



Gesundheitsförderung erfahren, nicht nur darüber reden

## Call-Center-Fachtagung in Bewegung

Am 12. November 2003 trafen sich im Bremer DGB-Haus Beschäftigte, Betriebs- und Personalräte aus Call-Centern, Fachleute im Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Praktikerinnen im gesunden Sehen, Hören und Sprechen. fidi.direct in ver.di, das Call-Center-Projekt des ver.di-Landesbezirks Niedersachsen-Bremen und das TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen hatten zur Tagung "Gesundbleiben im Call-Center" eingeladen.



*Schattenspiele: Über gesundes Arbeiten nicht nur reden, sondern selbst ausprobieren.*

In Schwung kamen die mehr als 100 Teilnehmenden in der aktiven Bewegungspause mit Renate Jonas vom Landessportbund Bremen.

Im Alltag der Call-Center sucht man solche anregenden Unterbrechungen jedoch meist vergebens. „Die Euphorie in der Branche – Call-Center als der Arbeitsplatzbeschaffer der Zukunft – das ist vorbei,“ sagte Kornelia Knieper, die Leiterin des ver.di-Call-Center-Projekts Niedersachsen-Bremen. „Was bleibt, sind hoch belastende Tätigkeiten, bei denen die Agents an den Telefonen stets freundlich mit der Kundin oder dem Kunden und effektiv fürs Unternehmen arbeiten sollen.“

Call-Center-Agent ist ein Beruf mit überdurchschnittlichen Belastungen. Gefordert sind Augen, Ohren und Stimme, der Bewegungsspielraum ist eingeschränkt, an den Bildschirmen und Head-

sets wird hohe Konzentration abverlangt. Hinzu kommen die emotionalen Belastungen eines Kundenservice am laufenden Band.

Entlastung tut also Not, wenn Call-Center-Agents sich nicht vorzeitig verschleifen lassen wollen. „Untersuchungen zur Belastung in Call-Centern gibt es viele,“ erläuterte Gerd Schweizer vom TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen. „Es kommt darauf an, die Erkenntnisse in die Praxis umzusetzen. Das wollen wir mit dieser Tagung.“ Die eingeladenen Fachleute boten einen bunten Strauß von Aktivitäten und Übungen, um sich im Arbeitsalltag zu entlasten. Die Teilnehmenden erfuhren, dass das oft ohne großen Aufwand und trotzdem effektiv funktioniert. Allerdings muss jemand den Beschäftigten die Anregungen und die Einsicht in deren Nützlichkeit lebendig vermitteln. Und schließlich müssen sie dafür

Spielraum und Zeit erhalten.

Klaus-Jürgen Drick, fidi.direct-Projektleiter, äußerte sich skeptisch über die Bereitschaft der Arbeitgeber, den Belastungen mit gesundheitsförderlichen Maßnahmen zu begegnen. „In der Branche herrscht eine technisch gestützte Antriebermentalität. Da wird das Wohl der Beschäftigten gerne hinten angestellt.“ Dabei sind auch die Arbeitgeber selbst Nutznießer einer gesundheitsförderlichen Arbeitsplatzgestaltung.

Denn – auch das zeigte die Tagung – fitte und motivierte MitarbeiterInnen arbeiten qualitativ besser und effektiver. Die Betriebs- und Personalräte konnten dafür bei der Tagung zahlreiche Anregungen sammeln. Ein Sinneswandel der Call-Center-Betreiber ist nicht nur nötig, sondern auch möglich.

*Euer Team Call-Center in ver.di*

### Inhalt

Seite 2	Gefährdungsanalyse im Call-Center
	Anforderungen vorausschauend gestalten und online erfassen
Seite 3	Sich zwischendurch etwas gönnen: Entspanntes Sehen, Massage, Rücken- und Stimmtraining
Seite 4	Privates Telefonmuseum

In dieser Sonderausgabe der Login stellen wir die Referentinnen und Referenten, „Aktivistinnen“ und Aussteller der Fachtagung „Gesundbleiben im Call-Center“ vor. Wer mehr wissen will, kann sich mit ihnen direkt in Verbindung setzen oder die Internetseiten der Veranstalter anklicken.  
[www.projekt-callcenter.de](http://www.projekt-callcenter.de);  
[www.fidi-direct.de](http://www.fidi-direct.de);  
[www.gesundbleiben-im-callcenter.de](http://www.gesundbleiben-im-callcenter.de)



*Bekommt jeden verspannten Nacken weich: Nina Scherm bietet in Bremen und Umgebung einen mobilen Massageservice an.*



Rückenschullehrerin Jessica Ochs rät: Sich räkeln am Arbeitsplatz entspannt den Rücken.

## Rücken stärken am Arbeitsplatz

Call-Center-Beschäftigte muten sich mit stundenlangem Sitzen in oftmals nicht gerade ergonomischer Arbeitshaltung vor dem PC einiges zu. Ein gezieltes Rückentraining sorgt für gesunden Ausgleich und präventiven Gesundheitsschutz. Wie jeder an seinem Arbeitsplatz aktives Rückentraining betreiben kann, demonstrierte die Rückenschullehrerein Jessica Ochs.

### Ihr Tipp für zwischendurch:

- Ausgiebiges Räkeln entlastet den Rücken!

Kontakt: Jessica Ochs, Tel.: 04 21/70 25 21,  
E-Mail: jessiochs@gmx.de

## Anforderungen vorausschauend gestalten Vorbeugen statt

Andreas Genz von der Verwaltungsberufsgenossenschaft in Leipzig war bei der Tagung mit Beiträgen zum präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutz und mit EMOKOMM vertreten, einem Tool, um emotionale und kommunikative Anforderungen online zu erfassen.

Genz warb für präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutz in Call-Centern. An einem Praxisbeispiel stellte er dar, wie sich durch eine prospektive (vorausschauende) Arbeitsgestaltung schon im Vorfeld Gesundheitsgefährdungen an Call-Center-Arbeitsplätzen vermeiden lassen. Statt die Folgen von gesundheitsgefährdenden Fehlbelastungen zu behandeln, ist es im Interesse einer humanen und wirtschaftlichen Gestaltung von Arbeitsplätzen sinnvoller,



Die Experten in Sachen Gefährdungsanalyse: Dr. Andreas Blume (BIT, links) und Andreas Genz (VBG, rechts).

## Gefährdungsanalyse ermittelt psychische Belastungen im Call-Center

# Der Aufwand lohnt sich

Dr. Andreas Blume, BIT-Berater in Bochum, stellte bei der Tagung ein Verfahren zur Ermittlung psychischer Gefährdungen vor.

Gefährdungsermittlungen sind seit 1996 für jedes Unternehmen gesetzlich vorgeschrieben. BIT e. V., das Berufsforschungs- und Beratungsinstitut für interdisziplinäre Technikgestaltung e. V., hat ein Verfahren entwickelt, das sich durch eine moderierte Gruppenanalyse auszeichnet. Neben dem Arbeitgeber und der Interessenvertretung werden hier auch die Beschäftigten aktiv in die Ermittlung von Fehlbelastungen und – was ganz besonders wichtig ist – in die Entwicklung von Maßnahmen zu deren Abbau einbe-

zogen. Denn Agents wissen selbst, wie sie besser und gesünder arbeiten könnten. Sie sind die Experten ihrer Arbeit.

Allein 70 Prozent der psychischen Fehlbelastungen seien darauf zurückzuführen, dass die Beschäftigten ihre Arbeit nicht gut und effizient erledigen können, erklärte Andreas Blume. Das koste die Unternehmen teures Geld. Mit einer gut gemachten Gefährdungsanalyse und einer einvernehmlichen Entscheidung über die notwendigen Konsequenzen könnten Krankenstand und Fluktuation spür-

bar gesenkt werden, Arbeitsvorgänge effizienter und gesünder gestaltet und letztlich Geld gespart werden. Blume zog eine eindeutige Bilanz: Gefährdungsanalysen lohnen sich – für Beschäftigte und Arbeitgeber (siehe auch login vom Juli 2003). BIT e. V. ist ein gemeinnütziger, finanziell und organisatorisch unabhängiger Verein, der zu Fragen der Gestaltung technischer, organisatorischer und personeller Entwicklungen in Unternehmen berät, qualifiziert und forscht. Er begleitet die Gestaltung und Umsetzung von Reorganisationsprozessen, führt betriebliche Untersuchungen durch, entwickelt maßgeschneiderte Konzepte und Qualifizierungsmaßnahmen und bietet

Unterstützung bei der Entwicklung entsprechender Betriebs- oder Dienstvereinbarungen. Außerdem arbeiten die BIT-BeraterInnen als Sachverständige von Betriebs- oder Personalräten in Einigungsstellen.

Zu den Zielgruppen zählen betriebliche Interessenvertretungen, Geschäftsleitungen, Führungskräfte, PersonalleiterInnen, ProjektleiterInnen EDV oder Reorganisation, Datenschutzbeauftragte, Beauftragte für Qualitäts- oder Arbeitsschutzmanagement sowie Fachkräfte für Arbeitssicherheit.

Kontakt: Dr. Andreas Blume,  
BIT e.V., Tel.: 02 34/922 31 10;  
E-Mail: andreas.blume@bit-bochum.de

## und online erfassen behandeln

Erkrankungen gar nicht erst entstehen zu lassen.

Mit EMOKOMM stellte Andreas Genz ein Online-Verfahren vor, mit dessen Hilfe sich die emotionalen und kommunikativen Anforderungen bei der Call-Center-Arbeit direkt beim einzelnen Beschäftigten erfassen lassen. Aus der Analyse der ermittelten Daten lassen sich Hinweise zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und Empfehlungen für passende Trainings herausfiltern.

EMOKOMM wurde im Rahmen des Projektes CCall entwickelt und wird als Online-Fragebogen mit einer zeitsynchronen Kurzauswertung für interessierte Beschäftigte angeboten. Den Fragebogen gibt es auf den Internetseiten des Projektes CCall.

Kontakt: Andreas Genz.

E-Mail: [andreas.genz@ccall.de](mailto:andreas.genz@ccall.de), Fragebogen: [www.ccall.de](http://www.ccall.de)

## Betriebsräte engagieren sich Selbst etwas tun

T-Online in Oldenburg hat im vergangenen Jahr einen Gesundheitstag veranstaltet. Betriebsrätin Angela Klenke ließ ihn bei der Tagung Revue passieren: Die „bewegte Pause“, Fragen der Ernährung, Massagetechniken wie das Shiatsu, Akupunktur, Ergonomie am Arbeitsplatz und vieles mehr. Die Akteure des Gesundheitsschutzes im Betrieb – Betriebsrat, Schwerbehindertenvertretung, Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit – erläuterten ihre Arbeit. Man könne an einem solchen Tag viel machen, zumal der Gesundheitstag in Oldenburg mit Begeisterung aufgenommen worden sei, resümierte Angela Klenke. Doch über eines dürfe es keine Illusionen geben: „So etwas hilft nicht bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen.“ Hier kündigten sich weitere Verschlechterungen an, die abzuwenden den Betriebsrat viel Kraft und Zeit koste.

Im D1 ServiceCenter in Hannover, einem Unternehmen der T-Mobile Deutschland GmbH, gibt es ein vorbildliches Regelwerk zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. Betriebsrat Lutz-Magnus Zimmer erläuterte es: Die Vereinbarungen über die

Ausgestaltung der Arbeitsunterbrechung an Bildschirmarbeitsplätzen (so genannte Bildschirmspausen), über die betriebliche Gesundheitsförderung, über Grundsätze zur Schichtarbeit und über die Beurteilung der Arbeitsbedingungen. Vor allem bei der Arbeitsplatzbeurteilung sei er noch nicht zufrieden, schränkte Lutz-Magnus Zimmer ein. „Mir ist bei der Tagung klar geworden, dass auch das Verfahren, mit dem die Belastungen ermittelt werden sollen, vereinbart werden muss. Herkömmliche Verfahren können die spezifischen Gefährdungen im Call-Center nicht zuverlässig feststellen.“ Zimmer nannte das Anlass genug für jeden Betriebsrat, das Thema anzugehen.



Betriebsräte für aktiven Gesundheitsschutz: Angela Klenke (T-Online Oldenburg) und Lutz-Magnus Zimmer (D1 ServiceCenter Hannover).



Elisabeth Kazenwadel blickt durch: Entspannungstraining für gestresste Augen.

## Entspanntes Sehen

Welcher Call-Center-Agent kennt das nicht: trockene, brennende Augen und Kopfschmerzen. Die Sehehrerin Elisabeth Kazenwadel aus Bremen erklärte die Ursachen der Beschwerden und einfache Mittel, um für Linderung zu sorgen.

### Ihr guter Rat:

- Den Blick öfter mal in die Ferne schweifen lassen!
- Bei der Bildschirmarbeit den Lidschlag bewusst erhöhen, um ein Austrocknen der Augen zu verhindern. Also: Zwinkern Sie mal öfter einer Kollegin oder einem Kollegen zu!

Kontakt: Elisabeth Kazenwadel, Tel.: 04 21/70 28 65,  
E-Mail: [e.kazenwadel@gmx.de](mailto:e.kazenwadel@gmx.de)

## „Du hast nur eine Stimme...“

„Und es wächst dir keine neue nach!“ Mit dieser Aussage führte die Stimm- und Rhetoriktrainerin Rosemarie Uhlbrand den Teilnehmenden an der Tagung drastisch vor Augen, dass Call-Center-Agents nur mit einem qualifizierten Stimmtraining auf Dauer ihre Stimme gesund und damit ihre Arbeitsfähigkeit erhalten können.



„Du hast nur eine Stimme und dir wächst auch keine neue nach!“ – Stimmtrainerin Rosemarie Uhlbrand.

### Ihre Tipps für den Alltag:

- Gähnen Sie zwischendurch ausgiebig und nach Herzens Lust. Das entspannt die strapazierten Stimmbänder!
- Regelmäßiges Trinken ist in Sprechberufen ein Muss. Stark verdünnte Saftschorlen sind am besten!

Kontakt: Rosemarie Uhlbrand,  
Tel.: 04 41/5 73 40,  
E-Mail: [dialogik@aol.com](mailto:dialogik@aol.com)

## Vom Fuß in den Körper

Was Cornelia Marahrens praktiziert, kannten schon die alten Ägypter: durch das Massieren bestimmter Zonen der Fußsohle positiven Einfluss auf alle anderen Körperorgane ausüben. Durch die Fußreflexzonenmassage werden die Organe besser

durchblutet, Lebensenergie neugeweckt, der Körper entspannt und gesundheitliche Probleme wie Kopf- oder Gelenkschmerzen erfolgreich gelindert.

**Kontakt:**

**Cornelia Marahrens,**  
Tel.: 042 21/298 75 87



*„Zeigt her eure gestressten Füße“ – Die Reflexologin Cornelia Marahrens bei der Arbeit*

## Die Veranstalter



*Die Tagungsorganisation stets im Griff: Kornelia Knieper von ver.di und Gerd Schweizer vom TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen.*

Die Call-Center-Projekte des ver.di-Landesbezirks Niedersachsen-Bremen und fidi.direct in ver.di entwickeln Hilfen und Unterstützung für Betriebs- und Personalräte sowie Informationen und hilfreiche Tipps für den Arbeitsalltag in Call-Centern.

- ver.di Projekt Call Center Bremen-Niedersachsen, Bahnhofplatz 22–28, 28195

Weitere Informationen und Gestaltungsvorschläge sowie Übungen für Auge und Rücken gibt es unter: [www.arbeitnehmerkammer.de/ergotime](http://www.arbeitnehmerkammer.de/ergotime). Diese Website soll im ersten Quartal 2004 um das Thema „Psychische Belastungen“ erweitert werden.

Detaillierte Informationen über die Tagung gibt es auf der Website zur Tagung [www.gesundbleiben-im-callcenter.de](http://www.gesundbleiben-im-callcenter.de). Sie wird auch weiterhin von Zeit zu Zeit aktualisiert.

Alles zur Gesundheit im Call-Center findet sich auf den Gesundheitsseiten unter [www.callcenter-in-verdi.de](http://www.callcenter-in-verdi.de)

Bremen, E-Mail: [kornelia.knieper@verdi.de](mailto:kornelia.knieper@verdi.de),  
Tel.: 04 21/33 01-333

- Projekt fidi.direct in ver.di, ver.di Bundesverwaltung, Ressort 7, Potsdamer Platz 10, 10785 Berlin, E-Mail: [klaus-juergen.druck@verdi.de](mailto:klaus-juergen.druck@verdi.de),  
Tel.: 01 70/452 18 75

Gerd Schweizer vom TBS der Arbeitnehmerkammer Bremen gibt Impulse für gesundheitsförderliche Aktivitäten in Call-Centern. Das Technologieberatungssystem (TBS) der Arbeitnehmerkammer unterstützt und berät Beschäftigte und deren Interessenvertretungen in Bremen.

- TBS der Arbeitnehmerkammer: Hillmannplatz 13–15, 28195 Bremen, Tel.: 04 21/363 01-959, Fax: 04 21/363 01-999, E-Mail: [gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de](mailto:gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de) [www.arbeitnehmerkammer.de/tbs](http://www.arbeitnehmerkammer.de/tbs)
- Die anderen TBS'en im Bundesgebiet sind zu finden unter: [www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de).

## Privates Telefonmuseum

Sven Wohltmann sammelt alles, was in der Telefonie alt ist. Der Bremerhavener gehört der Initiative „Wir nach vier“ an, zu der sich vor allem Fernmeldetechniker der Telekomgeschlossen haben, um alte Fernmeldetechnik zu erhalten und zur Demonstration wieder in Betrieb zu nehmen. Ihr „Museum“

ist eine Handwerkerscheune auf dem Lilienhof in Lilienthal-Worphausen bei Bremen. Die Ausstellung ist mobil und kann bei Veranstaltungen und anderen Gelegenheiten präsentiert werden. Anruf genügt!

**Sven Wohltmann**

Tel.: 04 71/5 73 40,  
[strowgerwaeahler@t-online.de](mailto:strowgerwaeahler@t-online.de)



*Vom Fräulein vom Amt zum Call-Center-Agent: Sven Wohltmann präsentiert Telefongeschichte.*

## Call-Center in ver.di

- Projektleiter: **Klaus-Jürgen Drick**  
Tel: 0 30 / 69 56-16 14 • Handy: 01 70 / 4 52 18 75  
Mail: [Klaus-Juergen.Drick@verdi.de](mailto:Klaus-Juergen.Drick@verdi.de)
- Sabine Morgenroth
- Frank Hawel

### • Impressum

Herausgeber: Projekt fidi. direct in ver.di  
Verantwortlich: Klaus-Jürgen Drick  
ver.di Bundesverwaltung, Ressort 7, Potsdamer Platz 10, 10785 Berlin  
Redaktion: Medienbüro Dorothee Beck  
Gestaltung: winterstein · grafik · design, Frankfurt  
Druck: Druckerei Johannes Plum  
Auflage: 15.000