

Michaela Giger

STRESSBEWÄLTIGUNG UND ENTSPANNUNG

Die Arbeit der Contactcenter-Mitarbeitenden ist anspruchsvoll und stressig. Was bedeutet das für die einzelnen Mitarbeiter? Gibt es Strategien, um mit dem täglichen Stress im Contactcenter umzugehen und Erschöpfung entgegen zu wirken?



Das Kommunikationszeitalter lässt uns in einem Tempo durch das Leben rasen, bei dem unseren Vorfahren die Haare zu Berge gestanden wären. Contactcenter-Mitarbeiter haben Kommunikation zu ihrem Hauptberuf gemacht und sind deshalb in einem besonderen Masse gefordert.

Stressfaktor Arbeit im Contactcenter

Die Contactcenter-Branche ist bekannt für ihre hohe Arbeits- und Stressbelastung. Kaum ist ein Anruf beendet, wartet auch schon der nächste Kunde in der Leitung. Manche sind freundlich, manche verärgert, manche werden laut, andere hören nicht zu. Die Mitarbeiter am Telefon müssen jederzeit souverän und freundlich auf die Anliegen der Kunden eingehen – das kann puren Stress verursachen. Am Feierabend geht es für viele mit einem vollen Programm weiter: überfüllte Züge, Stau auf den Strassen, überall

genervte und gestresste Menschen. Und endlich zu Hause angekommen, wird Entspannung oft gleichgesetzt mit Weiterkommunizieren auf dem Mobiltelefon, laute Musik hören, Fernsehen, im Internet surfen. Die menschlichen Sinne laufen ständig auf Hochtouren. Nichtstun wird zur grossen Herausforderung. Das Ergebnis ist erhöhte Stressanfälligkeit, Unzufriedenheit bei der Arbeit, Unzufriedenheit mit sich selbst, Schlafstörungen, Krankheitsanfälligkeit und Schwierigkeiten im Umgang mit Erwartungen und Enttäuschungen.

Pausen und Entspannung

Stress verursacht im Körper chemische und hormonelle Reaktionen. Der Körper bereitet sich auf Kampf oder Flucht vor, indem er mehr Blut ins Herz und die Muskeln pumpt und andere nicht wichtige Systeme auf Sparflamme setzt. Stresserkrankungen wie Burnout, Depressionen oder Herzkreis-

«Aktive Pausen helfen, Stress abzubauen und körperliche Beschwerden wie Verspannungen und Kopfschmerzen zu vermeiden, negative Emotionen zu mindern und innere Balance zu kultivieren.» *Michaela Giger, TELAG*



lauferkrankungen nehmen zu. Pausen und aktives Nichtstun sind wichtig zur Stressreduktion. Pausen werden jedoch nur selten zur echten Erholung genutzt, es wird weiterkommuniziert, die Gedanken und Gespräche drehen sich um die Arbeit. Oft führt das, was wir als Erholung verstehen, zu weiterer Reizüberflutung. Wenn wir uns aber, und seien es nur für fünf Minuten pro Tag, aktiv zurückziehen, alle elektronischen Geräte ausschalten und unseren Geist zu Ruhe kommen lassen, dann findet bereits ein wesentlicher Erholungsprozess statt. Aktive Pausen helfen, Stress abzubauen und körperliche Beschwerden wie Verspannungen und Kopfschmerzen zu vermeiden, negative Emotionen zu mindern und innere Balance zu kultivieren. Entspannung ist eine der grössten Ressourcen für Gesundheit, Vitalität und Kreativität.

Entspannen will gelernt sein

Gerade im Contactcenter-Umfeld kann es Sinn machen, Angebote wie Entspannung über den Mittag oder Kurse zur Stressbewältigung für die Mitarbeiter anzubieten. In diesen Kursen werden Techniken und Strategien vermittelt, wie kurze

Erholungsphasen in den Alltag eingebaut werden können. Im Gegensatz zu anderen Schulungen und Trainings, welche die Mitarbeiter für ihre Arbeit durchlaufen, lernen sie hier, etwas für sich selber zu tun. Viele der Übungen sind den meisten bekannt, jedoch werden sie im entscheidenden Moment nicht angewendet. In den Kursen kann genau dieser Alltagsbezug hergestellt und geübt werden. Kurze Entspannungsübungen können problemlos während der Arbeit und in den Pausen ausgeführt werden, auch im Contactcenter. Dazu gehören einfache Übungen wie kurzes Aufstehen, sich strecken und dabei den Körper

bewusst wahrnehmen, oder sich ein paar Atemzüge lang auf die Atmung zu fokussieren. Pausenzeiten können zum Beispiel dazu genutzt werden, bewusst einen Apfel zu essen und ihn mit allen Sinnen genießen, ohne Ablenkung. Oder um tief durchzuatmen und für einen Moment still zu sein um sich mit der inneren Stille zu verbinden. Danach bleibt immer noch genügend Zeit, sich mit seinen Kollegen auszutauschen.

Bei TELAG wurde das Bedürfnis nach Entspannung schon früh erkannt. Um den Mitarbeitern einen Rückzugsort zu bieten, wurde ein spezieller Ruheraum eingerichtet, der mit bequemen Liegen, Kissen und Decken ausgestattet ist und in dem Mobiltelefone draussen bleiben müssen. Für das nächste Jahr sind Kurse zur



1-Minute-Achtsamkeit-Übung.

Stellen Sie einen Wecker oder Timer auf eine Minute. Während dieser Minute ist Ihre Aufgabe, Ihre gesamte Aufmerksamkeit auf Ihren Atem zu richten, und nichts anderes. Diese Übung sollte mit geschlossenen Augen durchgeführt werden. Wenn Sie die Verbindung mit dem Atem verlieren, lassen Sie die Gedanken wieder gehen und bringen Sie die Aufmerksamkeit zurück zum Atem. Bringen Sie die Aufmerksamkeit so viele Male zurück zur Atmung wie nötig.



Stressbewältigung für die Mitarbeiter geplant. Haben die Mitarbeiter erstmal die positiven Wirkungen von Entspannungsübungen erfahren, können sie aktiv Stress entgegenwirken. Das Ergebnis sind motivierte und entspannte Mitarbeiter, tiefere Krankheits- und Fluktuationsraten und zufriedener Kunden. ■

Michaela Giger verantwortet in der TELAG AG seit über zehn Jahren den Bereich Qualitätsmanagement und ist nebenberuflich als diplomierte Yoga- und Meditationslehrerin und Yogatherapeutin tätig.