

Gesundheitsmanagement

BGM Projekte

Projektbeispiel

Optimierung organisationaler Rahmenbedingungen und individueller Stressbewältigungskompetenzen in Servicecentern einer Versicherung.

Ziele des Projektes

Nach einem weitreichenden Changeprozess beklagen die Mitarbeiter in Servicecentern chronisches Stressempfinden mit Auswirkungen auf Wohlbefinden, Zufriedenheit und Gesundheit. Im Rahmen des Projektes sollten die Stress auslösenden Faktoren identifiziert, Belastungen reduziert und die Stressbewältigungskompetenz der Mitarbeiter sollte ausgebaut werden. Eine nachhaltige Förderung von Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter wurde angestrebt.

Vorgehen

- Moderation von Workshops zur Analyse und Konkretisierung von Belastungsfaktoren in den einzelnen Servicecentern
- Durchführung von Einzel- und Gruppencoachings zur Weiterentwicklung individueller Kompetenzen zum Umgang mit relevanten Belastungen - Fokus auf mentale Stressbewältigung (Verhaltensprävention)
- Leitung von Gruppencoachings zur Bearbeitung spezifischer Stress auslösender Themen, wie beispielsweise Teamkonflikte, Konflikte mit der Führungskraft, Changemanagement, Wissensmanagement, Ergonomie
- Leitung von Impuls-Seminaren zu Regeneration, Entspannungstechniken und Achtsamkeit (Verhaltensprävention)
- Ableitung einer Empfehlung für das Top-Management zu geeigneten Maßnahmen, um ermittelte Belastungen zu reduzieren - Optimierung organisationaler Ressourcen, Prozesse und Strukturen (Verhältnisprävention)
- Moderation von Führungskräfte-Workshops zur Sensibilisierung für die ermittelten Belastungsfaktoren und Erarbeitung konkreter Verbesserungsmaßnahmen
- Coaching und Seminare für Führungskräfte zu gesundheitsorientierter Führung
- Sicherung der Nachhaltigkeit durch vertiefende Workshops nach mehreren Monaten

Ergebnisse

Die Mitarbeiter konnten Ihre mentale Stressbewältigung weiterentwickeln und es gelingt Ihnen besser, sich über realistische Erwartungshaltungen zu motivieren. Sie können besser priorisieren und mit Unterbrechungen oder Zeitdruck umgehen. Veränderungen von Prozessen und Strukturen erleichtern den Mitarbeitern ihre Arbeit so zu organisieren, dass Belastungen reduziert werden konnten. In Situationen mit hohen Belastungen können die Mitarbeiter auf effiziente Regenerationsmethoden zurückgreifen. Die Führungskräfte sind dafür sensibilisiert, wie sie ihre Mitarbeiter unterstützen können, um Stress zu kompensieren und nehmen ihre Vorbildfunktion ernst. Sie verstehen die individuell Stress auslösenden Mechanismen besser und können bei sich und ihren Mitarbeitern entsprechend gegensteuern. Die erarbeiteten organisationalen Veränderungen haben zur weiteren Reduzierung von Stressoren geführt. Das gegenseitige Verständnis und die Unterstützung im Team sind gewachsen.