

2. Qualitätsstandards und Qualitätssicherung



Dominik Hammer
Fachpsychologe für Verkehrspsychologie
Produktmanager „Arbeitsplatz Auto“
TÜV SÜD Life Service GmbH

Achim Vogel
Leiter der Abteilung Business Services
Leiter Fuhrparkmanagement
PAUL HARTMANN AG

Betriebliches Gesundheitsmanagement im Außendienst

Neue Wege für berufliche Vielfahrer

Zusammenfassung

Der Fahrtätigkeit im Außendienst und den damit verbundenen Stressfaktoren wird oft nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Zu Unrecht, denn wer bis zu 40 Prozent seiner Arbeitszeit im Auto verbringt, „lebt“ fast auf der Straße – mit allen Konsequenzen einschließlich verschiedener körperlicher und seelischer Belastungen.

Die Paul Hartmann AG hat daher aus einer Analyse der Altersstruktur ihres Außendienstteams sowie aus einer Befragung die Konsequenzen gezogen und trägt mit einer Schulungsreihe gezielt zur Erhaltung der Gesundheit und Leistungsfähigkeit dieser Mitarbeitergruppe bei. Die Schulungen, die den programmatischen Titel „Bleib cool – fahr sicher!“ tragen, wurden von der TÜV SÜD Life Service GmbH entwickelt. Sie sind so angelegt, dass sich der verhaltenspräventive Ansatz und verhältnispräventive Maßnahmen ergänzen.

Nach einem Pilotseminar für ausgewählte Mitarbeiter erfolgte ein Roll-out auf weitere Außendienstteams, dessen Ergebnisse überzeugen: Die Stressreduktion im Straßenverkehr wie auch in anderen Handlungsfeldern führt nicht nur zu mehr Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeitern, sondern bringt auch wirtschaftliche Vorteile für das Unternehmen.

Ausgangssituation und Bedarf

Die Paul Hartmann AG ist ein international tätiger Anbieter von Produkten und Dienstleistungen in Medizin und Pflege, der in Deutschland 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst beschäftigt. Ihre Jahresfahrleistung beträgt zwischen 25.000 und 100.000 Kilometern. Die Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung Mitte 2007 machten deutlich, dass angesichts der Altersstruktur des Außendienstteams und der von den Mitarbeitern geschilderten Belastungen dringender Handlungsbedarf hinsichtlich eines arbeitsplatzspezifischen Gesundheitsmanagements besteht.

Die Außendienstmitarbeiter wurden nicht nur zu ihren aktuell empfundenen Belastungen befragt, sondern auch über die aus ihrer Sicht zu erwartenden Belastungen in fünf beziehungsweise zehn Jahren. Ganz deutlich dominierten bei den Nennungen die Belastungen durch Stehen, Sitzen und Autofahrten.

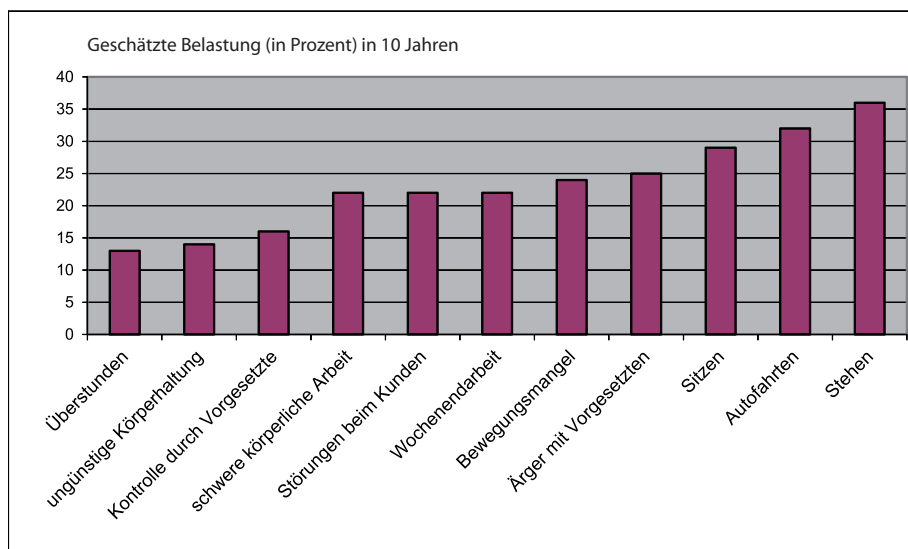


Abbildung 1: Erwartete Belastung in zehn Jahren bei der Paul Hartmann AG

Aufgrund der sich abzeichnenden zeitlichen Perspektive wollte die Paul Hartmann AG keine kurzfristig greifenden Schulungen anbieten, sondern suchte nach einem Konzept, das auf Dauerhaftigkeit und Nachhaltigkeit setzt.

Als unumgänglich stellte sich dabei auch die Auseinandersetzung mit der Verdichtung in den relevanten Handlungsfeldern „Beruf“ und „Verkehr“ heraus. Insbesondere das Multitasking beim Autofahren erwies sich als erheblicher Stress- und Risikofaktor, der zum Teil schwere Unfälle von Mitarbeitern nach sich zog. Die meisten wurden durch Ablenkung am Steuer verursacht, zum Beispiel durch Telefonate, Lesen oder Schreiben von SMS-Nachrichten während der Fahrt. Auch berichteten Mitarbeiter, dass sie während des Telefonierens beim Fahren häufig Autobahnausfahrten übersehen oder verfehlen.



2. Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Das von der TÜV Süd Life Service GmbH im Jahr 2007 erarbeitete Konzept „Bleib cool - fahr sicher!“ entsprach ganz offensichtlich dem von der Paul Hartmann AG ermittelten Bedarf. Denn die Seminarreihe, von vielen zunächst als reine Fahrerschulung betrachtet, umfasst weit mehr als nur das Handlungsfeld Straßenverkehr. So sind wesentliche Aspekte der Tätigkeit im Außendienst, zum Beispiel Kommunikation, Fitness und Fahrtüchtigkeit sowie Selbstmanagement, integraler Teil des Seminarkonzepts.

Die Paul Hartmann AG war sich auch von vornherein darüber im Klaren, dass es – anders als beim klassischen Fahrfertigkeitstraining – sinnvoll ist, diese komplexe Thematik in einer Seminarreihe aufzuarbeiten. Denn Einstellungen und Haltungen sind durch eine einmalige Maßnahme nicht oder nur schwer zu ändern. Unbestritten ist zudem, dass für die Veränderung von Gewohnheiten meistens eine gewisse Zeit erforderlich ist; schließlich dauert es ja auch einige Zeit, bis sich die problematischen Gewohnheiten entwickeln.

Pilotseminar als Probelauf

Zwischen Dezember 2008 und Mai 2009 durchlief eine ausgewählte Gruppe von Außendienstmitarbeitern der Paul Hartmann AG ein dreitägiges Pilotseminar. Nach einer Auswertung der Rückmeldungen direkt nach Abschluss der Maßnahme sowie in den Folgemonaten beschloss das Unternehmen, diese Seminare einem größeren Kreis von Außendienstmitarbeitern anzubieten.

Die Erfahrungen aus dem Pilotseminar machten darüber hinaus deutlich, dass rein verhaltenspräventive Maßnahmen bei Weitem nicht ausreichen, um eine nachhaltige Veränderung zu bewirken. Weitere verhaltenspräventive Hinweise wurden aus Folgeseminaren erwartet und später tatsächlich gewonnen. Darüber hinaus lieferte das Pilotseminar auch Anregungen für notwendige verhältnispräventive Maßnahmen.

Philosophie und Seminarkonzept

Die Seminarreihe „Bleib cool – fahr sicher!“ umfasst drei volle Tage zu je acht 45-minütigen Unterrichtseinheiten. Zwischen den Seminartagen sollten im Idealfall drei Monate liegen. Eine flexible Handhabung dieses Zeitraums ist möglich, wobei jedoch sechs Monate zwischen zwei Sitzungen nicht überschritten werden sollten.

Bei den theoretischen Seminarteilen nehmen maximal 12 Personen an Gruppengesprächen im offenen Stuhlkreis teil. Medien wie Beamer oder Videos werden dabei sehr zurückhaltend eingesetzt. Im Vordergrund stehen der Erfahrungsaustausch in der Gruppe und die Reflexion des eigenen Verhaltens.

Der Schwerpunkt liegt auf der Gruppenarbeit mit thematischen Bausteinen, die sich in anderen Kontexten bereits als effektiv erwiesen haben. Das Programm beinhaltet Pflichtbausteine, lässt aber genügend Raum für einen flexiblen Ablauf und die Integration unternehmensspezifischer und individueller Themen. Als Moderatoren fungieren Verkehrspsychologen mit langjähriger Erfahrung als Schulungsleiter und einer spezifischen Einweisung in arbeitspsychologische Aspekte.

Das Besondere an diesem Seminarkonzept ist, dass nicht das Fahren als solches im Vordergrund steht, sondern die umfassende Sicherheit und Selbstfürsorge der Vielfahrer. Und da Außendienstmitarbeiter das Auto als Arbeitsplatz betrachten, ist Verkehrssicherheit gleichbedeutend mit Arbeitssicherheit. Unter diesem Aspekt wurden bei „Bleib cool – fahr sicher!“ Ansätze aus Verkehrs- und Arbeitspsychologie sowie Verkehrs- und Arbeitsmedizin zusammengeführt. Insofern ist diese Seminarreihe – nicht zuletzt wegen ihrer verhältnispräventiven Ergebnisse – ein Baustein des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

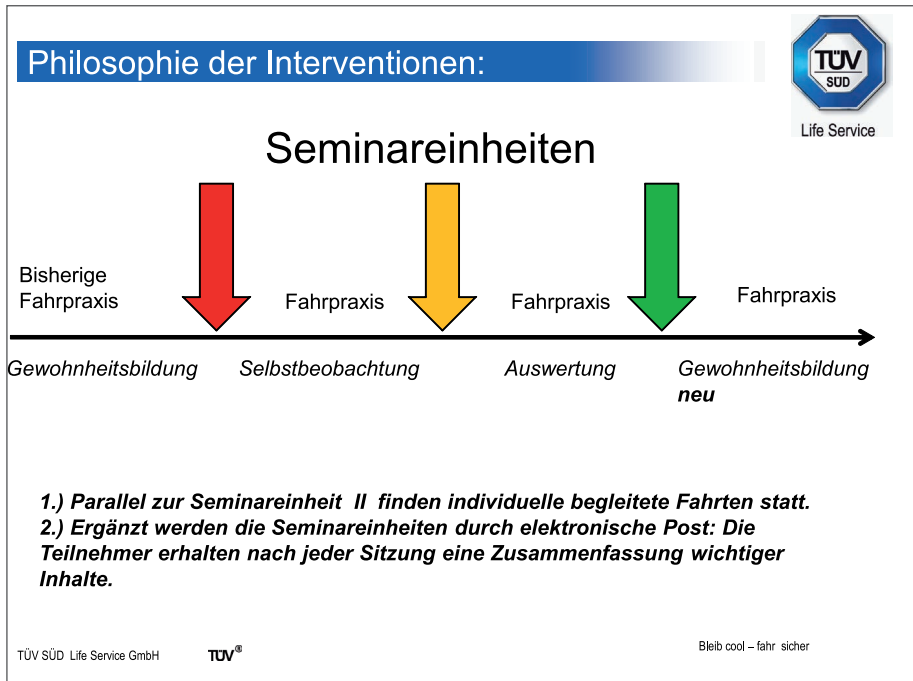


Abbildung 2: Philosophie der Interventionen der TÜV SÜD Life Service GmbH

Seminarziele des Trainings „Bleib cool – fahr sicher!“ sind demnach:

- » Verbesserter Umgang mit Anspannung und Stress sowie Reduktion von Stressoren – im Straßenverkehr und in anderen Handlungsfeldern
- » Höhere Sicherheit beziehungsweise ein geringeres Unfallrisiko durch Reduktion der Häufigkeit gefährlicher Situationen
- » Geringeres Risiko für Ordnungswidrigkeiten, insbesondere die Vermeidung von Fahrverboten und somit die Erhaltung der Mobilität
- » Bessere Verhaltensstrategien für kritische Situationen
- » Erweiterte Kenntnisse über gesunde Ernährung unterwegs
- » Höhere allgemeine Arbeitszufriedenheit
- » Verschleißarmes Fahren (Schonung der Gesundheit, zum Beispiel Nerven, Bandscheiben)
- » Verschleißarmes Fahren (Einsparung beim Kraftstoffverbrauch, geringerer Reifenverschleiß)



2. Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Ein besonderes Gewicht in dieser Seminarreihe kommt dem Umgang mit Gewohnheiten zu. Gewohnheiten sind verhältnismäßig stabile Programme, die im Althirn des Menschen abgelegt sind. Sie sind Argumenten in der Regel nicht zugänglich, dafür aber relativ empfänglich für Erfahrungen. Daher sind mehrere Seminartage nötig, um einerseits die Motivation zur Verhaltensänderung und zum besseren Umgang mit persönlichen und sachlichen Ressourcen zu erhöhen, andererseits auch, um neue Verhaltensweisen auszutesten und die Erfahrungen auszuwerten.

Handlungsfelder und Seminarthemen

Bei den Seminarthemen zum Handlungsfeld „Straßenverkehr“ diskutieren die Teilnehmer die Systembedingungen ihres Arbeitsplatzes. Dabei werden Stress- und Risikosituationen analysiert, Defensivtaktiken identifiziert und Sicherheitsstrategien erarbeitet.

Beim Thema „Fitness und Ernährung“ geht es unter anderem um den Umgang mit Pausen, aber auch um den Konsum von Alltagsdrogen.

Beim Thema „Kommunikation“ liegt der Schwerpunkt auf dem Kommunikationsverhalten im Straßenverkehr, der Kommunikation mit Kunden insbesondere nach einer stressigen Anfahrt, aber auch auf dem Umgang mit Konfliktsituationen.

Das Thema „Zeit- und Selbstmanagement“ widmet sich verschiedenen Methoden zur Entspannung und einer individuellen Analyse von Stressoren.

Die Gruppengespräche werden durch ein fahrpraktisches Element am zweiten Seminartag ergänzt. Dabei begleitet ein Moderator jeden einzelnen Teilnehmer auf einer Fahrt.

Berufliche Vielfahrer verbringen bis zu 40 Prozent ihrer Arbeitszeit im Straßenverkehr. Die drei Fortbildungstage zum Thema „Sicher und stressfrei fahren“ sind daher als unverzichtbares Minimum anzusehen.

Ergebnisse aus dem Roll-out:

In den Jahren 2009 und 2010 schulte die Paul Hartmann AG weitere Teams nach diesem Modell. Die Ergebnisse sind:

» **Hohe Akzeptanz bei den Teams.**

Die Mitarbeiter begreifen diese Trainings inzwischen als Maßnahme zur Gesundheitsförderung im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements der Paul Hartmann AG. Nach anfänglicher Skepsis treten die Teams mittlerweile in einen Wettbewerb darum, welche Gruppe als nächste in den Genuss einer Schulung kommt.

» **Ökonomische Ersparnisse.**

Es zeigte sich, dass die geschulten Teams Kraftstoff- und Betriebskosten in Höhe von durchschnittlich zwei Cent pro Kilometer einsparen. Geringere Unfallzahlen führten außerdem zu einer Reduktion der Rückgabeschäden bei Leasingfahrzeugen um etwa 30 Prozent.

» **Verhältnispräventive Konsequenzen.**

Hierzu zählt die Definition der vom Arbeitgeber geforderten Erreichbarkeit, die Einführung neuer Regeln zum Umgang mit dem Telefon während der Fahrt, aber auch Aspekte der Fahrzeugausstattung. So werden alle Autos für neue Außendienstmitarbeiter jetzt mit Navigationssystem, Multifunktionslenkrad und einem Komfortsitz ausgestattet. Darüber hinaus werden die Teilnehmer geschult, wie sie eventuell mitgeführte Ladung korrekt sichern, da Außendienstmitarbeiter häufig Produktmuster zu Kundenbesuchen mitnehmen.

Die weitere Perspektive

Aufgrund der positiven Ergebnisse will die Paul Hartmann AG diese Seminarreihe mittel- und langfristig allen Mitarbeitern anbieten, die einen Dienstwagen haben. Priorität haben Mitarbeiter im Vertrieb. Im Hinblick auf Dauerhaftigkeit und Nachhaltigkeit durchlaufen die bereits geschulten Teams nach etwa 18 Monaten ein eintägiges Auffrischungsseminar, das sich noch einmal verstärkt den Themen Stressreduktion und Entdichtung widmet. Denn die Praxis zeigt, dass der Zeitraum von ein bis zwei Jahren nach einer solchen Intensivmaßnahme gut geeignet ist, um rechtzeitig Rückfällen in alte Gewohnheiten vorzubeugen.

Die Paul Hartmann AG plant, diese Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung in ein künftiges konzernweites System des Betrieblichen Gesundheitsmanagements zu integrieren. Dies bedeutet, dass es dann auch Mitarbeitern in Tochtergesellschaften außerhalb Deutschlands angeboten wird.

