

## 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**

in Kooperation mit



## Warum das Thema psychische Belastungen am Arbeitsplatz?

**Alarmierende Zahlen  
der Krankenkassen**

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

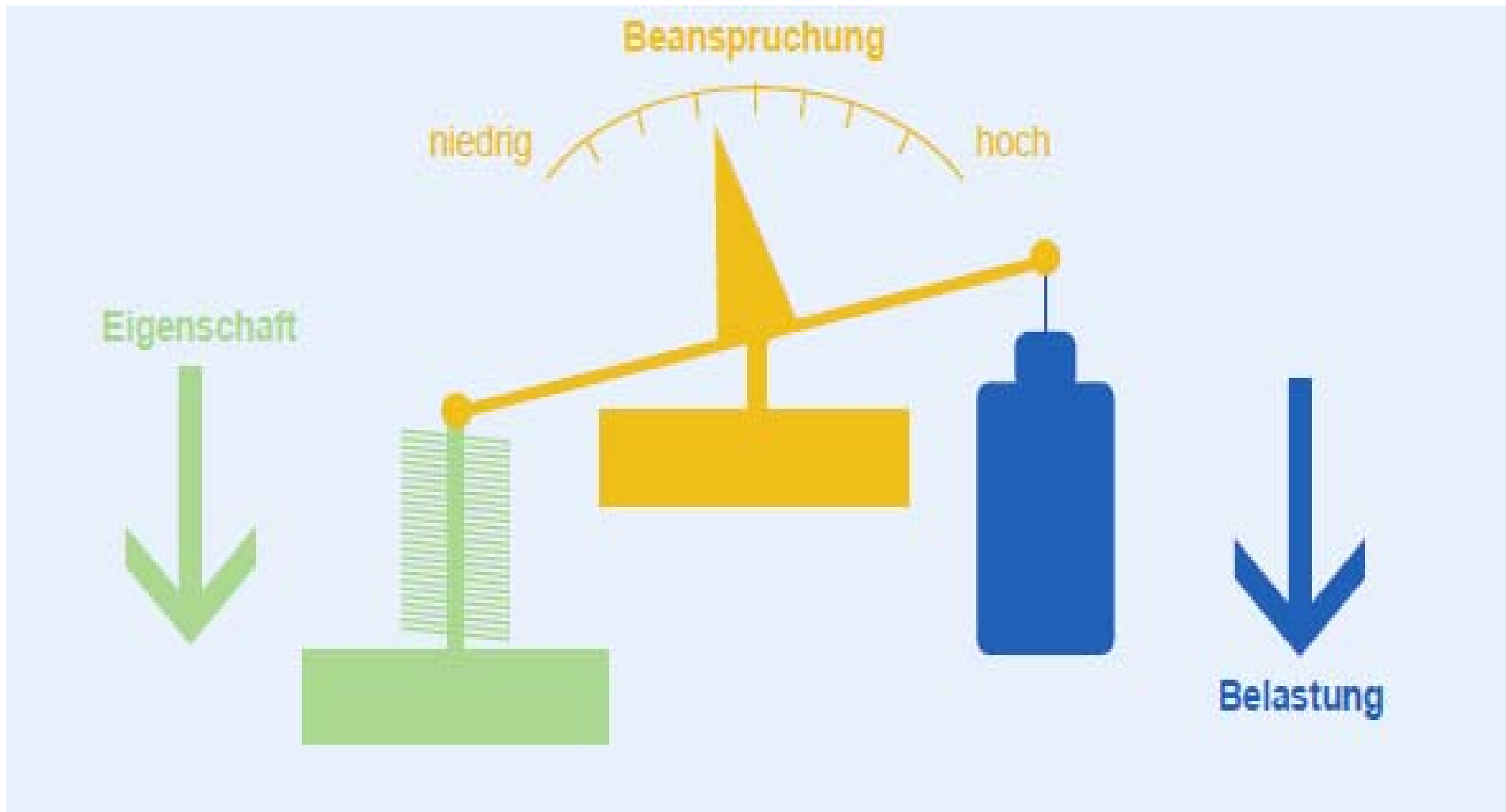
**Psychische Belastungen sind Teil der Gefährdungsbeurteilung  
Mitbestimmungsrechte der Interessenvertretung**

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



## Erläuterungen zum Mechanischen Modell

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

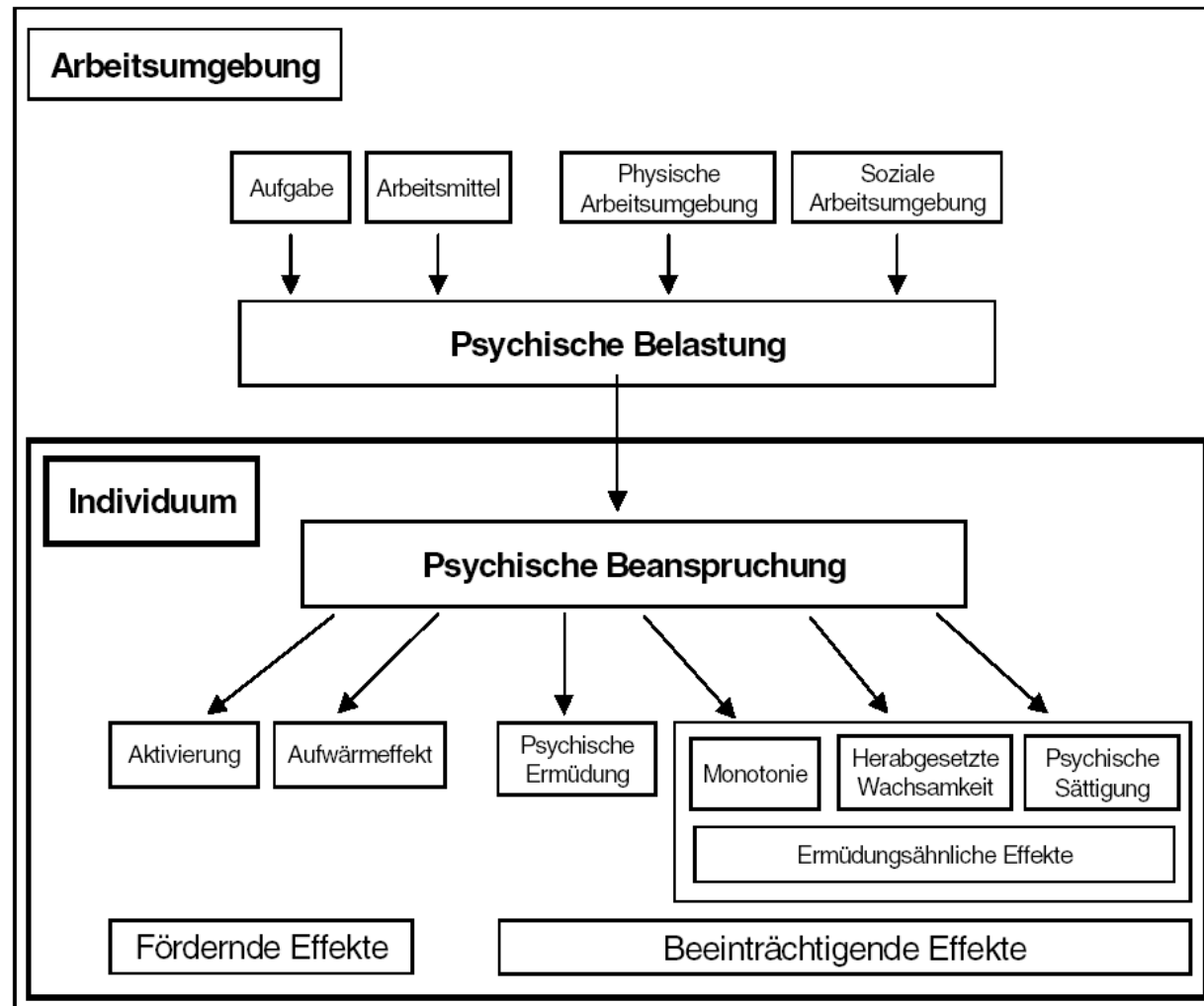
### **Psychische Belastungen:**

**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)

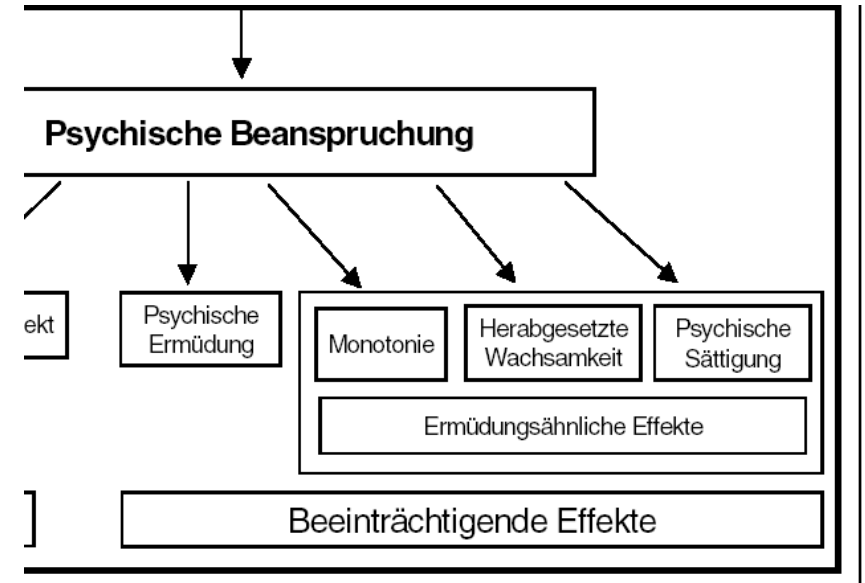


→ Überforderung schädigt, Unterforderung schwächt (Distress)

→ Menschengerechte Anforderung stärkt Gesundheit und Leistungsvermögen (Eustress)

# Beeinträchtigungseffekte - 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



## 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**