

„DAUERLÄCHELN IM BERUF.“

Die Tätigkeiten in personenbezogenen Dienstleistungen wachsen weltweit und bringen für Arbeitnehmenden und auch Unternehmen neue Anforderungen mit. Dienstleistungstätigkeiten sind geprägt durch den direkten Kontakt mit den KundInnen. Diese Interaktionen stellen spezifische psychologische Anforderungen an die Mitarbeitenden und verlangen neben fachlichem Know-how auch emotionale, kognitive und soziale Fähigkeiten (wie Kommunikation, Empathie, Perspektivenübernahme, u.v.m.). Ein zentrales Element in der Arbeit mit KundInnen stellt die „Emotionsarbeit“ dar. Diese Art von Arbeit bezeichnet alle Tätigkeiten, in welchen die Mitarbeitenden ihre eigenen Emotionen kontrollieren, um das Empfinden der KundInnen positiv beeinflussen zu können. Die Konsequenzen für Mitarbeitende sind ambivalent: so kann sich die Interaktion mit KundInnen positiv auf die eigene Stimmung und auch auf die Arbeitsmotivation auswirken. Aber neben positiven Aspekten finden sich auch Belege, dass Emotionsarbeit negative Auswirkungen haben kann. Die Belastungswirkung kann sich kurzfristig in stressbegleitenden Emotionen (wie Ängstlichkeit, Ärger, Anspannung) aber auch in nachlassenden Leistungen oder erhöhter Fehleranfälligkeit äußern. Die langfristigen Auswirkungen psychischer Fehlbelastungen können sich in einem Sinken der Arbeitszufriedenheit und weiterführend in emotionaler Erschöpfung, Burnout und psychosomatischen Beschwerden darstellen.

Unterstützungsmöglichkeiten auf Unternehmerebene

- ▶ Den Faktor „Emotionsarbeit“ in der Personalrekrutierung berücksichtigen
v.a. ältere Mitarbeitende fühlen sich durch Kundenkontakt durch umfassende Erfahrungen in sozialen Kontakten weniger belastet
- ▶ Weiterbildungen anbieten - Thematisierung und Training der emotionalen Anforderung
- ▶ Soziale Rückendeckung und Unterstützung durch die Führungskräfte
- ▶ „Schmunzelpausen“, ohne direkten Kundenkontakt zur kurzzeitigen Regeneration anbieten
- ▶ Guter Service braucht Zeit und umso mehr der Umgang mit einem/r verärgerten Kunden/in
- ▶ Einen aktiven Austausch im Team fördern
- ▶ Angebot von Coaching

Tipps für Mitarbeitende

- ▶ Stete Bewusstmachung der eigenen Rolle im Beruf und „nicht persönlich“ nehmen
- ▶ „Zeit gewinnen“, wenn einE KundIn wütend ist - keine Schnellschussreaktionen
- ▶ Von anderen lernen - mit den KollegInnen in Austausch gehen
- ▶ Gezielter Einsatz von Kurzentspannungstechniken zur Regeneration & in der Interaktion
- ▶ Nehmen Sie nach einem schwierigen Kunden eine „Auszeit“ von ein paar Minuten
- ▶ In Coachinggesprächen Ursachenforschung betreiben

In Schulungen durchgeführt von den ArbeitspsychologInnen des AMDs können Mitarbeitende persönliche Strategien des Tiefenhandelns entwickeln und somit herausfordernde Situationen mit KundInnen oftmals anders bewerten und auch schwierigen Kundengesprächen mit Sicherheit entgegnetreten.

Für weitere Informationen stehen Ihnen Ihre Präventivkräfte des AMD Salzburg gerne zur Verfügung. Besuchen Sie außerdem unsere Homepage www.amd-sbg.at oder werden Sie Fan auf www.facebook.com/AMD.Salzburg.