



# Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

## Gesundheit und Sicherheit

### Leitbild: Sicher und gesund arbeiten im Call Center

Gesunde und sichere Arbeitsbedingungen sorgen für Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit. Arbeitsbedingte Erkrankungen und Arbeitsunfälle werden vermieden, körperliche und psychische Fehlbelastungen werden auf ein Minimum reduziert.

Mit einer solchen guten Grundlage ist es möglich, auch mit schwierigen Arbeitsaufgaben umzugehen und die Arbeit ein Berufsleben lang ausführen zu können. Gesunde und motivierte Agents sind in der Lage, neue fachliche Herausforderungen anzunehmen, flexibel Projekte zu bearbeiten oder mit kritischen Kunden umzugehen. Gesunde Beschäftigte sorgen für ein gesundes und leistungsfähiges Call Center.

Unternehmen, die darauf setzen, kümmern sich vorbeugend um gute Arbeitsbedingungen und schalten Gesundheitsrisiken vorab aus: Arbeitsplätze, Arbeitsmittel, Aufgaben und Organisation werden gesundheitsgerecht gestaltet.

### Anforderungen an die Gestaltung: Gesetze und Regelwerke anwenden

Gesunde Arbeitsqualität im Call Center liegt im Interesse der Beschäftigten und des Unternehmens. Der Schutz der Gesundheit bei der Arbeit ist ebenso eine gesetzlich verankerte Aufgabe für jedes Unternehmen: ein grundlegendes Arbeitnehmerrecht, das sich aus der arbeitsvertraglichen Fürsorgepflicht ergibt und den Arbeitsschutzgesetzen.

Die gesetzlichen Schutzziele für Sicherheit und Gesundheit sind die grundlegenden Leitlinien für ein Unternehmen. Sie müssen anhand der jeweiligen betrieblichen Umstände konkretisiert und in der alltäglichen Praxis umgesetzt werden.

Ein Mindestniveau guter Arbeitsbedingungen lässt sich dabei erreichen, wenn die Vorschriften, Regeln und Empfehlungen der Experten der Unfallversicherungsträger und staatlichen Arbeitsschutzinstitutionen angewendet werden. Baut das Unternehmen auf diesen Standards, ist ein wichtiger Schritt getan. Die regelmäßige Analyse der Erfahrungen in der betrieblichen Praxis und neue Erkenntnisse der Arbeitswissenschaften geben dann immer wieder Anstoß zur kontinuierlichen Verbesserung.

Die Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsorganisation in einem Call Center wird dann erfolgreich sein, wenn neben Fachleuten die Beschäftigten daran angemessen beteiligt werden, das fördert Akzeptanz und nachhaltige Wirksamkeit von Maßnahmen.

### Gesetzliche Grundlagen: Arbeitsschutzrecht und Mitbestimmung nutzen

Für die Gestaltung der Arbeit im Call Center ist das Arbeitsschutzgesetz, die Bildschirmarbeits- und die Arbeitsstättenverordnung bedeutsam. Konkrete Gestaltungsanforderungen finden sich in den Technischen Regeln Arbeitsstätten und den Leitfäden der Unfallversicherungsträger – z.B. in zur „Büro- und Bildschirmarbeit“ (BGI 650/GUV I 650) - sowie den Veröffentlichungen bei [www.ccall.de](http://www.ccall.de) und [www.ver-t-icall.de](http://www.ver-t-icall.de).

Die Betriebliche Interessenvertretung hat ein klares Mitbestimmungsrecht bei allen Maßnahmen die die Sicherheit und den Gesundheitsschutz betreffen. Sie kann initiativ werden und Verbesserungen einfordern.

### Durchführung: gute Ergonomie und gesundheitsförderliche Ziele

Call Center Arbeit heisst: Arbeiten im Großraumbüro, Sehen am Bildschirm, Nutzen von Software, Kommunikation mit Kunden, Organisation der Callbearbeitung sowie Bewältigung der fachliche Aufgaben. Vermieden bzw. minimiert werden sollen Überbelastungen durch:

- Angespanntes Dauersitzen, Bewegungsarmut und ungünstige Körperhaltungen
- Pausenloses Lesen am Bildschirm und schlechte Lesbarkeit der Bildschirmdarstellung
- Geringe Handlungsspielräume, gleichförmige Arbeit und mangelhafte Qualifizierung
- Erhöhter Stress durch mangelhafte Qualifikation, EDV-Probleme und Arbeitsdruck
- Erhöhter Stress durch Dauerkommunikation und Zwang zum Freundlichsein mit Kunden
- Überhöhte Stimmbelastung durch fehlendes Training und Mängel beim Raumklima

### 1. Ergonomische, gebrauchstaugliche und fortschrittliche Ausstattung der Bildschirmarbeitsplätze

Die Ausstattung der Arbeitsplätze, Hardware, Headsets, Software, Mobiliar, Beleuchtung, Lärmschutz und Raumklima ist ergonomisch und gesundheitsgerecht. Die Produkte sind gebrauchstauglich, weisen fortschrittliche Qualitäts- und Prüfsiegel auf und entsprechen den aktuellsten technischen Standards.

## 2. Stressfreie Kommunikation mit Kunden (Emotionsarbeit)

Die Beschäftigten werden im Umgang mit Kunden ausreichend geschult und die Arbeit so organisiert, dass der Zwang zum Freundlichsein angemessen und der Umgang mit schwierigen Kunden stressfrei möglich ist.

## 3. Transparenz, Austausch und Qualifizierung für zufriedenes und entspanntes Arbeiten

Arbeitsaufgaben, Leistungsvorgaben und Abläufe werden durchschaubar gestaltet und der Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen allen Ebenen ist gewährleistet. Eine ausreichende Qualifizierung für die jeweiligen Projekte und die EDV-Anwendungen findet statt. Entwicklungsperspektiven sind gegeben.

## 4. Spielräume und Abwechslung zur Steigerung der Stressbewältigung

Die Arbeit wird abwechslungsreich organisiert. Agents haben Spielräume bei der Organisation der Callbearbeitung. Die Callzuweisung erfolgt nicht ausschließlich ACD-gesteuert und die Anzahl der täglichen Calls ist begrenzt. Teams fördern die persönlichen Selbstbestimmungsmöglichkeiten.

## 5. Regelmäßige Pausen für Augenentlastung und Bewegung

Die Bildschirmarbeitspause wird stündlich, spätestens alle zwei Stunden gewährt. Für die Erholungspausen stehen Pausenräume zur Verfügung. Es gibt Ruhezeiten sowie die Gelegenheit zum sozialen Kontakt.

## 6. Schonender Stimmeneinsatz

Der schonende Einsatz der Stimme wird durch spezielles Training, eine ausreichende Luftfeuchtigkeit, ein angenehmes Raumklima, wirksamen Lärmschutz, gute Headsets und regelmäßiges Trinken gewährleistet.

## 7. Prävention durch Gesundheitsförderung und regelmäßige Unterweisung

Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sorgen für Sensibilität und die Fähigkeit zur persönlichen Gesunderhaltung. Dazu dienen z.B. Sitzschule, Rückentraining, Pausenbewegungsübungen, Antistresstraining, Ernährungstipps, die im Rahmen jährlicher Unterweisungen und darüber hinaus in Kooperation mit Krankenkassen u.a. regelmäßig angeboten werden.

## 8. Sich sicher bewegen am Arbeitsplatz

Die Wege und Zugänge zum Arbeitsplatz sind sicher gestaltet, die Büro- und Gebäudeausstattung wird regelmäßig auf Sicherheit geprüft. Um Hinweise auf Mängel kümmert man sich.

## Best Practise: Gesundheitsschutz durchsetzen – auch kleine Schritte sind wirksam

Betriebliche Beispiele für eine gute Praxis des Gesundheitsschutzes zeigen Erfolge auf: die Arbeitsbedingungen lassen sich verbessern. Der Einsatz von Interessenvertretungen und Beschäftigte hat sich hier gelohnt. (Beispiele z.T. unter [www.ergo-online.de](http://www.ergo-online.de))

## Gemeinsam Verbesserungen finden im Gesundheitszirkel

Mit Hilfe der täglichen Erfahrungen der Agents lässt sich in einem Gesundheitszirkel gemeinsam herausarbeiten, welche Faktoren besonders belastend sind, welche Ursachen das hat und welche Lösungen für eine Verbesserung denkbar sind.

## Die Arbeitsstättenverordnung in einer Betriebsvereinbarung als Standards konkretisieren

Die gesetzlichen Schutzziele müssen betrieblich konkretisiert werden und dabei bestimmt die Interessenvertretung mit. Eine Betriebsvereinbarung sorgt dafür, dass das Ergebnis als Standard festgeschrieben wird. Künftige Planungen von Arbeitsräumen können so mit geklärt Grundlage erfolgen.

## Stresspuffer im Team organisieren

Schwierige Kunden können zu heftigen Stresssituationen führen. Es kostet enorme Kraft hierbei sachlich die Balance zu wahren. Zum Schutz eines betroffenen Agents hat ein Team die gegenseitige Vertretung vereinbart. Der stressende Kunden wird an einen freien Teamkollegen weitergereicht – der Kunde wird ruhiger – der Konflikt entschärft – die Belastung verteilt und reduziert sich damit. Ein kleiner Schritt zu Vermeidung von hohem Stress.

## Sonderrecht auf Kurzpause zum Stressabbau

Nach einem konfliktreichen und emotional belastenden Kundengespräch haben Agents das Recht auf eine 5minütige bezahlte Kurzpause. Luft holen, runter kommen und Kraft tanken ist möglich.

## Dynamisch wechseln von Sitzen zum Stehen

Ein Arbeitstisch, der sich per Tastendruck elektrisch von Sitz- auf Stehhöhe bringen lässt und die Sensibilisierung mit Hilfe einer Rückenschule sorgen täglich für Bewegungsdynamik. Telefonieren lässt sich auch im Stehen. Rückenschmerzen wird vorgebeugt und Krankentage werden vermieden. Die Kosten amortisieren sich.

## Aktion „Gesund Zufrieden Telefonieren“ als Kooperation von Unternehmen und Krankenkasse

Hier unterstützt eine Krankenkasse mit ihrer Fachkompetenz ein großes Call Center Unternehmen bei der Analyse von Gesundheitsproblemen, der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen und bei ihrer Umsetzung in die Praxis. Das Unternehmen ist bereit in den Gesundheitsschutz zu investieren.

## Arbeitsgruppe Gesundheitsschutz im Gremium der Interessenvertretung

Auch ein Betriebs- oder Personalrat benötigt KnowHow, auch er sollte seine Kräfte gezielt einsetzen. In einer Arbeitsgruppe oder einem Ausschuss des Gremiums kann das Thema konzentriert bearbeitet und das Vorgehen systematisch geplant werden.

**ver.di Bundesverwaltung**  
**Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen**  
**- Branchenunabhängige Call Center -**  
Paula-Thiede-Ufer 10 ■ 10179 Berlin  
Tel. 030/6956-2855 ■ Fax 030/6956-3949

weitere regionale Anschriften und Kontakte von ver.di unter:  
[http://besondere-dienste.verdi.de/wir\\_ueber\\_uns/landesbezirksfachbereiche](http://besondere-dienste.verdi.de/wir_ueber_uns/landesbezirksfachbereiche)

**TBS Netz c/o TBS NRW**  
Kurfürstenstr.10 ■ 40211 Düsseldorf  
Tel. 0211/179310-0 ■ Fax 0211/179310-29

Berater vor Ort von tbs-netz unter:  
[www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de) Menüpunkt: Infos und Service

[www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de)

[www.verdi.de](http://www.verdi.de)