

Ablaufplan und Orientierung

FACHTAGUNG



**Gesund arbeiten im
Call Center**

Gute Arbeitsgestaltung
im Kunden- und Service-Center

Fachtagung für Interessenvertretungen im
Kundenservicebereich und in Call Centern

18. - 21. Oktober 2011 in Düsseldorf

Dienstag, 18.10.2011

- Begrüßung
- Übersicht Ablauf
- Übersicht über die Messe
- Betriebsrätetag
- Thematische Einführungen
- 15 – 17 Uhr: Messebesuch
- 19 Uhr: gemeinsames Abendessen im Mercure

Unsere Themen

- 1 Arbeitsschutzorganisationen
- 2 Ergonomie
- 3 Psychische Belastungen und Überwachung
- 4 Betriebliches Eingliederungsmanagement
- 5 Betriebliche Gesundheitsförderung
- 6 Angebote von ver.di

1 Arbeitsschutzinstitutionen

Überblick über das Thema

Bundesministerium für Arbeit: Rechtsetzung – Erlass von Gesetzen, Verordnungen, Techn. Regeln - Länderausschuss LASI

Bundesanstalt f. Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin = Forschung/ Beratung

Staatliche Arbeitsschutzbehörden

Gewerbeaufsicht, Amt für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik und Landesministerien

Grundlage: ArbSchG § 21

Aufgaben:

- Kontrolle staatliche Vorschriften
- Betrieblicher Arbeitsschutz
- Technischer Öffentlichkeitsschutz
- Strahlen-/Immissionsschutz (Störfälle)
- Unfalluntersuchung (tödliche Unfälle)
- Sozialer Arbeitsschutz

Arbeitsweise, Befugnisse:

jederzeit Zutritt, routinemäßige Kontrolle, Beratung, Anordnung, Bußgeld, Stilllegung

Unfallversicherungsträger DGUV

Unfallkassen, Berufsgenossenschaften

Grundlage: SGB VII

paritätisch selbstverwaltet -Sozialpartner

Aufgaben:

- Verhütung von Unfällen, Berufskrankheiten, arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren
- Rehabilitation, Entschädigung
- Rechtsetzungskompetenz (UVV)
- Kooperation mit Krankenkassen

Arbeitsweise, Befugnisse:

jederzeit Zutritt, routinemäßige Kontrolle, Beratung, Anordnung, Bußgeld, Stilllegung

2 Ergonomie

Überblick über das Thema

Ergonomie ist die Lehre von der menschlichen Arbeit.

Es geht darum die Arbeitsbedingungen dem Menschen anzupassen. Sie sollen

- nicht schädigen,
- ausführbar sein,
- erträglich und beeinträchtigungsfrei,
- sozial angemessen und persönlichkeitsförderlich sein.

Ziel ist Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden bei der Arbeit.

Ergonomie im Call Center bezieht sich auf Arbeitsmittel – Bildschirm und Eingabegeräte und Gestaltung des Arbeitsplatzes/ Möblierung, Beleuchtung, Lärmschutz, Klima, Software und auch die Arbeitsaufgaben und Abläufe.

2 Ergonomie

Belastungen Call Center Arbeitsplätze

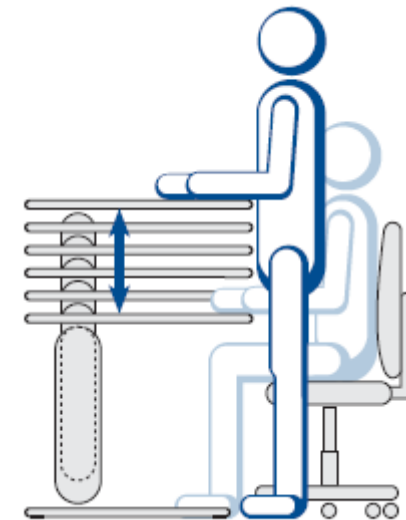
hohe Bildschirmbindung, hoher Anteil Dateneingabe, Dauersitzen, Dauersprechen, Lärm, kein persönlich zugeordneter Arbeitsplatz, Taktbindung, hoher Arbeitsdruck

Beispiel Büroarbeitsstisch für Call Center Arbeit:

grundsätzliche ergonomische Anforderungen an Arbeitstische bei Bildschirmarbeit: keine Verletzungsmöglichkeiten, keine Spiegelungen der Oberfläche, helle gedeckte Farben, ausreichend groß, anpassbar an die Nutzergröße, Freiraum für Beine und Füße

Besondere ergonomische Anforderungen Call Center – Arbeitstisch:

schnell höhenverstellbar, Steh-Sitz-Tisch zur Förderung der Bewegung



1+2 Arbeitsschutzinstitutionen und Ergonomie

2 Wie gestalte ich die nächsten Tage

- Dienstag - 15.30 Uhr: Arbeitsschutzverwaltungen der Länder/ LASI - Halle 10 A56
- Mittwoch
 - 9.30 Uhr: **Verwaltungs-Berufsgenossenschaft** - Gemeinschaftsstand der DGUV und Berufsgenossenschaften - Halle 10 D70
 - 11.00 Uhr: **Rhode & Grahl GmbH, Büromöbel** – Halle 10 A39
 - 12.30-13.30 Uhr: **Wilkhahn Stuhl ON: Pressekonferenz dreidimensionales Sitzen** Halle 7a E07
 - 14-17 Uhr **Kongress Block**: Anforderungen an Arbeitsstätten CCD Süd Pavillon OG Raum 16/17
- 15:45 - 16:05 Uhr **Vortrag: Gesundes Raumklima - neue Anforderungen**
 - 16.30 Uhr: **Deutsches Netzwerk Büro DNB** Gespräch mit Herrn Kammerer, Vorstandsmitglied DNB, auf der Aktionsbühne Halle 7a B 28 Workplace Design
- Donnerstag - Alternative zum BR-Tag
 - 9.15-12.15 Uhr **Kongress Block : Büro-Ergonomie** CCD Süd 1. OG Raum 8 – Abschluss-Talkrunde mit IG Metall, Arbeitgeberverbänden, Prof. Lorenz u.a.
- Freitag – 10-13 Uhr: **Sonderschau Workplace Design/Büro** mit Programm - Halle 7a B28
oder Messestände

3 Psychische Belastungen und Überwachung

1 Überblick über das Thema

- Die Arbeit in CC ist geprägt von vielfältigen psychischen Belastungen, die hohe gesundheitliche Risiken bergen
 - Kennzahlengesteuerte Leistungsanforderungen und ständige Überwachung tragen dazu wesentlich bei
 - Aufgabe der Interessenvertretungen ist es daher, die Ursachen dieser Risiken durch betriebliche Regelungen einzuschränken
 - Die Einbeziehung psychischer Risiken bei Gefährdungsbeurteilungen kann das Tor für die Mitbestimmung durch den BR/PR öffnen
 - Neben der Reduzierung der Risiken kommt es v.a. auf eine Stärkung/Förderung der (persönlichen) Ressourcen an
 - Einer gesundheitsförderlichen Gestaltung der Tages- Wochen-, Lebensarbeitszeit kommt dabei große Bedeutung zu
-

3 Psychische Belastungen und Überwachung

2 Wie gestalte ich die nächsten Tage

Mi 19.10: Ausgewählte VA aus Kongress „Gefährdungsbeurteilungen erfolgreich durchführen“ und „Neue Konzepte zur Arbeitszeit und Arbeitsorganisation“; Stand der BAuA: Vortrag „Gefährdungsbeurteilung zu psychischen Belastungen“

Do 20.10.: Betriebsrätetag

Vormittag: Vortrag „Und es geht doch: Psychische Belastungen erfassen und reduzieren“

Nachmittag: Workshop-Angebote:

„Kennzahlensteuerung und Überwachungsdruck – gesundheitliche Risiken“ und „Tool zur Erfassung psychischer Belastungen“

Fr 21.1.: Ausgewählte VA aus Kongress „Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt“

4 Betriebliches Eingliederungsmanagement

1 Was ist was? Wie passt was zusammen?

- Betriebliche Gesundheitsförderung
- Krankenrückkehrergespräche
- Betriebliches Eingliederungsmanagement

2 Rechtliche Grundlagen BEM

3 Typischer Verlauf / Vorgehensweise bei der Durchführung von Eingliederungsmaßnahmen

4 Betriebliches Eingliederungsmanagement

4 Diskussion: Erfahrungen in der Umsetzung von BEM

- Wo sind Stolperfallen?
- Inwiefern hat sich BEM bewährt?
- Gibt es Betriebsvereinbarungen? Mit welchen Inhalten? Welche Positionen des Betriebs- Personalrats bzw. des Arbeitgebers wurden verhandelt? Mit welchem Ergebnis?

5 Betriebliche Gesundheitsförderung

Überblick über das Thema

„Handlungsstrategie für Mensch – Organisation – Arbeit, die darauf abzielt, **Gesundheitsressourcen** im Unternehmen aufzubauen“.

Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Gesellschaft tragen im Rahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung durch *gemeinsame* Maßnahmen zur **Verbesserung von Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz** bei. Dazu werden folgende Bereiche mit einander verknüpft:

- **Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsbedingungen**
- **Förderung aktiver Mitarbeiterbeteiligung**
- **Stärkung persönlicher Kompetenzen**

Verhaltensprävention

Gesundheitsgerechtes Verhalten einüben
(Sitzen, Tragen, Stress, Mobbing...)
Beratung durch den Betriebsarzt
Entspannungs- oder Stressbewältigungskurse
Fortbildungen, z.B. zur Konfliktbewältigung

Verhältnisprävention

Beurteilung der Arbeitsumgebung (z.B. durch Gefährdungsbeurteilung)
Optimierung der Arbeitszeitgestaltung
Aktive Pausengestaltung
Unterstützungssysteme, Handlungsspielräume

5 Betriebliche Gesundheitsförderung

Wie gestalte ich die nächsten Tage

- Veranstaltung zu Konzepten und Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung; **19.10.** ,CCD Süd 2. OG Raum 28,
- Alternativ: Fachkräftemangel und demografischer Wandel. Wege zu gesunden und wettbewerbsfähigen Arbeitsplätzen; **19.10.2011**, 14-17h, CCD Süd 1. OG Room 6
- Ohne Zahlen kein Erfolg beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement!?
20.10, 9.15-12.15h CCD Süd 1. OG Raum 7
- „Gesunde Führung im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung
20.10., 13.30h-15.00h
- StressProfilCheck: ein beteiligungsorientiertes Verfahren zur Ermittlung von Belastungen
20.10., 13.30h -15.00

6. Angebote von verdi

1 Überblick

- Rechtlicher Überblick über Durchsetzungsmöglichkeiten
- Überblick über CC-Branche
- Ver.di Gütesiegel
- DDV und CCV
- Branchenarbeitskreis

6. Angebote von verdi

2 Wie gestalte ich die nächsten Tage

Freitag 9.00h – 10.00h: Beitrag zu Mitbestimmungsrechten

Mittwoch

- 18.30h Fazit-/Feed Back Runde im Mercure
- 19.30h gemeinsames Abendessen

1

Donnerstag

- 9.00h – 12.30h Betriebsrätetag (eigener Flyer)
 - 13.30h – 15.00h Call Center Tagung
 - Leistungskennziffern und Überwachung
 - Psychische Belastungen messen mit dem StressProfilCheck
 - Betriebliches Eingliederungsmanagement
 - Gesunde Führung
 - Call Center und ver.di
 - 15.00h Kulturprogramm
 - 16.00 – 17.00h Call Center Tagung
 - 19.30h gemeinsames Abendessen im Hotel
-

Freitag

- 9.00- 10.30h R.14, 1.OG
 - Alexander Schneider: ITK-Entgeltanalyse der IGM
 - Alternativ: Messe- und Kongressbesuche
- 11.00h- 13.00h Fishbowl u.a. mit
 - Martin Figgen, LIGA NRW
 - Alexander Schneider, IGM
- Datenschutzresolution, Abschluß,
Umsetzungsplanung₁