

Service-Mitarbeiter und Callcenter-Agenten unter Druck

So helfen Sie als Betriebsrat Ihren Kollegen!

„Auf die Dauer wirst Du Dir was anderes suchen müssen!“ Das hören viele Callcenter-Agenten und Service-Mitarbeiter von ihrer Familie oder Freunden. Die tägliche Belastung ist hoch. Doch bevor sich psychosomatische Erkrankungen oder gar Burn-out zeigen, können Sie als Betriebsrat Ihre Kollegen unterstützen. Wie das geht, erklärt uns Andrea Danker, Psychologin und langjährige Referentin für Gesundheitsthemen beim ifb.



Andrea Danker
Diplom-Psychologin

Stand: 30.1.2023

Lesezeit: 02:15 min



Die Arbeit im Service-Center hält einige Herausforderungen bereit. Neben hohem Zeit- und Erfolgsdruck stellen Belastungsfaktoren wie Lärm, Raumklima und das „Dauersitzen“ einen ständigen Angriff auf die Konzentration dar. Und diese ist unbedingt nötig, um dem Kunden am Telefon gerecht zu werden. Dabei muss neben fachlicher Leistung auch stets Emotionsarbeit geleistet werden, was an sich schon eine hohe Anforderung bedeutet. Die besondere Leistung der Telefonisten besteht zudem darin, diese Arbeit allein mit Hilfe der Stimme zu erledigen.

Dauer-Kommunikation am Telefon – eine schwierige Aufgabe

Wenn wir unsere Gesprächspartner vor uns haben, nutzen wir zur Kommunikation unsere Mimik, Gestik und den gesamten Körper. Das macht es leichter, Signale zu erkennen und zu senden und im Zweifel Konflikte zu

entschärfen. Im Telefonkontakt besteht die große Herausforderung darin, ohne die Körpersprache inhaltlich und sprachlich zu gewinnen. Eine Höchstleistung! Dazu kommt der Druck, die Kunden zufrieden zu stellen und in kürzester Zeit viele Anrufe abzuarbeiten.

„Der Zwang, freundlich zu bleiben, auch wenn man angebrüllt oder beleidigt wird, kostet übermenschlich viel Kraft.“

Das alles gelingt den meisten recht gut, wenn sie selbst in einer stabilen Verfassung sind. Was aber, wenn man nicht gut drauf ist und die Sorgen drücken, also die Psyche schon bei Dienstbeginn belastet ist? Wenn man entgegen eigenen Befindlichkeiten beim Kunden positive Gefühle und Vertrauen wecken muss? Der Zwang, freundlich zu bleiben, auch wenn man angebrüllt oder beleidigt wird, kostet übermenschlich viel Kraft.

Unter diesen Bedingungen zeigen uns Körper, Geist und Seele irgendwann Grenzen in Form von psychosomatischen Erkrankungen auf. Nicht ohne Grund sind die Krankheits- und Ausfallzahlen seit Jahren in Arbeitsbereichen mit telefonischem Kundenkontakt mit am höchsten.

Welche Belastungsfaktoren stehen im Vordergrund?

Zunächst ist es wichtig herauszufinden, welche Belastungsfaktoren im Vordergrund stehen und welche am meisten Stress verursachen. Sind es eher die Umgebungsfaktoren, wie z.B. Lärm oder andere Ablenkungsquellen? Oder steigt die Anspannung, sobald ein Kunde laut wird und ein Konflikt droht? Oder belastet die Tatsache, dass man stets allein arbeitet, aber aufblüht, wenn man eine Teamaufgabe hat?

Folgende Belastungen treten in Serviceberufen am häufigsten auf:

1. Hohe und kurz getaktete Anruffrequenz
2. Wenig Aufgabenwechsel und Flexibilität für Neues
3. Hohe Fremdbestimmtheit
4. Kaum Handlungs- und Zeitspielräume
5. Hohe Stimmbelastung
6. Geringe körperliche Bewegung
7. Emotionale Belastung

„Oft finden belastete Mitarbeiter nicht den Absprung aus Ihrem täglichen Hamsterrad!“

Was können Sie als Betriebsrat tun?

Als Betriebsrat haben Sie die Möglichkeit, Ihren Kollegen zu helfen. Denn oft finden belastete Mitarbeiter nicht mehr rechtzeitig den Absprung aus Ihrem täglich Hamsterrad! Es kann helfen, gemeinsam mit den Betroffenen die krank machenden Faktoren zu definieren. Dabei gilt es, gezielt vorzugehen, um eine Lösung zu finden. Für den einen sind es Trainings, um mit schwierigen Situationen besser umzugehen, dem anderen kann es helfen, Atemtechniken zu lernen, die zur Gelassenheit führen, wenn eine Situation den Puls beschleunigt. Wieder andere brauchen Methoden, um zu Hause abschalten zu können.

Wenn es gelingt, störende Gedanken abzustellen und so den nötigen Schlaf zu finden, kann auch die Psyche regenerieren.

Hier die gute Nachricht: Auch Arbeitgeber können einiges für die psychische Gesundheit ihrer Agenten tun. Die Reduktion der vorgegebenen Anzahl von Telefonaten pro Tag hat einen sofortigen positiven Einfluss auf die Gesundheit. Ebenso hat man festgestellt, dass die Vergrößerung des Handlungsspielraums und die Lockerung von Gesprächsregeln einen positiven Einfluss auf die psychische Gesundheit haben. Machen Sie als Betriebsrat Ihren Arbeitgeber darauf aufmerksam!

Noch eine Bitte zum Schluss: Wenn wir selbst einmal als Kunde in der Leitung sind, sollte es selbstverständlich sein, höflich und respektvoll mit dem Gegenüber umzugehen. Wir alle können positive Emotionen in den Kundengesprächen erzeugen, was nachweislich zu einer höheren Arbeitszufriedenheit und einer Reduzierung des Burnout Risikos bei den Service-Angestellten führt! (AD)

Kontakt zur Redaktion

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!

redaktion-dbr@ifb.de