

Wenn der Arbeitsplatz krank macht

Von CCall organisiertes Expertengespräch zielt auf optimale Gestaltung der Arbeitsumgebung

Vor allem in den Wintermonaten muss etwas für das Raumklima am Arbeitsplatz getan werden, um Erkrankungen der Mitarbeiter zu vermeiden – war eine der Kernaussagen des Expertengesprächs „Optimale Gestaltung der Arbeitsumgebung in Call Centern“ am 25. Oktober 2001 in Sankt Augustin. Die Veranstaltung wurde vom Projekt „CCall – erfolgreich und gesund arbeiten im Call Center“ in den Räumen des Berufsgenossenschaftlichen Instituts für Arbeitssicherheit (BIA) durchgeführt. CCall wird vom Bundesarbeitsministerium gefördert und von der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft geleitet.

Betreiber und Mitarbeiter der Call Center Branche, Wissenschaftler und Arbeitsschutzexperten diskutierten über die Frage: „Wie plane und gestalte ich ein Call Center optimal?“ Denn nicht nur der Krankenstand, sondern auch Motivation und Gesundheit der Mitarbeiter sowie das Betriebsergebnis des Unternehmens werden von der Arbeitsumgebung maßgeblich beeinflusst.

Das Raumklima wird dabei häufig unterschätzt: Doch ist die Luftfeuchtigkeit am Arbeitsplatz beispielsweise zu niedrig, so trocknen die Schleimhäute aus – Krankheitserreger haben leichtes Spiel. Zusätzlich wird die Stimme extrem belastet. Die Folge: Gerade im Winter, wo trockene Heizungsluft das Klima bestimmt, werden die Mitarbeiter von grippalen Infekten und sonstigen Erkrankungen geplagt. Eine Klimaanlage, die gleichzeitig die Luftfeuchtigkeit regelt, kann hier Abhilfe schaffen. Doch diese muss gut funktionieren – „tut sie das nicht, so ist es besser sie abzuschalten“, wie ein Vertreter einer Call Center Design Planungsgesellschaft im Verlauf der Diskussion anmerkte.

Auch die ergonomischen Bedingungen – von der falschen Sitzhaltung bis zum Bewegungsmangel – spielen für das Befinden

und die Gesundheit der Mitarbeiter eine entscheidende Rolle. Mit Beschwerden fällt die tägliche Arbeit schwer. Qualität und Service leiden. Krankheitsausfälle senken zudem die Produktivität. Call Center Betreiber bemühen sich daher zunehmend, optimale Arbeitsbedingungen zu schaffen, um Mitarbeiter zufrieden zu stellen und den Erfolg ihres Unternehmens zu sichern. Das CCall-Projekt versucht, dabei umfassende Unterstützung zu leisten und wissenschaftlich fundierte, praxisnahe Maßnahmen zu entwickeln.

Alle Vorträge und Ergebnisse werden in Kürze im Internet unter www.ccall.de veröffentlicht.