

ARBEIT & ÖKOLOGIE

Briefe

7

D 10340

Juli 2004

Fachzeitschrift für Arbeits-,
Gesundheits-, Umweltschutz und
Nachhaltigkeit

Reform des dualen Systems

Nicht abschaffen, sondern verbessern, vor allem die Kooperation – darauf kommt es an. Unser Schwerpunktthema im Juli.



BAG bejaht Mitbestimmung

Das Bundesarbeitsgericht hat die Mitbestimmung des Betriebsrats bei Gefährdungsbeurteilung und Unterweisung bestätigt – auch mit Blick auf eine Betriebsvereinbarung.

Die neue Gefahrstoffverordnung

Das Bundeskabinett hat den Entwurf einer Gefahrstoffverordnung abgesegnet. Trotz vieler Mängel zeichnet sich eine insgesamt hinnehmbare Lösung ab.

Gabriele Schindler

Gesundbleiben im Call Center

Kompetent, stets freundlich und gut gelaunt sollen sie sein und mit dem sprichwörtlichen „Lächeln in der Stimme“ arbeiten. So lauten die Anforderungen an Beschäftigte in Call- und Service Centern. Zeitdruck, ärgerliche und manchmal unverschämte Anrufer, Leistungsvorgaben und Kontrolle durch den Arbeitgeber – so sieht ihre Arbeitsrealität oft aus. Das verursacht Stress und führt zu Gesundheitsgefährdungen. Stimme, Gehör, Augen und Rücken werden stark beansprucht. Darüber hinaus leisten die Beschäftigten Kommunikations- und Emotionsarbeit, die mit psychischen Belastungen verbunden sein kann. Antworten auf die Frage, was Betriebe und Beschäftigte zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz tun können, gab es bei der Fachtagung „Gesund bleiben im Call Center“ in Bremen. Fachfrauen stellten Stimmtraining, Augenentspannung, Rückenschule und Fußreflexzonenmassage in Theorie und Praxis vor.

Die Autorin

Gabriele Schindler, Bremen, Diplom-Sozialwissenschaftlerin, Journalistin. Kontakt: gabi.schindler@gmx.de

Mehr als 100 Beschäftigte und Personalvertreter aus Call Centern waren der Einladung von ver.di und TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen gefolgt und probierten auf der Fachtagung „Gesund bleiben im Call Center“ die vorgestellten Methoden zur Gesundheitsförderung unter fachkundiger Anleitung aus. Dabei wurden Ideen entwickelt, wie diese in den betrieblichen Alltag eingebunden werden können. Während der Pausen und beim Warten auf die nächste Workshop-Runde wurden Kontakte geknüpft – z. B. um die Arbeit von Schwerbehindertenvertretern in den Betrieben zu vernetzen.

Gesundheitsbewusstes Sehen

Der Arbeitsplatz Call Center ist immer ein Bildschirmarbeitsplatz. „Beim konzentrierten ‚Starren‘ auf den Bildschirm wird der Lidschlagreflex unterdrückt“, erläuterte die Bremer Sehllehrerin Elisabeth Kazenwadel. Augenbrennen, verschwommenes Sehen, trockene Augen sind die Folge. Zustimmendes Gemurmel der Zuhörer – die Symptome sind bekannt. „Blinzeln Sie bewusst“, rät

die Sehllehrerin. „Versuchen Sie, ein Gefühl dafür zu bekommen, was die Augen anstrengt, belebt oder entspannt.“

Ein Vorschlag für den Arbeitsalltag lautet, den Blick wandern zu lassen: zunächst einen Gegenstand in unmittelbarer Nähe anschauen, dann den Blumentopf auf der Fensterbank, das Gebäude gegenüber und dann – falls möglich – den Blick in die Ferne schweifen lassen. Diese Augenbewegung entspricht dem natürlichen Sehen und erlaubt der äußeren Augenmuskulatur, sich zu entspannen. Wohltuend wirkt es auch, die Augen kurz zu schließen und mit den Händen, die durch Aneinanderreiben der Handflächen angewärmt wurden, abzuschirmen.

Grundvoraussetzungen für entspanntes Sehen am Arbeitsplatz sind zweckmäßige Beleuchtung und ein flimmerfreier Monitor (15 bis 17 Zoll). Die Helligkeitsunterschiede des Monitors dürfen nicht zu groß sein, und der Augenabstand zum Bildschirm sollte 60 bis 80 cm betragen.

Der Monitor sollte so stehen, dass die oberste Zeile leicht unterhalb der Geradeaus-Blickrichtung liegt – das beugt dem Austrocknen der Augen vor. Im Interesse ihrer Augen sollten Beschäftigte darauf achten, die vorgeschriebenen Bildschirmspausen einzuhalten.

Entspanntes Sprechen

Das entscheidende Arbeitsinstrument der Call Center-Agents ist die Stimme – Gestik und Mimik stehen am Telefon nicht zur Verfügung. „Aber sechs Stunden täglich zu sprechen, das ist zu viel“, warnte die Stimmlehrerin Rosemarie Uhlbrand aus Oldenburg. Vor allem dann, wenn schon mal Knötchen auf den Stimmbändern aufgetreten sind, gebe es nur eins: „Wechseln Sie den Beruf!“ Aber wohin wechseln? Schließlich ist jeder dritte Arbeitsplatz in der modernen Dienstleistungsgesellschaft ein „Sprechberuf“. Damit es den Agents nicht die Sprache verschlägt, sollten sie durch qualifizierte Trainer im ökonomischen Umgang mit der Stimme und der richtigen Atemtechnik geschult werden. „Gähnen Sie mal herzlich bei der Arbeit“, rät die Stimmtrainerin, „Gähnen entspannt die Stimme.“

Wichtig sind auch schallreduzierende Maßnahmen und gute Headsets (Kopfhörer mit Mikrofon), denn in vielen Call Centern sind die Hintergrundgeräusche zu laut. Deshalb hebt jeder die Stimme, und der Geräuschpegel steigt immer weiter an. Bei einer Erkältung sollte so wenig wie möglich am Telefon gearbeitet werden, denn die geschwellenen Stimmlippen können einreißen und Narben oder Dellen bekommen. Ge-



nerell sollte nach 20 Minuten eine Sprechpause eingelegt werden. Um den Speichelfluss in Gang zu halten, ist es wichtig, viel Wasser oder verdünnten Obstsaft zu trinken – Kaffee und Schwarztee sind nicht geeignet, da sie austrocknend wirken.

Emotionale Dissonanz

Zum Beruf des Call Center-Agents gehört es, organisatorisch erwünschte Gefühle zu zeigen. Das erforderliche „Lächeln in der Stimme“ zwingt dazu, Ärger, Niedergeschlagenheit oder Traurigkeit zu unterdrücken. Ein großes Problem sind erboste Kunden, die in unangemessener Form „Dampf ablassen“. Selbst wenn sie beleidigt und zu Unrecht angegriffen werden, müssen die Agents ihren Ärger wegschieben und freundlich bleiben. Andere als die tatsächlich erlebten Gefühle zu zeigen (emotionale Dissonanz) kann zur Entfremdung von den eigenen Gefühlen führen.

Um Burn-Out zu vermeiden schlägt die Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) vor, professionelle Distanz zu trainieren. Soziale Unterstützung durch das Arbeiten in festen Teamstrukturen, die Möglichkeit

gemeinsamer Pausenzeiten und Toleranz gegenüber kurzen Gesprächen am Arbeitsplatz können ebenfalls hilfreich sein. Die Agents sollten die Möglichkeit haben, eine kurze Atempause einzulegen, wenn sie am Telefon beschimpft wurden. Positiv ist es auch, einen erbosten Kunden an einen Kollegen weiter vermitteln zu können. Die Erfahrung habe gezeigt, dass der Ärger des Kunden dann verraucht ist und der zweite Agent ein sachlicheres Gespräch führen kann.

Stopp – jetzt bewegen

Angeleitet von Renate Jonas (Landessportbund Bremen) erfuhren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die erfrischende und wohltuende Wirkung der aktiven Bewegungspause am eigenen Leib. Mit fetziger Discomusik brachte die Trainerin sie in Bewegung: auf der Stelle laufen, die Knie anziehen, Ellenbogen zum Knie, Gewichtsverlagerung nach rechts, nach links, die Arme nach oben strecken, mit den Schultern kreisen. Und bitte ohne Leistungsdruck! Am Ende dieser beschwingten fünf Minuten verwöhnten sich die Anwesenden gegenseitig mit Klopfmassagen für Schultern und Rücken.

Das Fazit: kleiner Aufwand, große Wirkung. Danach fühlt man sich frisch und gestärkt – als Tagungsteilnehmerin kann man wieder konzentriert zuhören, als Call Center Agent die nächsten Anrufe entgegennehmen. Allerdings sorgte die Vorstellung, am Arbeitsplatz – im Großraumbüro – plötzlich als einziger aufzustehen und „herumzuzappeln“, für allgemeine Heiterkeit. Daraus wird deutlich: Die kleine Bewegungspause sollte zu festen Zeiten zentral angeleitet werden, um viele zum freiwilligen Mitmachen zu bewegen. Und sie sollte aus unkomplizierten Bewegungen bestehen, die jeder mitmachen kann. Spaß, Wohlfühlen und das soziale Miteinander stehen dabei im Mittelpunkt. Andernfalls ist die Gefahr groß, dass der Gang vor die Tür, um eine Zigarette zu rauchen, zur „kleinen Bewegungspause“ uminterpretiert wird.

Weitere Informationen:

Kornelia Knieper, ver.di Landesbüro Bremen, Bahnhofplatz 22-28, 28195 Bremen, Tel.: 0421/33 01-333/334, Fax: 0421/33 01-307, kornelia.knieper@verdi.de, Internet: www.gesundbleiben-im-callcenter.de; Gerd Schweizer, TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen, Hillmannplatz 13-15, 28195 Bremen, Tel.: 0421/363 01-959, gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de

erfahrungen + + + ideen + + + beispiele + + + erfahrungen + + + ideen + + + beispiele

Verhaltenskodex unterzeichnet

Am 11. Juni haben die Sozialpartner der ländlichen Dienstleister – der Arbeitgeberverband CEETAR und der gewerkschaftliche Dachverband EFFAT – einen achtseitigen Verhaltenskodex unterzeichnet. Mit ihm verpflichtet sich die Branche, das europäische Sozialmodell europaweit bei den 75.000 Betrieben und insgesamt 380.000 Beschäftigten der Branche zu verankern. Der Kodex sieht die Implementierung und Evaluierung folgender Bereiche vor: Mindestnormen und Menschenrechte, angemessener Lohn, Berufs- und Fortbildung und lebenslanges Lernen, Gesundheit und Sicherheit, Umstrukturierung und Geschäftsbeziehungen, Beziehungen zwischen den Sozialpartnern und als letzten

Punkt die Implementierung und Überwachung. Beide Verbände forderten die EU-Kommission auf, diese Aktivitäten durch die Einrichtung eines institutionellen sektoralen Dialogs zu unterstützen und die Umsetzung der Beschlüsse der Europäischen Räte nicht zu behindern.

Weitere Informationen

Der Kodex ist erhältlich bei EFFAT, Rue Fossé 38, BE – 1000 Bruxelles, Tel.: 0032/22/18 77 30 oder bei CEETAR, Rue d'Alost 7, BE – 1000 Bruxelles, Tel.: 0032/22/13 38 74.

Kälte macht krank

Auch im Sommer gibt es Kältearbeitsplätze. Schon bei mäßiger Kälte, also bei Lufttemperaturen zwi-

schen +15 und -5 Grad Celsius, und nicht erst bei hohen Minusgraden ist die Sicherheit und die Gesundheit von Beschäftigten gefährdet. Denn Kälte verursacht nicht nur ein unangenehmes Frösteln: Um die Körpertemperatur auf 37 Grad Celsius zu halten, ziehen sich die Blutgefäße im Oberflächengewebe zusammen. Die Folge: Beweglichkeit, Empfindlichkeit und Geschicklichkeit werden eingeschränkt, das Reaktionsvermögen, die Aufmerksamkeit und Geschicklichkeit nehmen ab – Faktoren, die die Unfallgefahr erhöhen. Darüber hinaus lösen Kälteeinflüsse längerfristig Erkrankungen wie Erkältungen, Bronchitis, Beschwerden im Haltungs- und Bewegungsapparat sowie Rheuma aus. Dies zeigt eine Reihe von arbeitswissenschaftlichen Untersuchungen der