, begrenzte Reaktionsmöglichkeiten
- hoher fremdbestimmter Arbeitsanteil
- geringe Arbeitskomplexität
- strukturierter Gesprächsablauf
- häufig emotionale Erschöpfung der Agents



Unfallkasse Post und Telekom: UKPT Kontakt Nr. 2 April 2009

Psychische Belastungen im Call Center

Software-Ergonomie

- Behinderungen durch **unergonomische Software**
 - z.B. Auffinden von relevanten **Bildschirmanzeigen** aus sehr klein geschriebenen, ungruppierten Zeichenkolonnen
 - z.B. erhöhter Arbeitsaufwand durch **wiederholte Eingaben**
 - z.B. **lange Antwortzeiten** durch systembedingte Gesprächspausen müssen überspielt werden
 - z.B. sind die für einen Aufgabenbereich benötigten **Felder und Funktionen** auf mehrere Fenster verteilt
 - Flexibilität der Gesprächsführung durch **starre Folgen von Eingabemasken** eingeschränkt

(Maaß & Zallmann, 2001)





Psychische Belastungen im Call Center

Gesetzliche Grundlagen

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Geschichte

- 11. Oktober 1952 (Ursprüngliche Fassung)
- 15. Januar 1972 (Neufassung)
- 25. September 2001 (Neufassung)
 - **Betriebsverfassungsgesetz**: grundlegende Ordnung der Zusammenarbeit von Arbeitgeber und der von den Arbeitnehmern gewählten betrieblichen Interessenvertretung.
 - **§ 87 Mitbestimmungsrechte**
 - (1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:
[...]
 - 7. Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften;



Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

ArbSchG – Arbeitsschutzgesetz: Pflichten des Arbeitgebers

- § 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen
 - (1) ...
 - (2) ...
 - (3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch ...
 - 1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte und des Arbeitsplatzes,
 - 2. physikalische, chemische und biologische Einwirkungen,
 - 3. die Gestaltung, die Auswahl und den Einsatz von Arbeitsmitteln, insbesondere von Arbeitsstoffen, Maschinen, Geräten und Anlagen sowie den Umgang damit,
 - 4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,
 - 5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten.

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

ArbSchG – Arbeitsschutzgesetz: Pflichten des Arbeitgebers

- § 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen

- (1) ...

- (2) ...

- (3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere

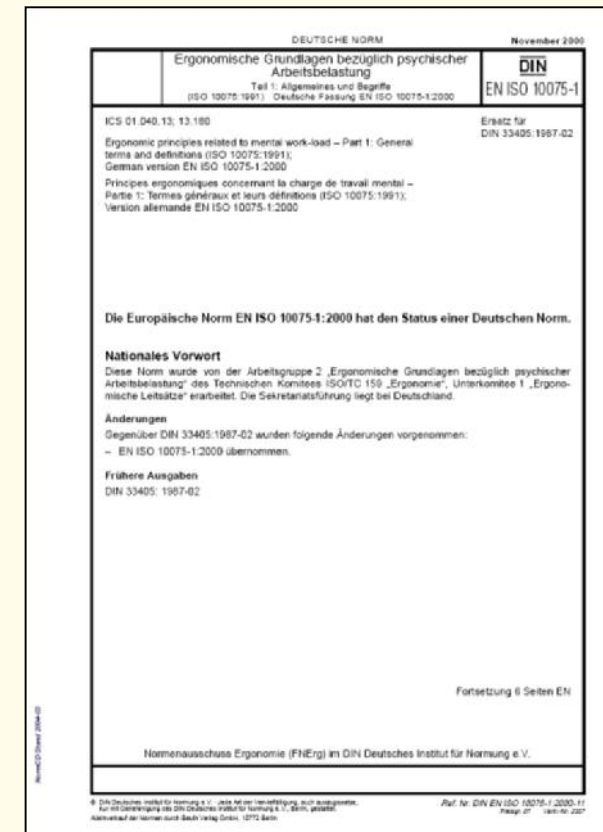
- 1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte und des Arbeitsplatzes,
 - 2. physikalische, chemische und biologische Einwirkungen,
 - 3. die Gestaltung, die Auswahl und den Einsatz von Arbeitsmitteln insbesondere von Arbeitsstoffen, Maschinen, Geräten und Anlagen sowie den Umgang damit,
 - 4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,
 - 5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten,
 - 6. psychische Belastungen bei der Arbeit.

Gesetzentwurf
der Bundesregierung vom
21.12.2012

DIN EN ISO 10075

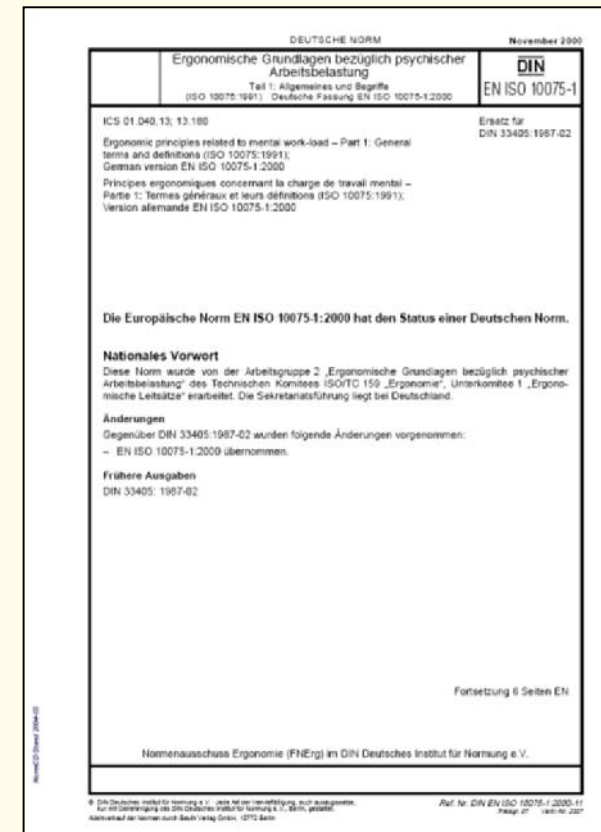
Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung

- Teil 1 (2000). **Allgemeines und Begriffe**
- Teil 2 (2000). **Gestaltungsgrundsätze**
- Teil 3 (2004). **Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastung**



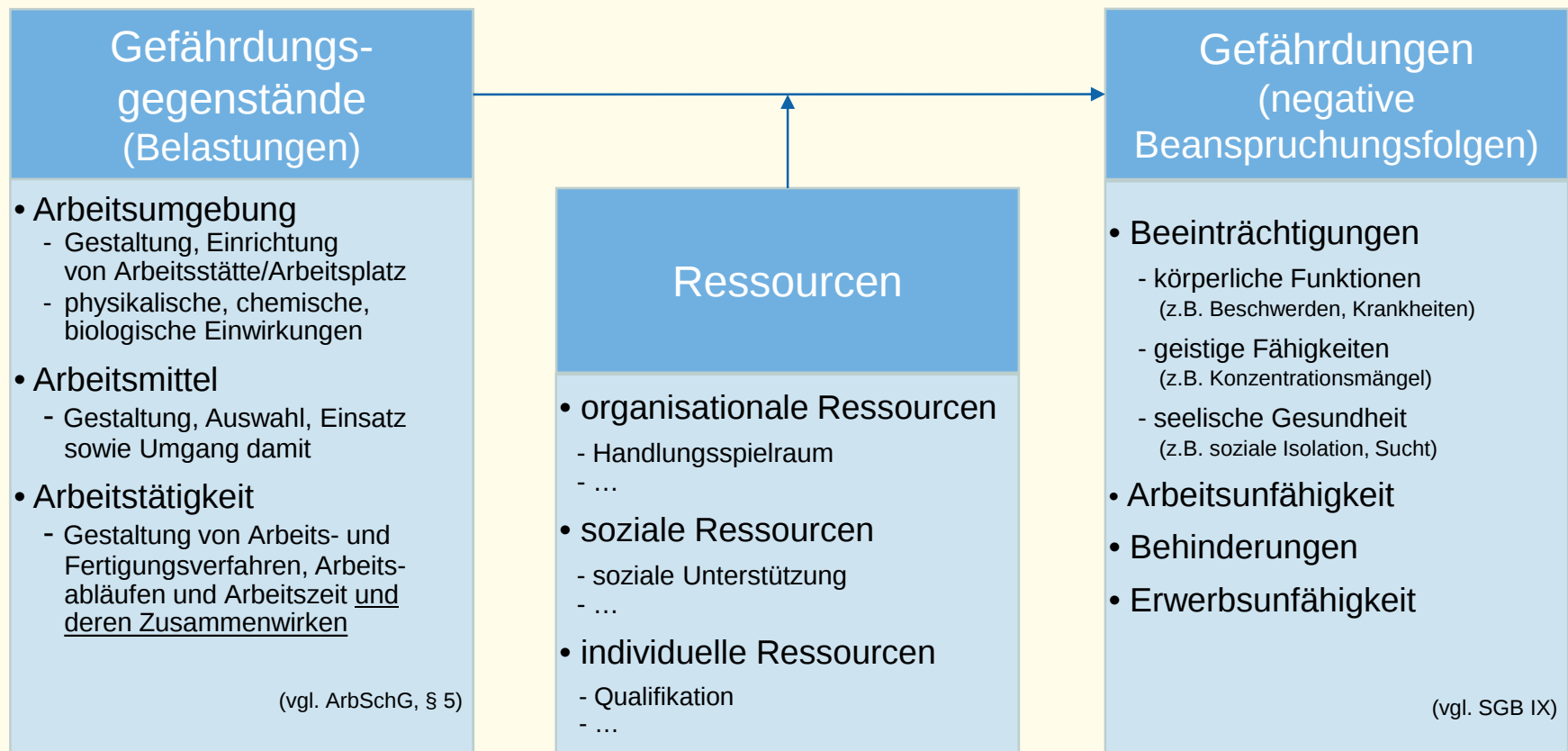
Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung

- **Psychische Belastung** ist „die Gesamtheit aller Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“.
- **Psychische Beanspruchung** ist „die unmittelbare Auswirkung der psychischen Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschließlich individueller Bewältigungsstrategien“.



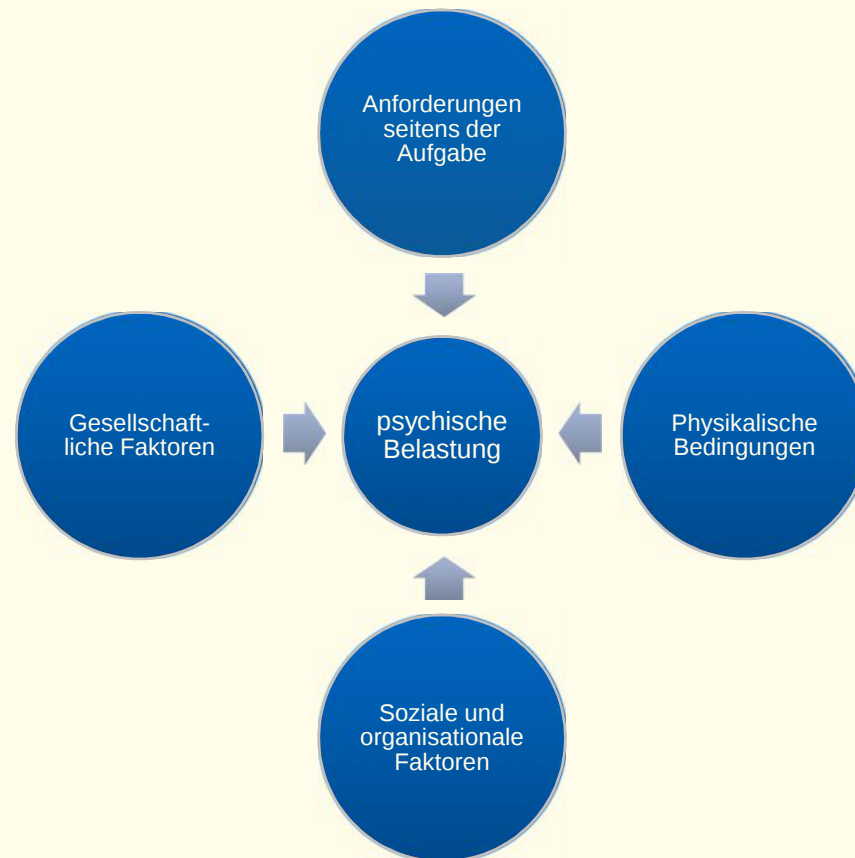
Begriffsbestimmung

Belastungs-/Beanspruchungsmodell in der Rechtsprechung



DIN EN ISO 10075

Einflüsse der Situation auf die psychische Belastung



Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation

- Übersicht der Gefährdungsfaktoren



15.12.2011
Nationale
Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation

- Übersicht der Gefährdungsfaktoren
 - 1. Mechanische Gefährdungen
 - 2. Elektrische Gefährdungen
 - 3. Gefahrstoffe
 - 4. Biologische Arbeitsstoffe
 - 5. Brand und Explosionsgefährdungen
 - 6. Thermische Gefährdungen
 - 7. Gefährdung durch spezielle physikalische Einwirkungen
 - 8. Gefährdungen durch Arbeitsumgebungsbedingungen
 - 9. Physische Belastung/ Arbeitsschwere
 - 10. Psychische Faktoren
 - 11. Sonstige Gefährdungen

15.12.2011
Nationale
Arbeitsschutzkonferenz



Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation

- 10. Psychische Faktoren

- 10.1 ungenügend gestaltete Arbeitsaufgabe (z.B. überwiegende Routineaufgaben, Über- und Unterqualifikation)
- 10.2 ungenügend gestaltete Arbeitsorganisation (z.B. Arbeiten unter hohem Zeitdruck, wechselnde und /oder lange Arbeitszeiten, häufige Nachtarbeit, kein durchdachter Arbeitsablauf)
- 10.3 ungenügend gestaltete soziale Bedingungen (z.B. fehlende soziale Kontakte, ungünstiges Führungsverhalten, Konflikte)
- 10.4 ungenügend gestaltete Arbeitsplatz- und Arbeitsumgebungsbedingungen (z.B. Lärm, Klima, räumliche Enge, unzureichende Wahrnehmung von Signalen und Prozessmerkmalen, unzureichende Softwaregestaltung)
- 10.5



Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
- 2. Arbeitsorganisation
- 3. Soziale Beziehungen
- 4. Arbeitsumgebung
- 5. Neue Arbeitsformen



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
 - 1.1 Vollständigkeit der Aufgabe
 - 1.2 Handlungsspielraum
 - 1.3 Variabilität (Abwechslungsreichtum)
 - 1.4 Information/Informationsangebot
 - 1.5 Verantwortung
 - 1.6 Qualifikation
 - 1.7 Emotionale Inanspruchnahme
- 2. Arbeitsorganisation
- 3. Soziale Beziehungen
- 4. Arbeitsumgebung
- 5. Neue Arbeitsformen



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
- 2. Arbeitsorganisation
 - 2.1 Arbeitszeit
 - 2.2 Arbeitsablauf
 - 2.3 Kommunikation/Kooperation
- 3. Soziale Beziehungen
- 4. Arbeitsumgebung
- 5. Neue Arbeitsformen



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
- 2. Arbeitsorganisation
- 3. Soziale Beziehungen
 - 3.1 Kollegen
 - 3.2 Vorgesetzte
- 4. Arbeitsumgebung
- 5. Neue Arbeitsformen



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
- 2. Arbeitsorganisation
- 3. Soziale Beziehungen
- 4. Arbeitsumgebung
 - 4.1 Physikalische und chemische Faktoren
 - 4.2 Physische Faktoren
 - 4.3 Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung
 - 4.4 Arbeitsmittel
- 5. Neue Arbeitsformen



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtliche Grundlagen im Arbeitsschutz

Leitlinie psychische Belastung am Arbeitsplatz (Merkmalsbereiche)

- 1. Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe
- 2. Arbeitsorganisation
- 3. Soziale Beziehungen
- 4. Arbeitsumgebung
- 5. Neue Arbeitsformen
 - Räumliche Mobilität
 - Atypische Arbeitsverhältnisse, diskontinuierliche Berufsverläufe
 - Zeitliche Flexibilisierung, reduzierte Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben



24.09.2012
Nationale Arbeitsschutzkonferenz

Berlin, 20.03.2013

Rechtsprechung

Mitbestimmungsrechte (BAG 1 ABR 04/03)

- „Damit stellen sich bei einer Gefährdungsbeurteilung hinsichtlich jedes Beschäftigten zumindest die Fragen,

- welche Tätigkeiten beurteilt werden sollen,
- worin die mögliche Gefahr bei der Arbeit besteht,
- woraus sie sich ergibt
- und mit welchen Methoden und Verfahren das Vorliegen und
- der Grad einer solchen Gefährdung festgestellt werden sollen.“

Tätigkeiten

Untersuchungsgegenstand

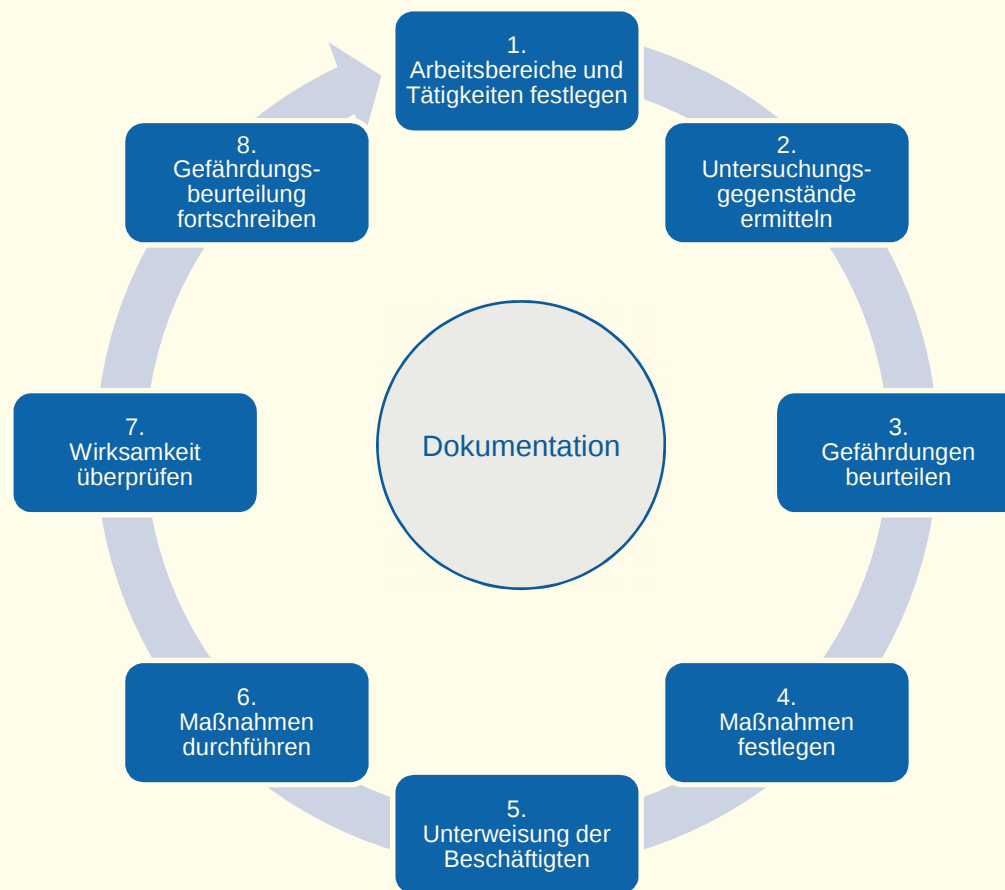
Gefährdungspotential

Methoden und Verfahren

Beurteilungskriterium

Gefährdungsbeurteilung

Acht Schritte



Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV)

§ 4 Anforderungen an die Gestaltung

- (1) Der Arbeitgeber hat geeignete Maßnahmen zu treffen, damit die Bildschirmarbeitsplätze den Anforderungen des Anhangs und sonstiger Rechtsvorschriften entsprechen.



Bildschirmarbeitsverordnung (BidscharbV)

Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

- **Bildschirmgerät und Tastatur**
 - Bildschirm (Nr. 1-5)
 - Tastatur (Nr. 6-9)
- **Sonstige Arbeitsmittel**
 - Arbeitstisch (Nr. 10)
 - Arbeitsstuhl (Nr. 11)
 - Vorlagenhalter (Nr. 12)
 - Fußstütze (Nr. 13)
- **Arbeitsumgebung**
 - Raum (Nr. 14)
 - Beleuchtung (Nr. 15)
 - Blendungen (Nr. 16)
 - Lärm (Nr. 17)
 - Klima (Nr. 18)
 - Strahlung (Nr. 19)
- **Zusammenwirken Mensch – Arbeitsmittel**
 - Verarbeitung von Informationen durch Menschen (Nr. 20)
 - Entwicklung, Auswahl, Erwerb und Änderung von Software sowie Gestaltung der Tätigkeit (Nr. 21)



Bildschirmarbeitsverordnung (BidscharbV)

Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

- **Bildschirmgerät und Tastatur**
 - Bildschirm (Nr. 1-5)
 - Tastatur (Nr. 6-9)
- **Sonstige Arbeitsmittel**
 - Arbeitstisch (Nr. 10)
 - Arbeitsstuhl (Nr. 11)
 - Vorlagenhalter (Nr. 12)
 - Fußstütze (Nr. 13)
- **Arbeitsumgebung**
 - Raum (Nr. 14)
 - Beleuchtung (Nr. 15)
 - Blendungen (Nr. 16)
 - Lärm (Nr. 17)
 - Klima (Nr. 18)
 - Strahlung (Nr. 19)
- **Zusammenwirken Mensch – Arbeitsmittel**
 - Verarbeitung von Informationen durch Menschen (Nr. 20)
 - Entwicklung, Auswahl, Erwerb und Änderung von Software sowie Gestaltung der Tätigkeit (Nr. 21)



Bildschirmarbeitsverordnung (BidscharbV)

Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

- Bildschirmgerät und Tastatur
 - Bildschirm (Nr. 1-5)
 - Tastatur (Nr. 6-9)
- Sonstige Arbeitsmittel
 - Arbeitstisch (Nr. 10)
 - Arbeitsstuhl (Nr. 11)
 - Vorlagenhalter (Nr. 12)
 - Fußstütze (Nr. 13)
- Arbeitsumgebung
 - Raum (Nr. 14)
 - Beleuchtung (Nr. 15)
 - Blendungen (Nr. 16)
 - Lärm (Nr. 17)
 - Klima (Nr. 18)
 - Strahlung (Nr. 19)
- **Zusammenwirken Mensch – Arbeitsmittel**
 - Verarbeitung von Informationen durch Menschen (Nr. 20)
 - Entwicklung, Auswahl, Erwerb und Änderung von Software sowie Gestaltung der Tätigkeit (Nr. 21)



Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV)

Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

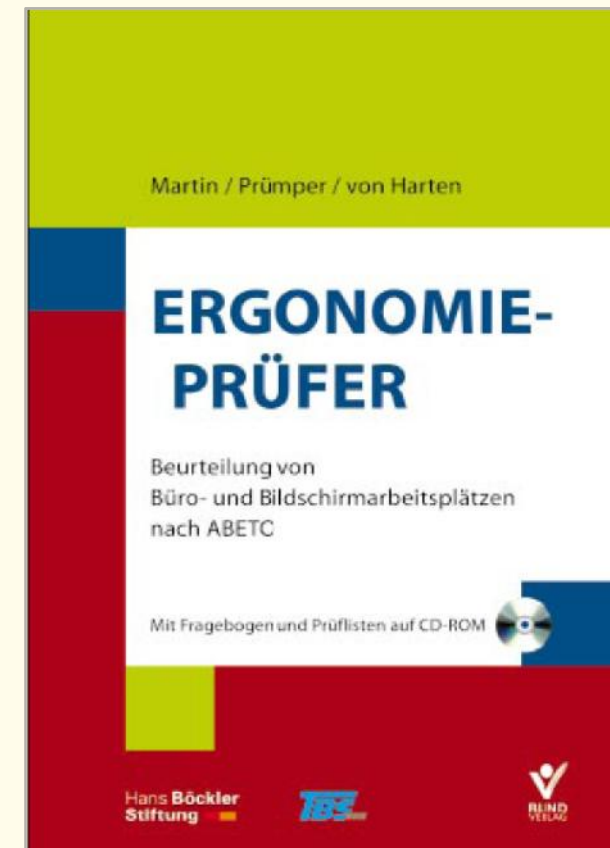
- Bildschirmgerät und Tastatur
 - Bildschirm (Nr. 1-5)
 - Tastatur (Nr. 6-9)
- Sonstige Arbeitsmittel
 - Arbeitstisch (Nr. 10)
 - Arbeitsstuhl (Nr. 11)
 - Vorlagenhalter (Nr. 12)
 - Fußstütze (Nr. 13)
- Arbeitsumgebung
 - Raum (Nr. 14)
 - Beleuchtung (Nr. 15)
 - Blendungen (Nr. 16)
 - Lärm (Nr. 17)
 - Klima (Nr. 18)
 - Strahlung (Nr. 19)
- Zusammenwirken Mensch – Arbeitsmittel
 - Verarbeitung von Informationen durch Menschen (Nr. 20)
 - Entwicklung, Auswahl, Erwerb und Änderung von Software sowie Gestaltung der Tätigkeit (Nr. 21)



Betriebspraktische Umsetzung

Ganzheitliche Analyseverfahren

- Martin, Prümper & von Harten (2008)
- **Ergonomie-Prüfer**
 - mit ca. 350 Seiten
 - mit CD
 - mit Prüflisten
 - mit theoretischem und rechtlichem Hintergrund
 - wissenschaftlich fundiert
 - praktisch erprobt



Betriebspraktische Umsetzung

drei Module

Modul 1

Ausführungsbedingungen (Physische Belastung & Beanspruchung)

- Hardware
 - Bildschirmqualität
 - Bildschirmaufstellung
 - Tastatur & Maus
- Möbel
 - Bildschirmtisch
 - Bürostuhl
 - Fußstütze, Vorlagenhalter, Arbeitsvorlage
- Arbeitsumgebung
 - Umgebungsbedingungen (Lärm, Klima, Beleuchtung, Raum)
 - Pausen
 - Unterweisung & Vorsorge
 - Übungen

Modul 2

Arbeitstätigkeit (Psychische Belastung & Beanspruchung)

- Arbeitsinhalte
- Stressoren
- Ressourcen
- Organisationsklima
- Beanspruchung „Work Ability“

Modul 3

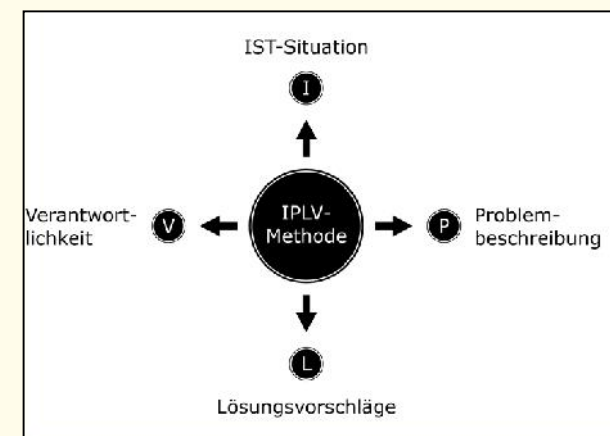
Software-Ergonomie (Psychophysische Belastung & Beanspruchung)

- Anforderungen an Farbdarstellungen
- Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit
- Grundsätze der Dialoggestaltung
- ...

Betriebspraktische Umsetzung

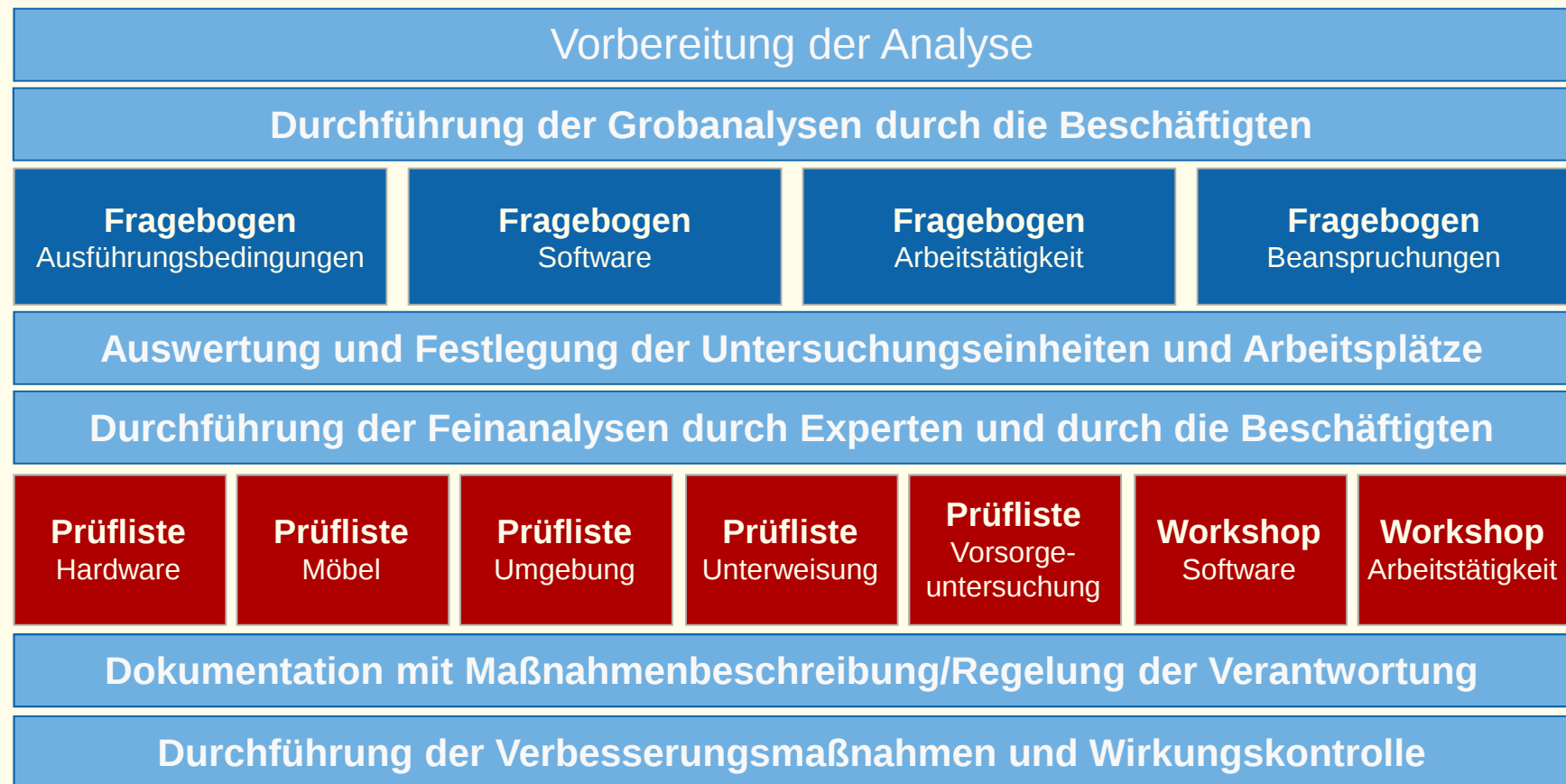
Grobanalyse und Feinanalyse

- **Grobanalyse**
 - standardisierte, schriftliche Befragung ALLER Beschäftigten
 - Auswertung nach Tätigkeitsbereichen, Beschäftigtengruppen, ...
 - Feinanalysen in den Bereichen, in denen Gefährdungspotenziale identifiziert wurden
- **Feinanalysen (Maßnahmenentwicklung)**
 - systematische Befragung und Beobachtung durch Experten
 - Workshops in moderierter Kleingruppen



Betriebspraktische Umsetzung

Grobanalyse und Feinanalyse



Betriebspraktische Umsetzung

drei Module

Modul 1

Ausführungsbedingungen (Physische Belastung & Beanspruchung)

- Hardware
 - Bildschirmqualität
 - Bildschirmaufstellung
 - Tastatur & Maus
- Möbel
 - Bildschirmtisch
 - Bürostuhl
 - Fußstütze, Vorlagenhalter, Arbeitsvorlage
- Arbeitsumgebung
 - Umgebungsbedingungen (Lärm, Klima, Beleuchtung, Raum)
 - Pausen
 - Unterweisung & Vorsorge
 - Übungen

Modul 2

Arbeitstätigkeit (Psychische Belastung & Beanspruchung)

- Arbeitsinhalte
- Stressoren
- Ressourcen
- Organisationsklima
- Beanspruchung „Work Ability“

Modul 3

Software-Ergonomie (Psychophysische Belastung & Beanspruchung)

- Anforderungen an Farbdarstellungen
- Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit
- Grundsätze der Dialoggestaltung
- ...

Grobanalyse

Fragebogen zu den Ausführungsbedingungen (Klima, ...)

Lärm, Klima, Beleuchtung				
A 30	Ist es an Ihrem Arbeitsplatz ausreichend ruhig, so dass Sie konzentriert am Bildschirm arbeiten können? <i>Lärm wird insbesondere bei konzentrierter Bildschirmarbeit als störend empfunden. Als Lärmquellen gelten Gespräche, die nicht zum eigenen Arbeitszusammenhang gehören, Drucker, Luftaustrittsöffnungen von Klimaanlage usw.</i>	ja	nein	weiß nicht
		☐	☐	☐
A 31	Ist das Raumklima behaglich? <i>Die Raumtemperatur muss mind. 20° C betragen, empfohlen werden bis 22°C; der gesamte Aufenthaltsbereich muss zudem frei von Zugluft sein.</i>	ja	nein	weiß nicht
		☐	☐	☐
A 32	Ist die künstliche Beleuchtung für Ihre Arbeitstätigkeit geeignet? <i>Die Beleuchtungsstärke sollte an die Arbeitsaufgabe angepasst werden können, da die Benutzungssituationen in einem Büro-raum sehr unterschiedlich sind (z. B. ausschließlich Bildschirm)</i>	ja	nein	weiß nicht
		☐	☐	☐

Feinanalyse

Prüflisten zu den Ausführungsbedingungen

- Begehung anhand **standardisierter Prüflisten**



- **Beispiel**
 - Liegt der Beurteilungspegel bei überwiegend geistiger Tätigkeit bei max. 55 dB(A)?
 - Liegt die relative Luftfeuchtigkeit zwischen 50% und 65% (bei hohen Außentemperaturen an der unteren Grenze)?
 - Beträgt die Luftgeschwindigkeit an jedem Ort des Aufenthaltsbereiches weniger als 0,1 m/s?

Betriebspraktische Umsetzung

drei Module

Modul 1

Ausführungsbedingungen (Physische Belastung & Beanspruchung)

- Hardware
 - Bildschirmqualität
 - Bildschirmaufstellung
 - Tastatur & Maus
- Möbel
 - Bildschirmtisch
 - Bürostuhl
 - Fußstütze, Vorlagenhalter, Arbeitsvorlage
- Arbeitsumgebung
 - Umgebungsbedingungen (Lärm, Klima, Beleuchtung, Raum)
 - Pausen
 - Unterweisung & Vorsorge
 - Übungen

Modul 2

Arbeitstätigkeit (Psychische Belastung & Beanspruchung)

- Arbeitsinhalte
- Stressoren
- Ressourcen
- Organisationsklima
- Beanspruchung „Work Ability“

Modul 3

Software-Ergonomie (Psychophysische Belastung & Beanspruchung)

- Anforderungen an Farbdarstellungen
- Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit
- Grundsätze der Dialoggestaltung
- ...

Grobanalyse

Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse

Stressoren

Bei dieser Arbeit gibt es Sachen, die zu kompliziert sind (z.B. aufgrund keiner oder unklarer Arbeitsbeschreibungen oder aufgrund mangelnder Qualifizierung).

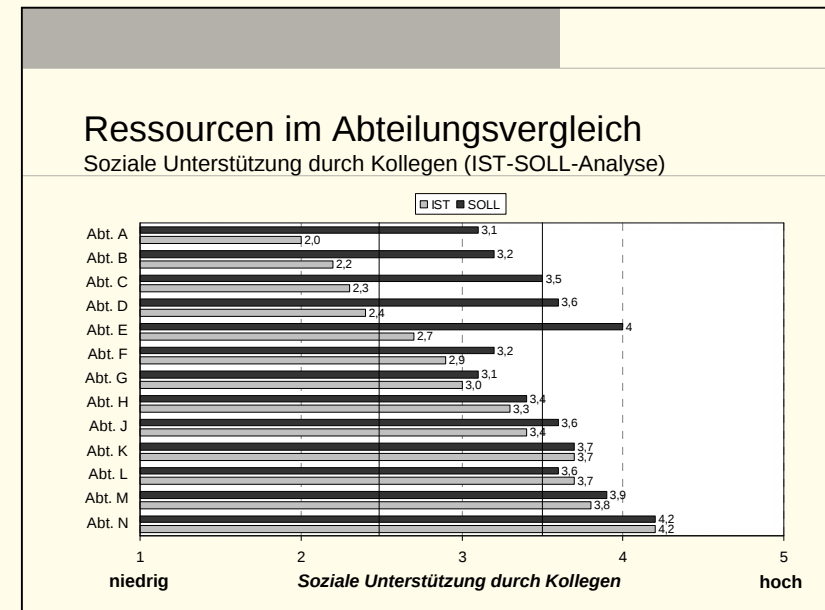
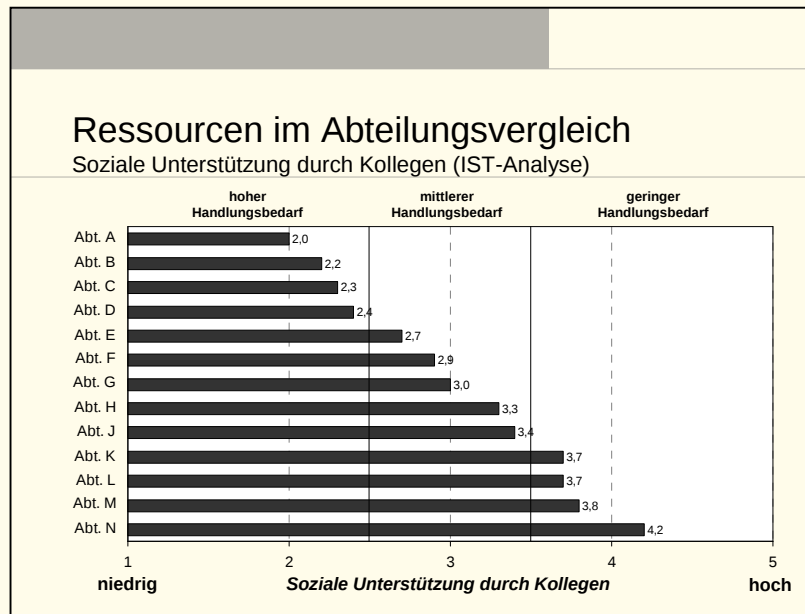
Es werden zu hohe Anforderungen an meine Konzentrationsfähigkeit gestellt.

Ich stehe häufig unter Zeitdruck.

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

Grobanalyse Arbeitstätigkeit

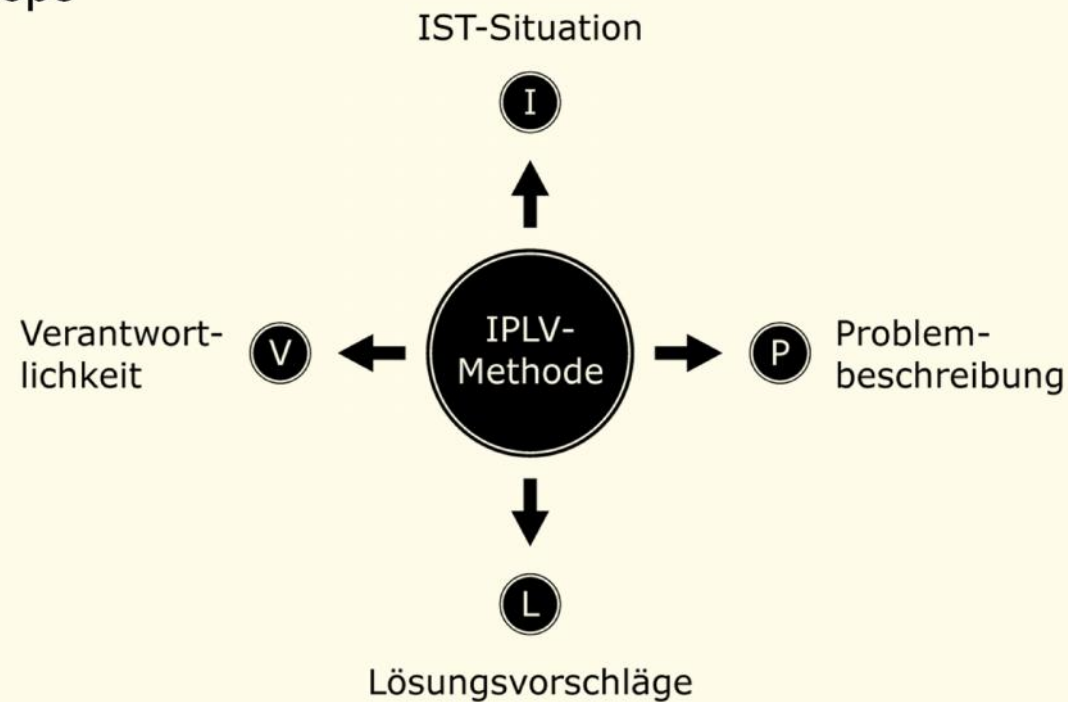
Ergebnis



Feinanalyse Arbeitstätigkeit

Partizipative Maßnahmenentwicklung

- IPLV-Workshops



Betriebspraktische Umsetzung

drei Module

Modul 1

Ausführungsbedingungen (Physische Belastung & Beanspruchung)

- Hardware
 - Bildschirmqualität
 - Bildschirmaufstellung
 - Tastatur & Maus
- Möbel
 - Bildschirmtisch
 - Bürostuhl
 - Fußstütze, Vorlagenhalter, Arbeitsvorlage
- Arbeitsumgebung
 - Umgebungsbedingungen (Lärm, Klima, Beleuchtung, Raum)
 - Pausen
 - Unterweisung & Vorsorge
 - Übungen

Modul 2

Arbeitstätigkeit (Psychische Belastung & Beanspruchung)

- Arbeitsinhalte
- Stressoren
- Ressourcen
- Organisationsklima
- Beanspruchung „Work Ability“

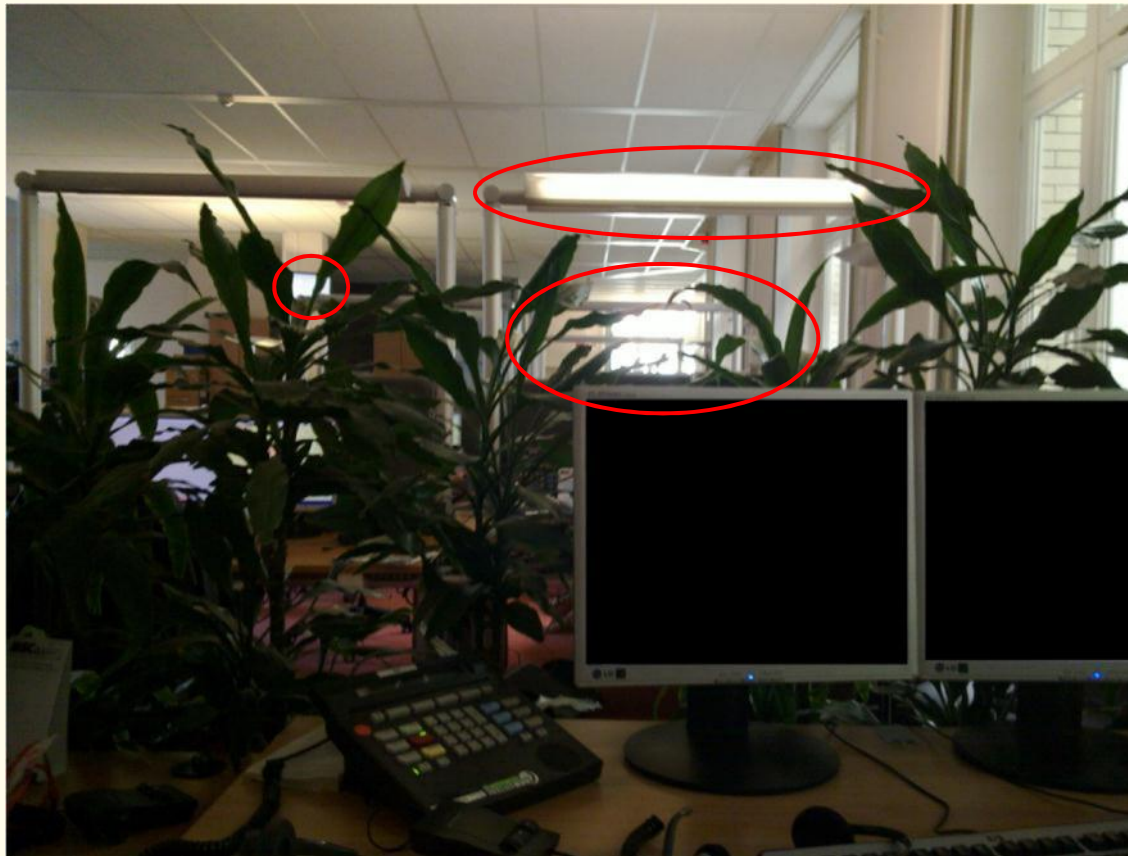
Modul 3

Software-Ergonomie (Psychophysische Belastung & Beanspruchung)

- Aufgabenangemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Steuerbarkeit
- Erwartungskonformität
- Fehlertoleranz
- Individualisierbarkeit
- Lernförderlichkeit

Praxisbeispiel

Licht



- sehr dunkel (Tag)
- sehr helle, blendende Lichtquellen unmittelbar im Blickfeld (hinter den Monitoren)
- unruhiger Monitorhintergrund

Praxisbeispiel

Zeitdruck – Stressgefühl durch „Rote Lampe“

IST-Situation: Als Rückmeldung über das aktuelle Anruferaufkommen gibt es im CallCenter ein grünes, gelbes oder rotes Signal am Teleset in Abhängigkeit von der Anzahl der Anrufer in der Warteschleife.

Problem: Wenn die „rote Lampe“ leuchtet, fühlen sich viele Agenten zeitlich unter Druck gesetzt und empfinden Stress. Einige Agenten beginnen schneller zu sprechen, darunter leidet die Qualität des Service und die Fehlerhäufigkeit steigt.
In Stresssituationen spannen sich darüber hinaus auch die Stimmbänder stärker an, die Körperhaltung verkrampft, was sich ungünstig auf Stimme und Muskel-Skelettsystem auswirkt.
Die rote Lampe wird als unnütz und lediglich „stressend“ empfunden, da die Einflussmöglichkeiten auf die Länge eines Servicegesprächs sehr begrenzt sind.

Lösung: Deaktivieren der Rückmeldelampe, z.B. durch Überkleben

Verantwortlich: Callcenterleitung

Praxisbeispiel

Behinderungen durch unergonomische Software

- Funktionsproblem der Haupt-Anrufbearbeitungssoftware
 - Löschung der Hausnummer bei Ausführung der Plausibilitätsprüfung

IST-Situation: In Adressfeldern kommt es zur Löschung der bereits eingegebenen Hausnummer, wenn die Plausibilitätsprüfung durch Klick auf „?“ ausgeführt wird.

Problem: Es ist erforderlich, sich die vom Anrufer genannte Hausnummer zu „merken“ um sie wieder eingeben zu können. Falls man dies vergisst, muss man den Anrufer erneut danach fragen, was eine unprofessionelle Situation darstellt. Diese Situation tritt besonders in stressigen Zeiten sehr häufig auf!

Lösung: Hausnummer und -zusätze werden durch Auslösen der Plausibilitätsprüfung nicht gelöscht, evtl. getrennte Felder für Straße und Hausnummer.

Verantwortlich: IT-Leitung

Praxisbeispiel

Behinderungen durch unergonomische Software

- Funktionsproblem der Haupt-Anrufbearbeitungssoftware
 - Fehlende bzw. inkonsistente „Copy-Paste“-Funktion

IST-Situation: Die „Copy-Paste“-Funktion ist nicht verwendbar. Bei den Agenten besteht Unklarheit darüber, in welchen Masken/Anwendungen es konkret funktioniert und wo nicht.

Problem: Wenn ein- und dieselben Daten eingegeben werden müssen, besteht unnötiger Mehraufwand, mögliche Nicht-Übereinstimmung bei Tippfehlern.

Lösung: „Copy-Paste“-Funktion durchgängig aktivieren.
Die „Copy-Paste“-Funktion wäre besonders hilfreich in Kombination mit einem „virtuellen Notizblock“ (z.B. Notepad), um - etwa bei kurzzeitigen Systemausfällen -, die Anruferinformationen nicht handschriftlich zwischennotieren und anschließend neu eingeben zu müssen.

Verantwortlich: IT-Leitung



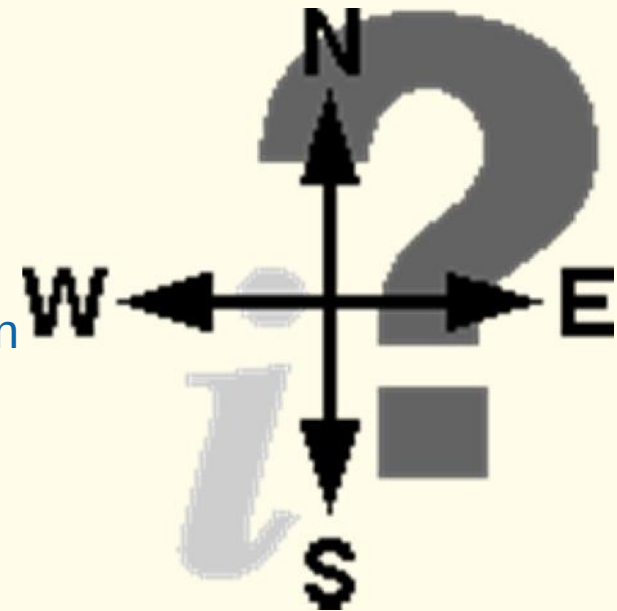
Psychische Belastungen im Call Center

Fazit

Handlungsfelder für den Betriebsrat

Fragen zu Beginn

- Wie bekommen wir **gesicherte Erkenntnisse** über die **psychische Belastungen** in unserem Unternehmen?
- Wie können wir sicherstellen, dass bei der **Gefährdungsbeurteilung** systematisch **psychische Belastungen** erhoben, **Verbesserungsmaßnahmen** entwickelt und deren **Wirksamkeit** kontrolliert werden?
- Wie können wir in unserem Unternehmen einen **systematischen Prozess für Gefährdungsbeurteilungen** etablieren?
- Wie können unsere **Betriebsräte und Arbeitgebervertreter** für das Thema psychische Belastungen **sensibilisieren** und **qualifizieren**?



Handlungsfelder für den Betriebsrat

Antworten

- Es stimmt die **gesetzliche Grundlage** (BetrVG; ArbSchG, BildScharbV, Normen, BAG)
- Es existieren wissenschaftlich fundierte **Methoden** und **Verfahren**
- Es gibt zahlreiche „**Best Practice**-Beispiele“
- Im Grunde ist es nur noch ein ...

- **„Just do it!“**



Vielen Dank!

- Prof. Dr. Jochen Prümper
 - Professor für Wirtschafts- und Organisationspsychologie
 - Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
- Dipl. Psych. Matthias Becker
 - Berater der **bao** – Büro für Arbeits- und Organisationspsychologie GmbH, Berlin und Aachen

