

iga.Aktuell 3/2016



Innere Kündigung vermeiden

.....

Engagement ermöglichen und innere Kündigung gar nicht erst entstehen lassen – wie geht das?

Nicole Scheibner

Interaktionsarbeit

.....

Die soziale Interaktion bei Dienstleistungen erfordert einen Perspektivenwechsel in der Arbeitsgestaltung.

Denise Hausmann, Patricia Lück

Drei Fragen an ... Prof. Dr. Fritz Böhle

→ **Ihr Sitznachbar in der Bahn fragt Sie nach Ihrer Arbeit. Was sagen Sie ihm?**

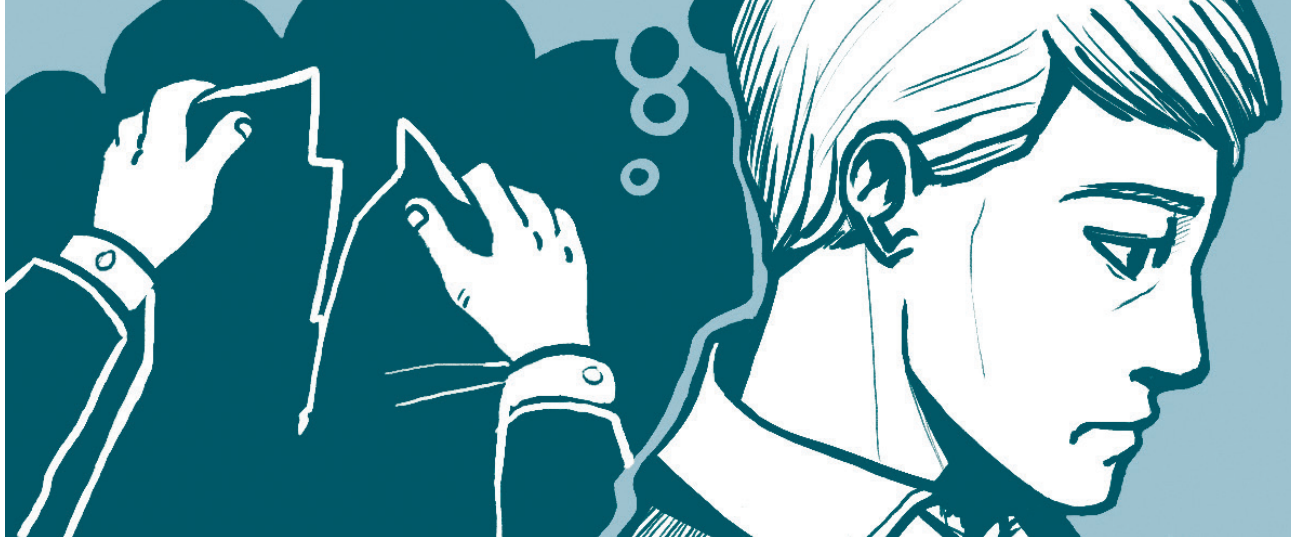
Ich bin Soziologe und erforsche wie Menschen leben – im Besonderen im Arbeitsbereich, wie Menschen arbeiten, welche Belastungen bestehen und wie sie die Anforderungen bewältigen.

→ **Was motiviert Sie?**

Dazu beizutragen, dass Probleme in der Arbeitswelt erkannt und überwunden werden.

→ **Was ist Ihr persönlicher Gesundheits- oder Sicherheitstipp?**

Nehmen Sie öfter mal eine spielerische Haltung ein und glauben Sie an Fähigkeiten, die Sie nicht vollständig mit dem Verstand begründen können.



Engagement fördern – innere Kündigung vermeiden: Ein Resümee

Engagement ermöglichen und innere Kündigung gar nicht erst entstehen lassen – wie geht das? Im Rahmen der iga.Studie wurden Personalverantwortliche nach den wichtigsten präventiven Faktoren gefragt. Dazu zählen:

- eine transparente, umfassende Kommunikation und Möglichkeiten zur Partizipation
- Führungskräfte, die die Grundsätze guter Führung umsetzen
- sicherstellen, dass Mitarbeiter Verantwortung übernehmen können und Aufgaben haben, die zu ihren Fähigkeiten passen
- betriebliche Leistungen, die Gesundheit und soziale Aspekte der Beschäftigten unterstützen

Diese Grundprinzipien finden sich so auch in anderen Zusammenhängen und immer dann, wenn es um Zufriedenheit, Motivation und Gesundheit von Beschäftigten geht.

Doch worin bestehen die Hürden im unternehmerischen Alltag? Ein Blick hinter die Kulissen zeigt, dass auch in der Praxis die Bedeutung der Führungsqualität außer Frage steht. Konsequenterweise wäre es daher, den Fokus auf die Führungskompetenz zu legen und Führungskräften die entsprechende Zeit für Führung zuzugestehen. Doch die Ansätze zur Sicherung der Führungsqualität, von der Besetzung von Führungspositionen bis hin zur kontinuierlichen Führungskräfteentwicklung, fehlen häufig. Führungskräfte stehen selbst unter hohem Druck, vielen fehlt die notwendige Zeit, die gute Führung braucht.

Das Mitarbeitergespräch gilt richtig umgesetzt als eines der effektivsten Führungsinstrumente. In vielen Unternehmen ist es seit Jahren obligatorisch. Es scheitert jedoch häufig an der Um-

setzung. Allzu oft werden Gespräche lediglich pro forma abgewickelt. Die Gelegenheit zu einem ernsthaften, systematischen Austausch über die Zusammenarbeit bleibt ungenutzt, die gebotene Chance zur Weiterentwicklung wird vertan. Betriebliche Leistungen (z. B. Betriebliches Gesundheitsmanagement) werden zwar angeboten, sind jedoch häufig wenig strukturiert, schlecht kommuniziert oder nicht bedarfsgerecht. Im Extremfall wird dem Angebot misstraut. So besteht zwar theoretisch ein Angebot an betrieblichen Leistungen, das jedoch die Zielgruppe und die Zielsetzung nicht erreicht.

Die Erkenntnisse aus der Studie, ergänzt um praxisrelevante Arbeitshilfen, unterstützen neben den Beraterinnen und Beratern für Prävention und Betriebliche Gesundheitsförderung auch Unternehmen darin, eine engagierte und gesundheitsfördernde Arbeitsgestaltung umzusetzen und innere Kündigung zu vermeiden.

Der iga.Report 33 ist ab Oktober 2016 bei iga erhältlich.

Nicole Scheibner

KONTAKT

Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), Hanka Bendig

➔ E-Mail: Hanka.Bendig@vdek.com, Tel.: 030 26931 1952 oder

➔ projektteam@iga-info.de

Interaktionsarbeit in der Dienstleistung: Gute Arbeit mit (und am) Menschen

„Ich habe da mal eine Frage. Können Sie mir sagen, wie das funktioniert?“, fragt eine Kundin im Gartencenter. So werden Beschäftigte im selbstbedienten Einzelhandel häufig angesprochen, obwohl Kundenberatung in der Tätigkeitsbeschreibung kaum noch vorgesehen ist. Aber die Kundinnen und Kunden erwarten Hilfe und dafür muss die „eigentliche“ Arbeit unterbrochen werden. Denn Kundenzufriedenheit wird auch hier groß geschrieben.

Für Beschäftigte im Dienstleistungsbereich gehören solche oder ähnliche Situationen zum Arbeitsalltag. Sie kommunizieren und arbeiten täglich mit Menschen, die eigene Bedürfnisse und Wünsche haben und auf ihre Weise die Dienstleistung dadurch mitgestalten. Der Erfolg der Arbeit hängt also auch ganz stark vom Gegenüber und dessen Verhalten ab. Egal, ob dies ein Patient im Krankenhaus, eine Kundin im Gartencenter oder ein Klient in einem Amt ist.

Im Konzept der Interaktionsarbeit ist diese soziale Interaktion ein Kernelement der Arbeit und stellt besondere Anforderungen an die Arbeitenden und auch an die Arbeitsgestaltung.

Interaktionsarbeit hat viele Facetten. Der Umgang mit Menschen und daraus folgenden Unwägbarkeiten erfordert einen Dialog, eine Erkundung der Kundenwünsche, häufig auch Empathie und sogenannte „Gefühlsarbeit“, in der überhaupt erst mal Vertrauen dafür geschaffen werden muss, gemeinsam zu einem sinnvollen Ergebnis (Dienstleistung) zu kommen. Zudem wird ein stets freundliches Auftreten erwartet, auch wenn eigentlich andere Gefühle überwiegen. Die Möglichkeit zur sozialen Interaktion gilt gemeinhin als ein gesundheitsförderliches Arbeitsmerkmal. Das Spannungsfeld zwischen Unwägbarkeiten, Emotionsarbeit und vielseitigen Kundenanforderungen birgt jedoch auch Belastungsrisiken für Beschäftigte, insbesondere psychisch-emotionaler Art. Interaktionsarbeit sollte daher so gestaltet sein, dass zusätzlich zur Beschäftigtenperspektive immer auch die Kundenperspektive mitgedacht wird und Beschäftigte informell und situativ handeln können.

Prof. Dr. Fritz Böhle von der Universität Augsburg stellte das Thema Interaktionsarbeit auf dem iga.Expertendialog 2016 ausführlich vor. Die Veranstaltung fand am 27. und 28. Juli statt und richtete sich an die Präventionsexpertinnen und -experten der gesetzlichen Kranken- und Unfallversicherung.

Die Unterlagen können unter www.iga-info.de heruntergeladen werden.

Denise Hausmann, Patricia Lück

.....
KONTAKT

Initiative Gesundheit und Arbeit (iga), Denise Hausmann

- ➔ E-Mail: denise.hausmann@dguv.de, Tel.: 0351 457 1010 oder
- ➔ projektteam@iga-info.de

AOK-Bundesverband, Patricia Lück

- ➔ E-Mail: patricia.lueck@bv.aok.de, Tel.: 030 34646 2348 oder
 - ➔ projektteam@iga-info.de
-



‹ zurückgeschaut – vorausgeschaut ›

iga.Fakten 10 – Psyche und Gesundheit im Erwerbsleben

Die iga.Fakten 10 beschreiben, welche Einflussfaktoren in der Arbeitswelt auf unsere Psyche und Gesundheit wirken. Sie erläutern die Wirkung von Ressourcen als gesundheitsstärkende Faktoren und zeigen Belastungen auf. Aktuelle Erkenntnisse werden gebündelt und es werden Empfehlungen für die Gestaltung der Arbeitswelt im Sinne psychischer Gesundheit gegeben. ◀

Pausengestaltung im digitalen Zeitalter

Mehr als 300 Erwerbstätige beantworteten uns im Frühjahr 2016 online, wie sie ihre Arbeitspause gestalten und welche Rolle elektronische Medien dabei spielen. Die Überraschung war: Fast die Hälfte der Befragten kann sich in der Pause kaum erholen. Die ausführliche Auswertung der Umfrage mit Gestaltungsempfehlungen wird demnächst als iga.Report aufbereitet. ◀

Save the Date: 11. iga.Kolloquium im März 2017

Am 13. und 14. März 2017 findet in Dresden das nächste iga.Kolloquium: Gesund und sicher länger arbeiten statt. Unter dem Motto „Facettenreich und farbenfroh“ beschäftigt sich die Veranstaltung mit der kulturellen Vielfalt in der Arbeitswelt sowie den Chancen und Herausforderungen, die diese Entwicklungen mit sich bringen. ◀

VERÖFFENTLICHUNGEN



iga.Report 33: Engagement erhalten – innere Kündigung vermeiden

In diesem iga.Report werden das Thema der inneren Kündigung aus Unternehmensperspektive beleuchtet und Handlungshilfen für Führungskräfte vorgestellt.

Der iga.Report 33 ist ab Oktober unter:
www.iga-info.de > Veröffentlichungen > iga.Reporte erhältlich.

iga. Aktuell

iga.Aktuell abonnieren unter:

➔ www.iga-info.de >

Veröffentlichungen >

iga.Aktuell Newsletter-Abo

KONTAKT

Initiative Gesundheit und Arbeit (iga),
Claudia Goertz

➔ Tel.: 0351 457 1116 oder

➔ projektteam@iga-info.de

IMPRESSUM

Herausgeber:

BKK DV, DGUV, AOK-BV, vdek

Verlegende Stelle: Zukunft der Arbeit GmbH | Königsbrücker Landstraße 2 | 01109 Dresden

Redaktion: Claudia Goertz

Texte von Nicole Scheibner,

Denise Hausmann, Patricia Lück

Bildnachweis: fotolia (S. 1: Clemens Schübler, S. 3: Atelier 211); EO Institut (S. 2: Julika Runow)

Satz: büro quer | Dresden

Druck: Löbnitz-Druck GmbH |

Güterhofstraße 5 | 01445 Radebeul