

Krisenprävention im Call Center

Agents an Notfall-Hotlines sind während und nach dem Einsatz schweren Belastungen ausgesetzt. Permanentes Training hilft, Traumata zu verhindern.

Bestimmte Arbeitsbereiche in Call Centern sind extremen Belastungen ausgesetzt und haben tagtäglich mit schwierigen Situationen zu tun. Das betrifft Mitarbeiter von

- *Welchen psychischen Belastungen sind Mitarbeiter von Krisen-Hotlines ausgesetzt?*
- *Wie können sie systematisch für den Ernstfall trainiert werden?*

telefonischen Hotlines, die mit Krisen umgehen, wie etwa Unfällen im Urlaub, Großunglücken sowie medizinische Hotlines. Betroffen sind insbesondere Agents, die bei Versicherungen, Krankenkassen, Reiseunternehmen und Automobilclubs tätig sind.

Ein Beispiel macht deutlich, worum es geht: Bei einer Krankenkasse rufen Versicherte an, die unheilbar krank sind. Die Mitarbeiter der telefonischen Kundenbetreuung gehen zwar auf der Sachebene mit dieser Herausforderung um, auf der emotionalen Ebene lassen diese Schicksale aber niemanden auf Dauer unberührt.

Fehlzeiten bei psychischen Krankheiten sind weitaus länger als bei anderen Krankheiten, im Durchschnitt 34 Tage im Jahr. Abgesehen von den Einzelschicksalen leidet die Produktivität im Call Center darunter und die Arbeit wird auf die Kollegen abgewälzt.

Aber wie gehen Unternehmen und Agents damit um? Darf überhaupt benannt werden, dass diese Schicksale emotional berühren und Stress verursachen? Oder ist das schon ein Eingeständnis von Schwäche? Und wie ergeht es dem Mitarbeiter, der dem Anrufer nicht weiterhelfen kann oder sogar dessen Anfrage abschlägig bescheiden muss?

Sicherlich gehört eine gesunde Distanz

zur Arbeit und zur Thematik zur Grundausstattung eines Agent. Die Erfahrung zeigt, dass nicht alle für eine Arbeit an einer Krisenhotline geeignet sind. Unternehmen können aber zusätzlich Maßnahmen ergreifen, um die Mitarbeiter bei dieser Tätigkeit präventiv und nachsorgend zu unterstützen.

Traumatische Erlebnisse

Wir wissen inzwischen von möglichen schwerwiegenden Folgen für die Gesundheit von Mitarbeitern an Krisen-Hotlines: Schlafstörungen, die Unmöglichkeit, sich zu entspannen, depressive Verstimmungen, Angstreaktionen, Schmerzsymptome, Konzentrationsschwierigkeiten, Gereiztheit – Symptome, die sich zu posttraumatischen Belastungsstörungen entwickeln können. Die Auswirkungen manifestieren sich oft mit einiger Verzögerung und schlagen sich in einer erhöhten Krankheitsquote nieder.

Untersuchungen haben gezeigt, dass präventive Maßnahmen bei anderen Rettungskräften, etwa bei der Feuerwehr oder der Polizei, Nachfolgereaktionen reduziert haben. Zusätzlich sind unterstützende Schritte wie die Einführung eines systematischen Stressmanagements und das Einüben von Entspannungstechniken sinnvoll.

Folgende Punkte sind empfehlenswert:

- Vorbereitung auf kritische Ereignisse
- Kenntnisse über Stress und Trauma
- Wissen über physische und psychische Folgeaktionen
- individuelle Krisenintervention
- positive Einstellung beziehungsweise Selbstinstruktion der Mitarbeiter
- Ressourcenarbeit
- Nachbesprechung
- eigenes Stressmanagement

- Kenntnis über eigene Grenzen
- Kommunikation und Austausch
- Zeit für den Abbau von Stress.

Örag Service, Dienstleister für alle öffentlichen Versicherungen und die Sparkassen, hat gemeinsam mit einer Unternehmensberatung ein Konzept für sein Katastrophenteam entwickelt und setzt dieses seit zwei Jahren um. Dieses Konzept ist einzigartig im deutschsprachigen Raum und ist speziell ausgerichtet auf Hotlines, die in Krisensituationen besonders gefordert sind.

Am Anfang wurden Mitarbeiter per Fragebogen über ihre Belastung befragt. Häufig wurden Auswirkungen wie Schlafstörungen, fehlende Entspannung sowie verstärkte Angst um die eigene Familie genannt. Sehr oft wurde der Wunsch nach Methoden zum Abschalten gewünscht.

Darauf aufbauend hat das Unternehmen ein Grundlagentraining erarbeitet, mit folgenden Inhalten:

- Informationen über die Notfall- und Akutpsychologie
- Grundkenntnisse über die Traumatologie
- typische Reaktionen von Betroffenen und Angehörigen
- posttraumatische Belastungsstörungen
- psychologische Stabilisierung von Angehörigen am Telefon
- Ressourcenarbeit und der „gute“ Zustand
- Entspannungstechniken und Stressmanagement
- Kenntnisse der eigenen Grenzen
- wertschätzender Umgang mit Angehörigen und untereinander.

Die Führungskräfte, die für das Wohlbefinden der Mitarbeiter zuständig sind, benötigen ein speziell auf sie abgestimmtes Training, um die Mitarbeiter im Krisenfall gut zu unterstützen. Dabei sind Themen wichtig wie die Mitarbeiterführung in Krisensitua-

tionen, die Fähigkeit, Risiken früh richtig einzuschätzen, Stabilisierungstechniken, ein vertieftes psychologisches Verständnis für sich und die Mitarbeiter sowie die Krisenintervention in akuten Situationen.

Halbjährlich finden Auffrischungstrainings statt, um die Inhalte zu festigen und die Mitarbeiter für schwierige Gesprächssituationen zu stärken. Hierbei werden Entspannungstechniken wie Progressive Muskelentspannung, Atemtechniken, Akupressurpunkte, kleine Meditationstechniken ein-

DAS BEISPIEL ÖRAG

Am Beispiel des Krisenteams der medizinischen Hotline bei Örag Service wird deutlich, wie herausfordernd die Tätigkeiten der Mitarbeiter sind. Das Unternehmen ist der zentrale Service- und Assistance-Partner der öffentlichen Versicherer und der Sparkassen-Finanzgruppe. Es organisiert im 24 Stunden-Betrieb Hilfs- und Serviceleistungen für die Kunden ihrer Auftraggeber. Im Bereich Assistance bietet das Unternehmen Hilfs- und Serviceleistungen von der Pannenhilfe über die Behebung eines Wasserschadens am Wochenende bis hin zum krankheitsbedingten Rücktransport aus dem Urlaubsland.

Gut 200 Mitarbeiter bearbeiten vom Standort Düsseldorf rund eine Million Anrufe jährlich. Die Organisationsmaßnahmen koordinieren sie mit einem internationalen Netzwerk von über 150.000 Dienstleistungspartnern und vermitteln Hilfeleistungen in 17 Sprachen.

In Katastrophenfällen bildet das Service Center unverzüglich ein 20-köpfiges Krisenteam, um für Opfer und Angehörige die Koordination aller erforderlichen Maßnahmen zu organisieren. Hierfür hat die Örag gemeinsam mit dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft und allen großen Assisteuren einen speziellen Katastrophenplan entwickelt.

geübt – alles Techniken, die sofort am Arbeitsplatz eingesetzt werden können.

Weiterhin werden neue wissenschaftliche Ergebnisse zum Thema Stress und Trauma vermittelt, schwierige Gesprächssituationen werden besprochen und anhand von Rollenspielen eingeübt. Auch heikle Themen werden angesprochen, zum Beispiel der Umgang mit trauernden Angehörigen am Telefon. Hierfür steht ein Pfarrer zur Verfügung. In akuten Situationen steht das Spezialistenteam des Beratungsunternehmens vor Ort und telefonisch zur Verfügung. Eine Nachbesprechung des Einsatzes mit dem Hotline-Team ist obligatorisch.

► **TANJA HARTWIG**



► Tanja Hartwig ist Inhaberin des Beratungs- und Trainingsunternehmens Effektive Kundenbetreuung.

E-Mail: th@effektive-kundenbetreuung.de



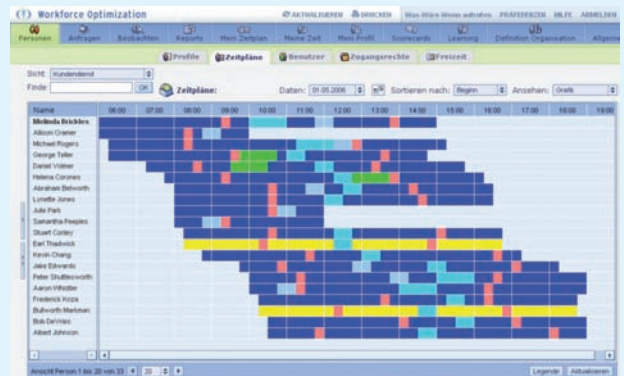
Workforce Management

Beratung Training Software



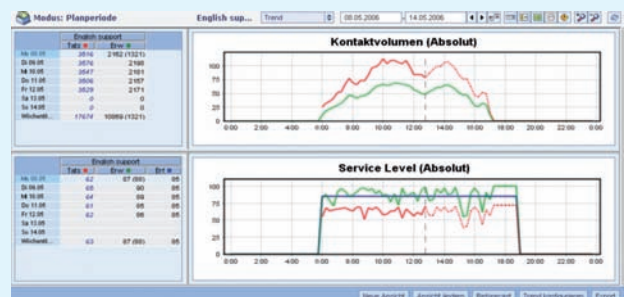
Tele'Train ist auf die Qualitätssteigerung in Kunden Contact Centern spezialisiert. Beim Workforce Management setzt Tele'Train auf die Softwarelösungen von Witness Systems (ex Blue Pumpkin).

- Workforce Management 
- Scorecards 
- Quality Monitoring
- eLearning



Mit WFM mit Witness/Blue Pumpkin bietet Tele'Train eine umfassende Lösung für Forecast & Planung, die alle Anforderungen erfüllt:

- Multi Skill / Multi Media
- Multi Site / Virtuelle Planung
- In- und Outboundplanung
- Mitarbeiterpräferenzen
- Soll-/Ist-Vergleich / Alarme
- Intraday-Management
- Schichttausch / -auktionen
- Was-wäre-wenn Szenarien
- Ad hoc Reporting
- Kostenkontrolle



Soll-/Ist-Vergleich mit Trendermittlung

Resultate im Kundenkontakt

Weitere Informationen unter 02841-889969-0, www.teletrain-software.de