



**Gesprächssituation**  
**schwieriger - leichter Kunde**  
**schwierige - leichte Kommunikation**

# Emotionsarbeit

**Umgebung**

- Lärm
- Ergonomie
- Bildschirm-Tätigkeit

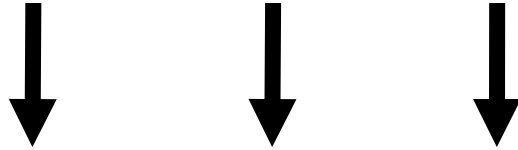


**Aufgabe und Organisation**

- Zeitdruck
- Konzentration
- Vorgesetzte/KollegInnen



# Emotionsarbeit



Technologieberatungsstelle  
beim DGB NRW e.V.



## Bewältigungs- und Kompensationsmöglichkeiten (Ressourcen)

- Handlungsspielraum
- Zeitspielraum
- Soziale Unterstützung
  - Vorgesetzte
  - Kollegen
- kooperatives Betriebsklima
- Stärkung der eigenen Kompetenzen



Call- und Service-Center im Wettbewerb: Mit Qualität den Standort halten  
Karsten Lessing, TBS NRW

