

4

Locker vom Hocker

Bewegungsübungen
für Call Center
Agents

CALL CENTER TOOL



Bundesministerium
für Arbeit
und Sozialordnung



Das Projekt CCall wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung.

Der vorliegende Bericht wurde im Auftrag der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft erstellt durch:

Amt für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik Neuruppin
Postfach 1261
16801 Neuruppin

Claudia Fenzl (verantwortlich)

unterstützt durch:

Andrea Stein

Kerstin Pohlmann

(Universität Potsdam, Institut für Sportwissenschaften)

Hamburg, *April 2002*

Bewegungsübungen im Call Center

Warum ?

Die überwiegend bewegungsarme, sitzende und konzentrierte Tätigkeit eines Call Center Agents am Bildschirm bleibt auf Dauer nicht ohne Folgen!

Sie wissen, dass eine andauernde starre Haltung eines Call Center Agents während der Arbeit am Bildschirm zu einer Über- bzw. Fehlbelastung des Halte- und Bewegungsapparates führt. Zudem lässt Bewegungsarmut die Muskulatur erschlaffen, Stress und schlechte Sehbedingungen können zu zusätzlichen Verkrampfungen im Rücken führen.

Die angedeuteten Beschwerden, hervorgerufen durch Arbeitsbelastungen bedingen Motivationsverluste, vorzeitige Ermüdungserscheinungen, Leistungsabfall und chronische Schmerzen bzw. Erkrankungen.

Was ist zu tun?

Neben alternativen Sitzmöglichkeiten wie z.B. einem sogenannten Ballkissen und dem Einrichten von Steharbeitsplätzen, sind kurze Bewegungspausen eine sinnvoll ergänzende Methode diese Belastungen einzugrenzen oder im Idealfall von vorn herein auszuschließen.

Es ist empfehlenswert die Übungen unter fachgerechter Anleitung zu erlernen, um sie dann im Arbeitsalltag selbständig und richtig durchzuführen. Sogenannte Rückenschulen sind Trainingsprogramme, bei denen Kenntnisse über anatomische Grundlagen der Wirbelsäule, über rüchenschonende Körperhaltungen, Bewegungen und Arbeitstechniken und über den Umgang mit Schmerzen vermittelt werden. Außerdem wird in Rückenschulen ein Training der Körperhaltung und Bewegung durchgeführt und versucht, die eigene Verantwortung jedes Teilnehmers zu steigern. Im praktischen Teil der Rückenschule werden Kräftigungs- und Dehnungsübungen relevanter Muskelgruppen erlernt.

Diese Grundlagen werden gewöhnlich in 8 Einheiten mit je 30 – 60 Minuten Zeitaufwand von einem externen Anbieter vermittelt. Bei der Planung einer Rückenschule ist zu bedenken, dass die Durchführung innerhalb, wie auch außerhalb der Arbeitszeit, verschiedene Vor- und Nachteile hat, die abzuwägen sind.



Durchführung.....	Vorteile	Nachteile
...außerhalb der Arbeitszeit	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Mehr Zeit für die Übungsstunden ☞ Aktive, motivierte Teilnehmer, da wirkliches Interesse besteht 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Geringe Teilnehmerzahl ☞ Unregelmäßige Teilnahme (Schichten, Stress, Müdigkeit, anderweitige Verpflichtungen)
...innerhalb der Arbeitszeit	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Höhere Teilnehmerzahl, da keine zusätzliche Zeit aufgebracht werden muss ☞ Motivierte Teilnehmer, da kleine Pause von Arbeitszeit ☞ Regelmäßige Teilnahme 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Verlassen des Arbeitsplatzes nur möglich, wenn Arbeitspensum es zulässt

Empfehlungen für die Durchführung einer Rückenschule im Call Center

Wichtig ist noch, auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze hinzuweisen. Eine Rückenschule bzw. Dehnungsübungen können unzureichende Arbeitsbedingungen nicht ausgleichen.



Die Rückenschule – nur eine einmalige Aktion?

Um eine Kontinuität und somit einen langfristig positiven Effekt zu erzielen, genügt es nicht, die Rückenschule einmalig durchzuführen. Die Teilnehmer haben lediglich Grundlagenwissen und richtige Verhaltensweisen erlernt. Das Umsetzen des Erlernten und die Einbindung in den Arbeitsalltag ist gerade in der Anfangsphase schwierig. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, den Agents einen Übungskatalog als konkrete tägliche Hilfe an die Hand zu geben, nach dem die Bewegungsübungen zielgerichtet durchgeführt werden können.

Genau das ist Anliegen der nachfolgend zusammengestellten Übungen.

Viel Spaß und Erfolg – Ihr Muskel-Skelett-System wird es Ihnen danken!



Übungen für Call Center Agents während der Arbeit

Am Besten ist es, die nachfolgenden Übungen zuerst gezielt in einer Rückenschule zu erlernen, um sie dann im Arbeitsalltag leichter selbstständig anwenden zu können.

Bei diesen **Entspannungs- und Auflockerungsübungen** steht der Ausgleich von arbeitsbedingten Belastungen, wie Zwangshaltung, Bewegungsmangel und Stressbelastungen im Vordergrund. Sie beinhalten Übungen zur Muskellockerung, Muskeldehnung und Flexibilisierung des Bewegungsapparates. Es sind Vorschläge, die für die spezifischen Belastungen durch die Tätigkeit eines Call Centers Agents zusammengestellt wurden.

Wenn Sie die Übungen eine Zeit lang durchgeführt haben und diese kennen, werden Sie immer besser entscheiden können, welche Übungen Ihnen bei auftretenden Schmerzen oder Verspannungen helfen. Diese Übungen sind insbesondere dafür geeignet, Sie auch während der Arbeit durchführen zu können.

Am sinnvollsten ist natürlich, sich im stündlichen Rhythmus ein paar Minuten dafür Zeit zu nehmen, damit Verspannungen gar nicht erst entstehen. Die dafür notwendige Zeit sollte fest in den Arbeitsablauf eingeplant werden.



Übungen zur Auflockerung

(durchführbar im Sitzen bzw. im Stehen)



Schulterkreisen

(einseitig, beidseitig)



Schulterhüpfen

(einseitig, beidseitig)



Ellenbogenkreisen

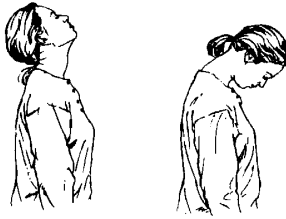


Armkreisen



Recken und Strecken

(beide Arme nach oben strecken,
ein Arm zieht den anderen nach oben)



Kopfwippen

Kinn zur Brust und
vorsichtig in den Nacken legen



Kopfdrehen

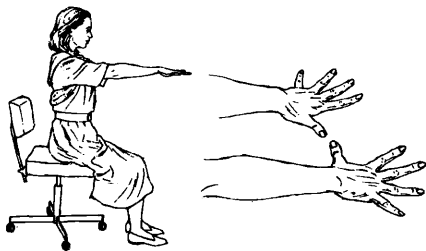
(Hände unter das Kinn legen,
Kopf darauf gleiten)



Handgelenkkreisen



Handgelenkbeugen

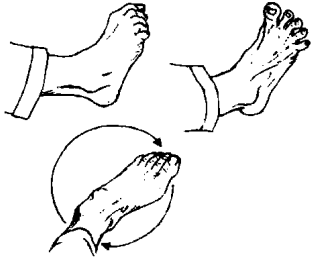


Finger spreizen



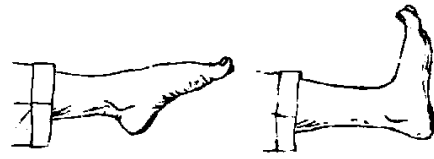
Finger greifen

(„Schwamm ausdrücken“)



Fußgelenkkreisen

(Zehen spreizen)



Fußgelenkbeugen



Einrollen nach unten,

langsam Wirbel für Wirbel wieder

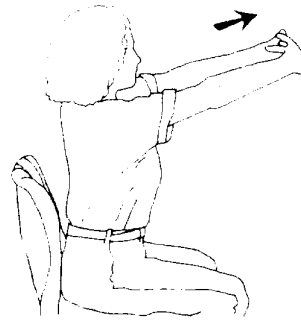
nach oben kommen

Übungen zur Dehnung



Waden

Zehenspitzen zum Schienbein ziehen



Schulter, Arme, Handgelenke, Finger

Hände verschränken und Arme vor die Brust nach vorn strecken, dabei Handflächen nach vorn drehen



Brust, Schulter, Hände

Hände hinter dem Rücken verschränken und Arme nach unten strecken



Schulter, Rücken, Arme, Hände

Hände verschränken und Arme nach oben strecken, dabei zeigen Handflächen nach oben



Nacken (seitlich)

Kopf Richtung Schulter neigen und
entgegengesetzten Arm nach
unten drücken



Nacken (hinten)

Kopf nach vorn neigen



Unterer Rücken, Hüfte, Nacken

rechtes Bein überschlägt das linke,
linke Hand fast rechtes Knie,
Oberkörper nach rechts drehen,
über rechte Schulter blicken
(gegebenenfalls an Stuhllehne festhalten)



Projektleitung

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft
Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
Internet:www.vbg.de



CCall-Projektteam

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft
Bezirksverwaltung Bergisch-Gladbach
Kölner Str.20
51429 Bergisch-Gladbach
Internet:www.ccall.de
E-Mail:info@ccall.de