

Konstant optimale Luftfeuchtigkeit im Callcenter:

# Höhere Leistungsfähigkeit, weniger Kosten!



Dass Mitarbeiter sich wohl fühlen müssen, um gute Arbeitsleistungen zu erbringen, ist allgemein bekannt. Dass aber gerade in Callcentern die Luftfeuchtigkeit ein wichtiger Faktor ist, wird leider noch zu wenig beachtet.

◀ Für den Schutz vor Atemwegserkrankungen ist Luftfeuchte ein wesentlicher Faktor.

Eine Arbeitsumgebung, die motiviert, begeistert und gesund hält, gehört zu den notwendigen Voraussetzungen für erfolgreiche Arbeit. Aktuelle Studien und viele Beispiele aus der Praxis zeigen, dass zu trockene Luft das Wohlbefinden stört und die Gesundheit beeinträchtigt – gerade bei sprech- und bildschirmintensiven Tätigkeiten.

## Die Stimme ist entscheidend

Für einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden ist die Stimme im Callcenter das wichtigste „Arbeitsinstrument“. Allerdings ist sie gerade bei hoher Beanspruchung auch besonders anfällig. Mehr als 60 % der Callcenter-Agenten leiden unter Stimmbelastungen wie Trockenheit im Rachen oder Kehlkopf ( Vgl. CCall Special „Arbeiten in einem Sprechberuf“, S. 8 ff.). Dort befinden sich die mit einer sensiblen Schleimhaut geschützten Stimmlippen und Stimmbänder. Und diese Schleimhaut benötigt eine konstante Feuch-

tigkeit. Nur so kann ein klarer und anstrengungsfreier Klang der Stimme erzeugt werden. Ist die Luftfeuchtigkeit zu niedrig, verlieren die Schleimhäute der Stimmlippen ihre Elastizität. Es kommt zu Anstrengungsanzeichen wie Räuspern, Hus-

ten, vermehrtes Schlucken oder gar zum Wegbleiben der Stimme. Für Berufe mit hohem Sprechanteil wird daher eine konstante Luftfeuchte von mindestens 40 % empfohlen (Vgl. Check „Gute Büroarbeit“, Deutsches Netzwerk Büro.).



Eine Luftbefeuchtung in Callcentern hat positiven Einfluss auf Gesundheit und Wohlbefinden.

## Atemwege schützen

Nicht nur bei der Funktion der Stimme spielen Schleimhäute und ihr Schutz eine Rolle, sondern auch bei Atemwegserkrankungen. Die Schleimhäute des Atmungsstraktes erfüllen eine wichtige Schutz- und Selbstreinigungsfunktion. Die sogenannte „Mucociliäre Clearance“ sorgt dafür, dass Krankheitserreger, Allergene und Stäube auf den Schleimhäuten im wahrsten Sinne des Wortes kleben bleiben. Von dort aus werden sie durch die fortwährende Bewegung der Schleimhaut-Flimmerhärchen aus Nase, Bronchien und Lunge heraustransportiert. Dies geschieht zum Beispiel jedes Mal, wenn gehustet oder geschluckt wird.

Je schneller Krankheitserreger abtransportiert werden desto geringer ist das Risiko, eine Atemwegserkrankung zu bekommen. Nur auch diese Schleimhautfunktionen sind abhängig von der Feuchte. Je trockener die Schleimhäute desto langsamer verrichten die Flimmerhärchen den Abtransport der Krankheitserreger. Studien (zum Beispiel von Prof. Dr. J. Peter Guggenbichler (2007), Erlangen) zeigen, dass dieser Abtransport bei einer relativen Luftfeuchte von unter 20% sogar gänzlich eingestellt wird – der Körper ist Angriffen von Krankheitserregern schutzlos ausgesetzt. Die schnellste Transportgeschwindigkeit wird bei einer Luftfeuchtigkeit von 45 % erreicht.

## Ein gutes Auge

Nicht nur die Stimme ist für Callcenter-Agenten besonders wichtig, auch die Augen werden täglich enorm beansprucht. Die intensive Arbeit an Bildschirmen fordert oft-



Direkt-Raumluftbefeuchtungssysteme passen in jedes Gebäude und in jeden Raum.

mals ihren Tribut: Rote Augen, geschwollene Lider, ein Fremdkörpergefühl, Brennen oder Jucken der Augen sind die Folge. Auch hier spielt Feuchtigkeit eine wichtige Rolle. Ein gesunder, intakter Tränenfilm des Auges hat die Aufgabe, vor Reizungen und Infektionen der Bindehaut zu schützen. Bei zu trockener Raumluft kommt es verstärkt zu einem Verdunsten der Tränenflüssigkeit und das Auge wird nicht mehr ausreichend benetzt. Ist die Raumluftfeuchte über einen längeren Zeitraum zu gering, kann der Tränenfilm sogar reißen. Das Auge ist ungeschützt. Dieser Effekt wird durch langes Starren auf den Bildschirm verstärkt, da weniger geblinzelt und somit das Auge seltener befeuchtet wird. Zunehmende Reizungen, Augenbrennen bis hin zu Entzündungen und ernsthafte Augenschäden sind die Folge.

## Luftbefeuchtung ist Verantwortung

Die Gestaltung einer leistungsfördernden und gesunderhaltenden Arbeitsumgebung ist heute eine der großen Herausforderungen in Callcentern. Eine optimale Luftfeuchtigkeit ist ein Faktor, der die Gesprächs- und Servicequalität positiv beeinflusst und nicht unbeachtet bleiben sollte. Die positiven Effekte einer Luftbefeuchtung sind vielfältig und bei der Kosten-Nutzen-Rechnung sollte der Arbeitsfaktor „Mensch“ nie außer Acht gelassen werden. Neben den gesundheitsfördernden Aspekten einer Luftbefeuchtung ist auch der Zusatznutzen des erfrischenden Raumklimas nicht zu unterschätzen. Es wirkt vitalisierend, ist wohltuend für den Körper und das gesamte Wohlbefinden am Arbeitsplatz wird gesteigert. ■

## Ratgeber

Speziell zum Thema „Luftfeuchte im Callcenter“ ist aktuell ein 16-seitiger Ratgeber mit Praxisbeispielen, Kosten-Nutzen-Rechnungen und allen Hintergründen zum Gesundheitsschutz erschienen. Der Ratgeber kann kostenfrei angefordert werden mit einer E-Mail an [dominic.giesel@draabe.de](mailto:dominic.giesel@draabe.de).



Ein neuer Ratgeber informiert umfassend