

Stressmonitoring im Selbstversuch:

Erfahrungen des Handelsverbandes NRW Westfalen-Münsterland beim Einsatz von DosiMirror

Karin Eksen, Ruth von Kölln

Der Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland bietet seinen Mitgliedern umfassende Unterstützung in allen betrieblichen Fragestellungen an, so auch bei der Umsetzung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements. Hierzu leitet der Verband die – vorwiegend kleineren – Handelsunternehmen durch den Prozess des Aufbaus eines eigenen BGM und vermittelt dabei externe Dienstleistungen – zu Konditionen, die sonst nur Großunternehmen bekommen.



Selbstversuch

Da wir selbst keine ausgewiesenen Experten im Gesundheitsmanagement sind, wir aber unseren Mitgliedern qualitätsgeprüfte Leistungen anbieten möchten, hat der Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland einen eigenen BGM-Prozess durchlaufen und die externen Angebote getestet. Den Startpunkt markierte die Durchführung eines Stressmonitorings mit DosiMirror. Dieses Verfahren dient dazu, durch tägliche Einschätzung des eigenen Befindens Stressquellen zu identifizieren – und zwar sowohl auf individueller Ebene als auch auf Ebene der Organisation des Verbandes.

Vorgehen

In einem ersten Schritt wurden relevante Fragen ausgewählt, die die Beschäftigten des Verbandes jeden Tag beantworten und die Aufschluss über

die Arbeitssituation und die Belastung der Beschäftigten geben sollten. Uns schienen folgende Fragen wichtig:

- æ *Belastungen*: Zeitdruck/Hektik, Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen, Arbeitsorganisation, Ärger/Konflikte mit Ansprechpartnern
- æ *Ressourcen*: Sport, Entspannung, privates Umfeld, sozialer Zusammenhalt, Wertschätzung
- æ *Empfinden*: Stressempfinden, körperliche Belastung, Erschöpfung, Arbeitszufriedenheit, Spaß
- æ *Beschwerden*: Muskel-/Skelett-/Rückenbeschwerden, Herz-Kreislaufprobleme, Kopfschmerzen, Reizbarkeit, Erholungsfähigkeit

Für die Phase der Selbstbefragung mit DosiMirror wurde ein möglichst für alle Beschäftigten passender sechswöchiger Zeitraum gewählt, in dem alle – auch die Leitung des Verbandes – täglich den Fragebogen ausfüllten. Die Bearbeitungsdauer lag bei ein bis zwei Minuten pro Tag.

Während dieser Zeit erhielten die Teilnehmer/-innen die Möglichkeit, sich vertrauensvoll und anonym mit technischen, methodischen, aber auch persönlichen Fragen an einen psychologisch geschulten Coach zu wenden, der den gesamten Prozess begleitete und unterstützte. Mit diesem Coach konnten sich die Teilnehmer jederzeit über die Ergebnisse ihres persönlichen Stressmonitorings austauschen und ggf. gemeinsame Handlungspläne entwickeln.



Karin Eksen, Ruth von Kölln

Ergebnisse der individuellen Erhebungsphase

Die inhaltlichen Ergebnisse sollen hier selbstverständlich nicht dargestellt werden; sie sind intern und vertraulich. Worüber jedoch berichtet werden kann, sind die Erfahrungen mit dem Prozess als solchem und mit den einzelnen Analyse- und Beratungsschritten:

Die Teilnahmequote bei der DosiMirror-Anwendung lag bei über 85%. Wir führen diese erfreulich hohe Quote darauf zurück, dass allen Kolleginnen und Kollegen klar war, dass es um den Startpunkt einer wichtigen Entwicklung, nämlich die Einführung von Strukturen eines Gesundheitsmanagements, ging. Der tägliche Aufwand durch die Eingabe war tatsächlich zu vernachlässigen. Niemand hat sich – nach kürzester Eingewöhnungszeit – durch die Eingabe belastet gefühlt.

Es wurde zudem des Öfteren im Kollegenkreis darüber gesprochen, „wie man denn den Tag so fand“ und was man in DosiMirror eingetragen hat. Das war zugleich Ausgangspunkt für viele Gespräche über Arbeitsbedingungen und Gesundheit, die sonst nicht in dieser Art und Weise stattgefunden hätten.

Die Interpretation der eigenen Ergebnisse schien manchmal etwas kompliziert, so dass der Coach auch insoweit eine wertvolle Unterstützung bot. Die Häufigkeit der Inanspruchnahme des Coachings wurde aus Datenschutzgründen nicht mitgeteilt, um angesichts der Mitarbeiterzahl unseres Verbandes keine Rückschlüsse zu ermöglichen. Kollegen, die von sich aus berichtet haben, dass sie ein Coaching in Anspruch genommen haben, empfanden dies jedoch als außerordentlich hilfreich.

Auswertung auf Ebene der Organisation

Nach Ende des Zeitraumes der individuellen Selbstbeobachtung wurden die Teilnehmer gebeten, ihre Daten zur Auswertung an einen Statistik-Dienstleister zu senden. Dabei konnten sie zusätzlich persönliche Angaben zu Alter, Familienstand, Standort, Geschlecht machen. Diese sollten für die weitere Auswertung nach Beschäftigtengruppen genutzt werden. Alles erfolgte absolut freiwillig und anonym.

Der Dienstleister führte die Ergebnisse zusammen; der Verband erhielt zu keinem Zeitpunkt individuelle Datensätze, sondern lediglich die Auswertungen auf Organisationsebene, die allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich gemacht wurden. Wichtig war, dass es keine „Geheimauswertungen“ gab.

Die Ergebnisse wurden zunächst in einem Lenkungsreis, bestehend aus dem Hauptgeschäftsführer am Standort Dortmund, der Geschäftsführerin des Standortes Münster sowie dem Projektleiter für die Psychische Gefährdungsbeurteilung vorgestellt und diskutiert. Hierbei wurde ein vorläufiger Vorschlagsplan für die Maßnahmen zur Senkung der Belastung und Förderung der Gesundheit der Beschäftigten entwickelt.

Die Ergebnisse der Untersuchung und der Vorschlag für mögliche Maßnahmen wurden im Rahmen von zwei Betriebsversammlungen an den Standorten Dortmund und Münster allen dort Beschäftigten vorgestellt und mit ihnen diskutiert. Der Maßnahmenplan wurde priorisiert und operationalisiert, sodass alle Beschäftigten bei der Maßnahmenentwicklung involviert waren. Dieser finale Handlungsplan wurde allen Beschäftigten zugänglich gemacht.

Ergebnisse mit der betrieblichen Auswertung

Ohne hier auf die konkreten Ergebnisse einzugehen, können wir in der Summe feststellen, dass die Auswertungen sehr hilfreich waren. Zunächst wurde in einem reinen Zahlenwerk gespiegelt, wo Probleme liegen, aber auch welche Meriten unsere Organisation hat. Gerade die verschiedenen Auswertungsgespräche boten so eine exzellente Grundlage für Überlegungen, wie mit jeweiligen Stärken und Schwächen umzugehen sei.

Es zeigten sich z.T. überraschende Unterschiede zwischen den Geschlechtern, zwischen den Altersgruppen und zwischen den Standorten. Diese Unterschiede wurden intensiv diskutiert, zumal wir sie so nicht erwartet hatten. In der Summe waren wir sehr zufrieden damit, in vielen Bereichen bestärkt, in anderen Bereichen aber auch „geweckt“ worden zu sein. Die Dis-

kussion und die Ableitung von Handlungsmöglichkeiten liefen auf der Basis der Auswertungen deutlich strukturierter.

Allerdings müssen wir auch zugeben, dass die Ergebnisse manchmal sehr komplex waren, so zum Beispiel im Zusammenhang mit der Interpretation sogenannter multivariater Verfahren. Hier waren wir in besonderem Maße auf die Unterstützung versierter und statistisch bewandelter Organisationsberater angewiesen. Beeindruckt waren wir auch, in welchem Maße aus den einfachen Fragen doch vielfache Erkenntnisse abgeleitet werden konnten.

Eine unserer wichtigsten Erfahrungen war in jedem Fall die unbedingte Beachtung des Datenschutzes: Nur, wenn sich alle Beschäftigten absolut sicher sind, dass ihre Daten in guten Händen sind, können ehrliche Antworten erwartet werden. Das Verfahren selbst ist sicher, aber für den Aufbau des notwendigen Vertrauens bedarf es eindeutig auch der entsprechenden Kommunikation. Das ist uns – mit Unterstützung aller Beteiligten – gelungen.

Die Autorinnen

Ass. jur. Karin Eksen ist Geschäftsführerin des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland am Standort Münster.

Ruth von Kölln ist Referentin im Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland am Standort Dortmund.

 **Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Ostwestfalen - Lippe**

 **Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Westfalen - Münsterland**