



## Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss Juni 2008

### Kommunikative Strategien zur Vermeidung und Bewältigung von Konflikten im telefonischen Kundenkontakt

Eine empirische Erhebung über den Einsatz mediativer Kommunikationselemente in Call Centern

Ute Hablesreiter-Ortner

[ute.hablesreiter-ortner@orf-gis.at](mailto:ute.hablesreiter-ortner@orf-gis.at)

#### Zusammenfassung

Mit der vorliegenden Arbeit konnte gezeigt werden, dass mediative Kommunikationselemente im Arbeitsalltag der Call Center Agenten verankert sind, wobei de-eskalierende Techniken umso erfolgreicher eingesetzt werden, je länger die Agenten einem Betrieb zugehören. Besondere Beachtung verdienen die Ergebnisse der Erhebung im Zusammenhang mit der Abfrage der Stressoren am Arbeitsplatz Call Center. Es wird deutlich, wie massiv die Wahrnehmung der Belastungen im Arbeitsumfeld mit der Länge der Betriebszugehörigkeit zunimmt. Was unmittelbare Auswirkungen auf Fluktuation in der Branche und daraus resultierend auf die Qualität der Informationsweitergabe haben muss. Damit dauerhaft ein qualitativ hochwertiger Service im Call Center angeboten werden kann, ist es notwendig, die Bedingungen am Arbeitsplatz Call Center zu analysieren und mit den gewonnenen Erkenntnissen die Belastungsfaktoren auf ein Minimum zu reduzieren.

#### Abstract

This paper discloses that the use of mediative elements of communication is well integrated within the daily routines of the call center agents, whereas it became evident that the successful application of de-escalation techniques increases simultaneously to the seniority of the agents. In particular, the results of the survey concerning stress factors in a call center work place call for close attention. It becomes clear to which high degree the perception of the strains generated in the working context increases according to seniority in the company. As far as this information is taken into account it should have immediate impact on the fluctuation in the industry and, as a consequence, on the quality of the information transfer. Careful analysis of the working conditions is required in order to offer sustainable high quality service in the call center as only the results of such analysis can render the information needed to reduce strain and stress factors to a minimum.