

## Forum 1b:

### Psychische Belastungen

#### Inhaltsübersicht:

- Was sind psychische Belastungen?
- Typische Belastungsfaktoren im Call-Center
- Gesundheitliche Folgen
- Betriebliche Ansatzpunkte
- Persönliche Strategien

Eva Fried, TBS gGmbH Rheinland-Pfalz

**FACHTAGUNG**

**Interessen vertreten in  
Call- und Service-Centern**

**Herausforderungen und Chancen**

*Fachtagung für  
Betriebs- und Personalräte*

**18. - 20. März 2013 in Berlin**

**TBS-Netz**



## Warum das Thema psychische Belastungen am Arbeitsplatz?

**Alarmierende Zahlen  
der Krankenkassen**

**Angst vor Arbeitsplatzverlust  
(Existenzängste)  
Demografische Entwicklung  
Rente mit 67**

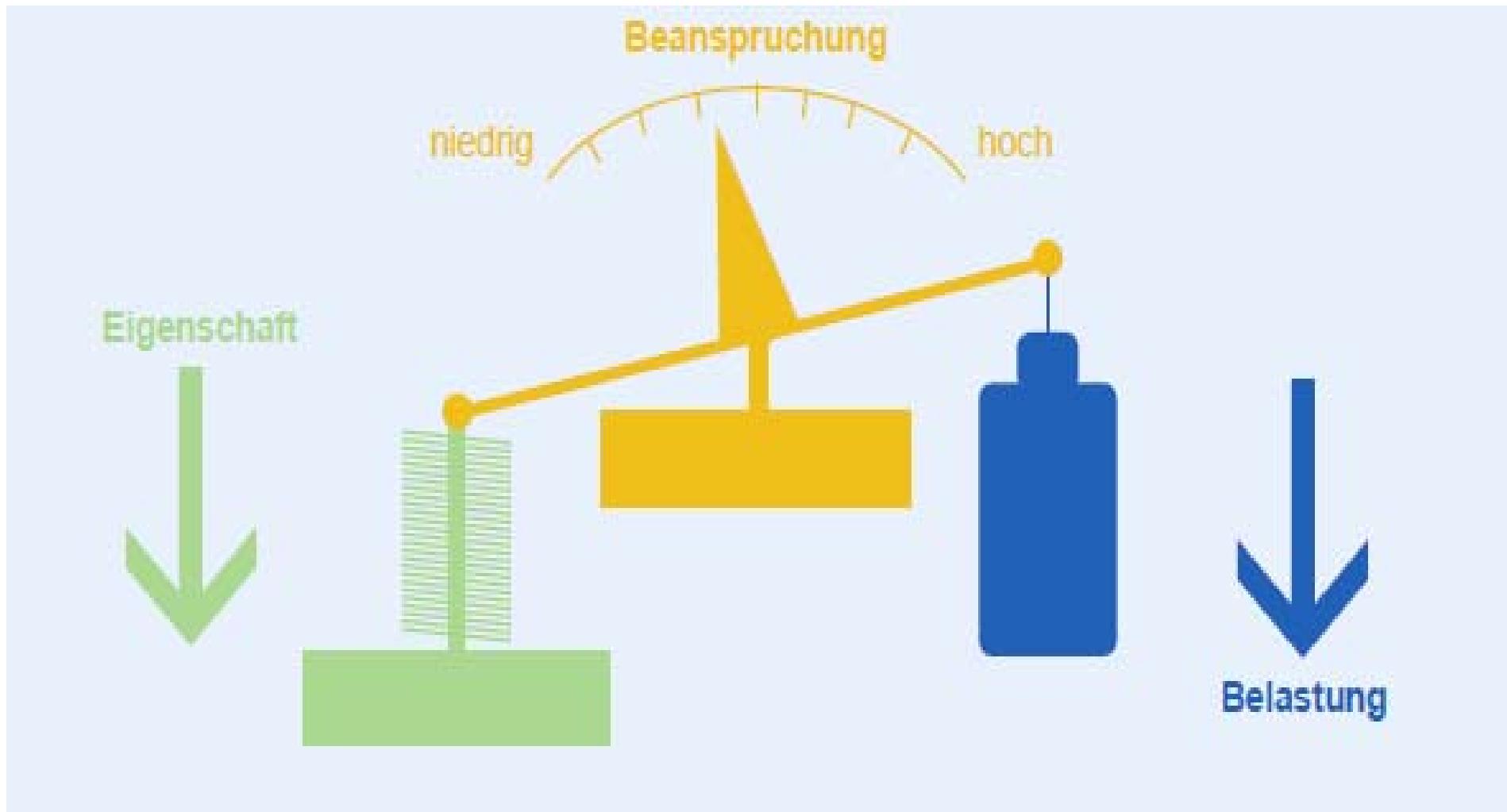
**Psychische Belastungen sind Teil der Gefährdungsbeurteilung  
Mitbestimmungsrechte der Interessenvertretung**

	<b>Call-C. Männer</b>	<b>Männer gesamt</b>	<b>Call-C. Frauen</b>	<b>Frauen gesamt</b>	<b>Call-C.</b>	<b>Gesamt</b>
<b>AU-Fälle je Versicherungsjahr</b>	1,46	0,91	1,67	1,12	1,61	1,00
<b>AU-Tage je Versicherungsjahr</b>	14,34	11,30	14,49	13,60	14,45	12,30
<b>Krankenstand in %</b>	5,74	3,11	6,64	3,72	6,37	3,36
<b>AU-Tage je Fall</b>	20,96	12,50	24,24	12,10	23,26	12,30

aus: Drucksache 17/9445; 26.04.20012; Daten der Techniker Krankenkasse aus 2010:

Arbeitsunfähigkeit; Beschäftigten in Call Centern im Vergleich zu Beschäftigten insgesamt

# Mechanisches Modell der Belastung und Beanspruchung



nach: Stressreport Deutschland 2012, BAuA

## Erläuterungen zum Mechanischen Modell

**Belastung ist jede Einflussgröße, die am menschlichen Organismus eine Wirkung hervorrufen kann. → bei der Arbeit: Aufgabe, Organisation, Arbeitplatz, Arbeitszeit ...**

Gegebenheiten, die die Belastung mindern können, sind zu finden in den Forderungen die in den gesetzlichen, berufsgenossenschaftlichen Regelwerken und betrieblichen Regelungen niedergelegt sind, wie:

- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitsstättenverordnung
- Bildschirmarbeitsverordnung
- Vereinbarungen (betriebliche)
- usw.

**Beanspruchung ist die Veränderung des Organismus durch Belastungen.**

Der Grad und die Dauer der Beanspruchung entscheidet über Wohlbefinden und Krankheit

## Erläuterungen zum Mechanischen Modell

**Eigenschaften; hier alles zu verstehen, was der Belastung entgegen wirkten kann, wie:**

- individuelle Eigenschaften des Menschen aufgrund von:
  - Qualifikation
  - Lebenserfahrung
  - Begabungen
  - Fertigkeiten
  - Genetische Ausstattung

# Belastungen

- **unmittelbare Arbeitsumgebung**
  - **soziale** (Konkurrenzdruck, Mobbing, Konflikte im Team, falsche Führung, usw.)
  - **physikalische** (Licht, Lärm, Staub, Hitze, Reizüberflutung)
  - **biologische** (Klimaanlage)
  - **chemische** (Stäube, hier Tonerstaub)
- **Arbeitsorganisation**
  - **Arbeitszeit**
  - **Mischarbeit**
  - **Kurzpausen** (nicht Ruhepausen, Zeiten nicht sammeln)
- **Arbeitsaufgabe**
  - **ausreichende Information**
  - **Vermeidung von qualitativer u. quantitativer Überforderung**
- **Arbeitsmittel (→ Software Ergonomie)**
- **selbst verordnete Anwesenheitspflicht, Präsentismus**

# Besondere Belastungen in Call- und Service-Centern

- Emotionsarbeit
- niedrige Handlungsspielräume, niedrige Entscheidungsspielräume
- geringe zeitliche Flexibilität, „Taktung“
- störender Lärm im Großraumbüro
- hohes Arbeitstempo
- hohe Aufmerksamkeitsanforderung
- umfassende Leistungskontrolle, usw

# Was sind psychische Belastungen?

## Definitionen:

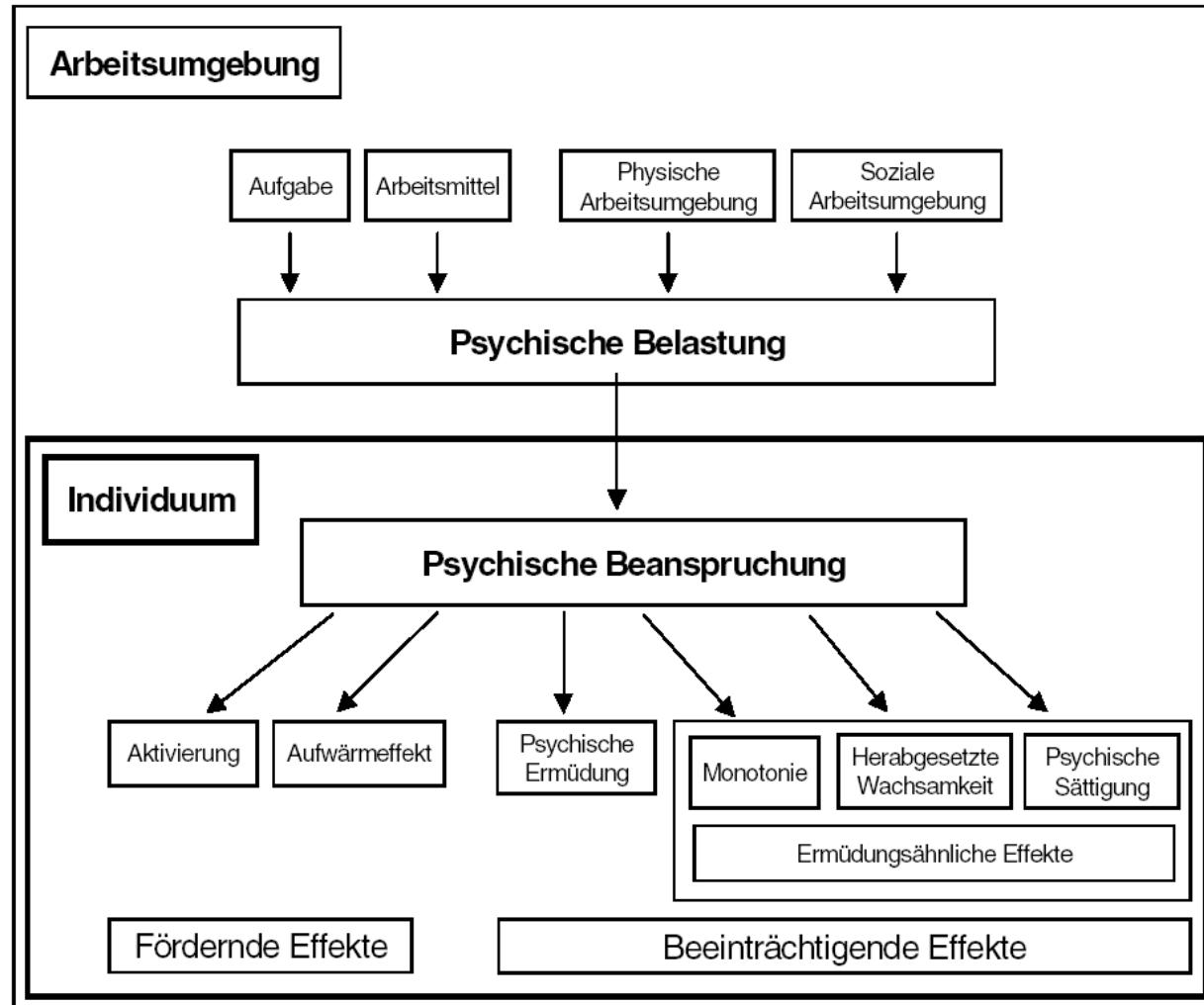
### Psychische Belastungen:

**Die DIN EN ISO 10075-1: Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken.**

### Stress in der Arbeitswissenschaft:

**Zustand anhaltender und angstbetonter, erregter und unangenehmer Angespanntheit, mit Gefühlen des Kontrollverlustes, der Bedrohung, Hilflosigkeit und Abhängigkeit, die durch die Arbeitsbeanspruchung entsteht.**

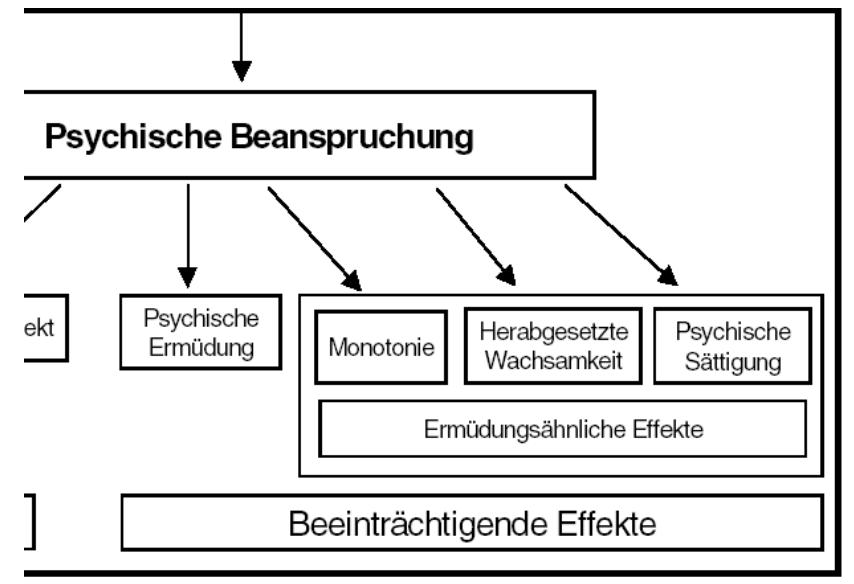
## Belastungs-Beanspruchungs-Modell (Rohmert und Rutenfranz, 1975)



- Überforderung schädigt, Unterforderung schwächt (Distress)
- Menschengerechte Anforderung stärkt Gesundheit und Leistungsvermögen (Eustress)

# Beeinträchtigende Effekte - Fehlbeanspruchung

- **Psychische Ermüdung:**
  - Herabsenkung körperl. Funktionstüchtigkeit
  - Stark ausgeprägtes Müdigkeitsempfinden
  - Erholungsbedürfnis
  
- **Ermüdungsähnliche Zustände:**
  - Folge von Unterforderung
  - Treten in abwechslungsarmen Situationen auf
  - Reduziertes Leistungsvermögen
  - Unwohlsein, Lethargie, Verminderung der Reaktionsfähigkeit
  
  - Monotonie: Bei sich wiederholenden Aufgaben
  - Herabgesetzte Wachsamkeit (Vigilanz): Bei abwechslungsarmen Beobachtungstätigkeiten
  - Psychische Sättigung: Bei sich wiederholenden einfachsten Tätigkeiten  
→ Auswirkung: gesteigertes nervöses Aktivierungsniveau



## Was sind individuelle Ressourcen?

- Handlungsspielraum, Möglichkeit Entscheidungen selbst treffen zu können
- Ausreichende Qualifikation, Wissen, Know How, gemachte Erfahrungen,
- Bewältigungsstrategien, persönlicher Umgang mit Stress oder Leid,
- Konfliktlösungsstrategien
- Kommunikationsfähigkeiten
- Soziales Netzwerk: Kollegen, Familie, Stammtische
- Persönliche Ausgleichsprogramme: Sport, Musik, Literatur, Hobbys

Wer welche Ressourcen hat od. braucht ist Individuell unterschiedlich.

**Ziel:**

**Gleichgewicht schaffen zwischen Anforderung und Ressource, um eine beanspruchungsarme Arbeitssituation zu gewährleisten**