

Psychische Belastungen und Beanspruchungen im Dienstleistungssektor

Arbeitsorganisation/Technik – neue Trends



- Kombination von Telefonie und Post/Mail-Bearbeitung, Datenbanknutzung
- Fließbandsteuerung aller Arbeitsvorgänge (workflow)
- Hoher Prozentsatz abschließender Bearbeitung front office/mehr Qualifikation
- Personaleinsatz- und Kapazitätsplanung angepasst an Gesprächsaufkommen
- Sprachanalyse und verschärfte Verhaltens-/Leistungskontrolle
- Technik: Voice over IP spart Kosten, shared browsing bessert Hotline-Service
- Einsatz Leiharbeiterinnen schafft unterschiedliche Arbeitsbedingungen

Trends

- **Das „CallCenter-Prinzip“ greift um sich – Arbeitsbedingungen verschlechtern sich.**
- **CallCenter entwickeln sich zum technikgesteuerten Kunden-Service-Center mit Mischarbeit am Bildschirm und höheren Qualifikationen.**

Schlussfolgerungen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz

Schutz vor überfordernden Leistungs- und Kontrolldruck, Sicherung der persönlichen Arbeitszeitinteressen, Qualität im Arbeitsumfeld, bei Zeitregelungen, Teamarbeit, Qualifizierung etc. als Ausgleich für zunehmende Fließbandcharakter/Bildschirmbindung

Stimme als Arbeitsmittel



- CallCenter-Tätigkeit ist ein Sprechberuf.
- Frauen haben eine deutlich höhere Frequenz der Stimmlippen beim Sprechen als Männer.
- Frauen haben wahrscheinlich eine höhere Stimmbelastung, sie sind häufiger in Behandlung.
- Frauenstimmen sind häufig erwünscht.
- Die Risiken der Stimmbelastung sind den Agents, den Führungskräften oder dem betriebl. Arbeitsschutz kaum bekannt.
- Stimmprobleme tauchen bereits nach kurzer Zeit der CallCenter-Arbeit bei einem deutlichen Anteil der Beschäftigten auf.
- Stimm- und Sprechtraining ist erfolgreich wirksam.

Schlussfolgerungen

- **Die Arbeitsumgebung muss auch hinsichtlich der Stimmbelastung gestaltet werden.**
- **Das Sprechen muss gelernt werden (Atemtechnik, Stimmgebrauch).**

Frauenberuf Call Center Agentin

Resümee



- Besondere Belastungen werden unterschätzt (Emotionsarbeit, Fließbandarbeit, Sprechen), auch vom betrieblichen Arbeitsschutz.
- Besondere Kompetenzen werden nicht honoriert (Kommunikationsfähigkeit für Niedrig-Löhne).
- Frauen sind häufiger in hoch belasteter CallCenter-Arbeit (Bestellannahme).
- Frauen haben häufiger psychosomatisch Beschwerden.

- Frauen sind wg. Teilzeit weniger beansprucht.
- Frauen haben bessere Aufstiegschancen und sind häufiger in der Führung.
- Frauen qualifizieren sich in der neuen Branche.
- Frauen sind zufriedener als männliche Agents.
- Frauen sind kompromissbereiter bei Vereinbarung von Familie und Beruf.