

www.teletalk.de

Nr. 10 Oktober 2014 D/A 6,40 € CH 7,95 SFr 21.Vol.H 12321

TeleTalk

KUNDENDIALOG FÜR PROFIS



Fachorgan für
KVD e.V., CCV e.V.
und BVDW e.V.

Entspannt Stress abbauen

Stressabbau ist Teil des Betrieblichen Gesundheitsmanagements, Hilfsmittel und Maßnahmen zur Prävention gibt es viele. Wichtig ist vor allem, damit zu beginnen.



Jeder Call Center-Mitarbeiter erwartet von seinem Job Lebens- und Karriereperspektiven. Deshalb sollte der Bereich Arbeitsorganisation und gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung vorrangig weiterentwickelt werden. Dabei unterstützt die Implementierung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM). Eine Studie der Techniker Krankenkasse (TK) verdeutlicht die Notwendigkeit auch für Call Center-Verantwortliche das zu tun. Fast sechs von zehn Deutschen empfinden danach ihr Leben als stressig – jeder Fünfte steht sogar unter Dauerdruck. Ähnlich geht es manchen Mitarbeitern in Call-, Contact- und Service Center: Sie arbeiteten wie am Fließband, eine individuelle Gestaltung des Arbeitsrhythmus ist häufig kaum möglich. Dadurch entsteht eine hohe Stressbelastung. Höchste Zeit, gegenzusteuern! Durch das BGM im Call Center ergibt sich eine Win-win-Situation für Arbeitnehmer und Arbeitgeber: Mitarbeiter profitieren durch eine verbesserte Gesundheit und eine gesteigerte Arbeitsmotivation. Unternehmen freuen sich auch über eine sinkende Zahl von Krankschreibungen und damit verbunden über sinkende Kosten. Bestandteile des BGM sind Entspannung, Bewegung und Ernährung. Allerdings kann

nicht jeder Betreiber in seinem Unternehmen ein Fitnesspark umsetzen, sinnvolle Alternativen sind hier gefragt. Audiovisuelle Entspannungssysteme mit Massagesessel sollen hier beispielsweise Abhilfe schaffen, für Entspannung und Regeneration vom Arbeitsstress sorgen. Als Komplettsysteme sollen sie vor allem der Gefahr entgegen wirken, dass Call

Center-Beschäftigte gesundheitlich z.B. an „Burn-out-Folgen“ und an psychosomatischen Symptomen leiden.

Praxisbeispiele

Michael Wiegand, Leiter Gesundheitsmanagement bei der Kreissparkasse Köln setzt solche Systeme ein. Die Sparkasse begann Anfang 2013 im Rahmen einer Studie, die den Return on Invest stresspräventiver Maßnahmen untersuchte, mit der Nutzung zweier Komplettsysteme. „Die Ergebnisse der Studie bezogen auf unser Haus zeigten eine positive Entwicklung hinsichtlich des Stressverlaufs“, so Wiegand, „wir setzen zwischenzeitlich beide Systeme in unserem Telefon Service Center ein. Nahezu alle Kolleginnen und Kollegen, die die Systeme aktiv und durchgängig regelmäßig nutzen, sind von der positiven Wirkung überzeugt.“ Die Zielsetzung für die Anschaffung begründet er mit einem Beitrag des Arbeitgebers zur Förderung der Entspannung und Stressreduktion.

Auch das Transgourmet Contact Center (TGC) – Berlin, Service Center der OHG Transgourmet GmbH & Co. KG nutzt ein solches System seit März 2012. „Als erstes

Call Center in Deutschland, welches Audit berufundfamilie zertifiziert ist, steht für uns nicht nur die Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Vordergrund“, so der Leiter Verbesserungsmanagement Lukas Schwindt, „sondern wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz in unserem Center, bei dem wir die Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellen.“ Jeder Agent im TGC erhält täglich 20 Minuten zusätzliche Pausenzeit geschenkt. Die AgentInnen nutzen diese Zeit regelmäßig, um auf dem System zu relaxen.

Studie zu Wirkungsweise

Untermuert wird die Wirkungsweise durch die Studie „Die Gesundarbeiter“, die der Hersteller mit der Hochschule Furtwangen University, IB-Consulting und der Schwenninger Krankenkasse von September 2011 bis März 2012 durchgeführt hat. Studiengegenstand war die Frage: Lässt sich Stress durch entsprechende Stimulation minimieren? Das Ergebnis: Bei 81,5 Prozent der Probanden der Hauptstudie reduzierte sich der Stressindex im Mittel um 20 Prozent, ein recht hoher Wert.

Psychische Erkrankungen rangieren in der Häufigkeit der Fehltag an vierter Stelle. Stress ist häufig der Auslöser. „Die Zeit, die die Nutzung audiovisueller Systeme zum Stressabbau in Anspruch nimmt, ist wesentlich geringer als für Präventionskurse, wie autogenes Training oder progressive Muskelentspannung, notwendig ist“, so Thorsten Bröske, Vorstand der Schwenninger Krankenkasse, „organisatorischer Aufwand entfällt.“ Außerdem sei die Hemmschwelle für Mitarbeiter, sich auf einen solchen Sessel zu setzen, deutlich geringer als in einen Kurs zu gehen, so das Vorstandsmitglied weiter. Ferner sparen sich Anwender Umkleide und Schwitzen. Dadurch fällt auch die sonst obligatorische Dusche weg.

Fazit

Entspannungssysteme bieten eine ganze Palette an Einsatzmöglichkeiten. Im BGM auch in Call- und Contact Centern gewinnen sie zunehmend an Bedeutung, da sich damit dem Stress vorbeugen lässt, der Hauptentstehungsgrund für psychische Erkrankungen am Arbeitsplatz ist.

Redaktion **TeleTalk**