

Abbau arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren in einem Call-Center

Call-Center sind wichtige Verbindungsglieder zwischen Unternehmen und Kunden. Die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Kunden als kompetente Vertreter des Unternehmens angenommen. Dementsprechend müssen diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das notwendige Sach- und Fachwissen verfügen, um beraten, auf Fragen antworten oder Beschwerden entgegennehmen zu können. Gleichzeitig ist jedoch auch eine hohe Motivation erforderlich, damit die Tätigkeit zufriedenstellend im Sinne des Unternehmens ausgeführt wird. Die Motivation kann von vielen Faktoren beeinflusst werden.

Ein solcher Faktor ist beispielsweise die Gestaltung des Call-Centers, zu der unter anderem Klimaanlage, Beleuchtung und Anordnung der Arbeitsplätze zählt.

Im Call-Center eines Unternehmens im Zuständigkeitsbereich der BGFW mehrten sich die Klagen von Beschäftigten über Zuglufterscheinungen, Wärmeunterschiede, zu hohe Luftfeuchtigkeit, Augenreizungen, Müdigkeit und Lärmbelastung. Zwischenzeitlich vorgenommene Änderungen an der Einstellung der Klimaanlage bzw. an den Rosetten der Luftaustritte führten zu punktuellen Verbesserungen, änderten jedoch nichts an der unbefriedigenden Gesamtsituation. Man entschloss sich deshalb an die Berufsgenossenschaft heranzutreten, um eine unabhängige Bewertung der Sachlage und Vorschläge für Veränderungen zu erhalten. Vorzugsweise sollte diese Beurteilung durch das Berufsgenossenschaftliche Institut für Arbeitsschutz (BIA) durchgeführt werden. Nach einer Erstbesichtigung der Räumlichkeiten und einer Besprechung mit Führungskräften und Personalvertretern wurde das BIA von der BGFW beauftragt, die Klimasituation und die Lärmbelastung zu messen und zu bewerten. Das BIA reagierte schnell und unkompliziert. Kurzfristig wurden die notwendigen Absprachen vor Ort getroffen und Termine für die Durchführung der erforderlichen Messungen abgestimmt. Die Messungen selbst wurden an mehreren Tagen durchgeführt und im Anschluss daran erste Hinweise gegeben, die sich auf bauliche Veränderungen und auf die Einstellung der Klimaanlage bezogen. Nach einer mehr-



wöchigen Auswertung der Lärm- und Klimamessungen wurden vom BIA Ergebnisberichte vorgelegt und vor Ort mit Unternehmens- und Personalvertretern im Beisein der BGFW besprochen. Ergebnis der Akti-

vitäten sind konkrete Maßnahmen zur Lärminderung durch schallabsorbierende Wandbelegung in bestimmten Bereichen sowie durch Anbringung einer weiteren Abschirmung zwischen den Arbeitsbereichen. Auch für die Klimatisierung wurde eine Reihe von Maßnahmen vorgeschlagen.

Sie beziehen sich vor allem auf die Einstellung der Klimaanlage sowie auf die Gestaltung der Luftaustritte. Aber auch die Mitwirkung der Beschäftigten im Call-Center ist erforderlich, insbesondere bei der Durchsetzung der arbeitsplatzbezogenen Lärminderungsmaßnahmen.

Nach erfolgter Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen ist vorgesehen, weitere Messungen durchzuführen, um die eingetretenen Veränderungen zu dokumentieren und die verbesserten Arbeitsbedingungen nachzuweisen. Ziel der Aktivitäten ist es, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das keine arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren für die Beschäftigten enthält.

