

„EIN GUTES AUTO, VOLLBELADEN MIT STRESS.“

„Ich habe ein gutes Auto, aber viel Stress“, so skizziert eine Außendienstmitarbeiterin ihren Beruf. Von KollegInnen in der Verwaltung werden AußendienstmitarbeiterInnen oft beneidet: Die Wechselnden und vielfältigen Aufgaben, die interessanten Kontakte mit Kunden, das selbstständige und eigenverantwortliche Handeln und das tolle Firmenauto. Diese Aspekte führen dazu, dass eine Arbeit im Außendienst trotz der hohen Anforderungen und des Stresss zufrieden stimmt. Gleichzeitig besteht aber ein hoher Leistungsdruck. Stress ist vorprogrammiert wenn beispielsweise die An-/Abreise verzögert wird (Stau), die Ansprechpersonen wechseln oder immer neue Kunden dazukommen, Umsatzzielvorgaben höher werden, die Unterstützung vor Ort beim Kunden fehlt und alles im „Einzelköpferium“ zu bewältigen ist.

Lösungen und Vorschläge hat Organisations- und Arbeitspsychologin Mag. Sandra Kröll. „Ich kenne das aus eigener Erfahrung: Ich bin viel unterwegs, täglich besuche ich Betriebe. Da hilft es auch mir, mich auf die erlernten Ressourcen zu besinnen. Ich achte darauf, dass ich mir einen **Arbeits- bzw. Zeitplan für einen längeren Zeitraum** schreibe, ich erstelle auch gleich einen **detaillierten Tourenplan** und plane dabei schon ausreichend **Pufferzeit für Unvorhergesehenes** (z.B. Stau) ein. Ich mache das von einem **ruhigen Arbeitsplatz** von zu Hause aus. Ich arbeite mit **Checklisten für die benötigten Materialien** vor Ort. Und wenn sich **Wartezeiten** ergeben, **nütze** ich diese aktiv. Ich höre Musik oder wende auch mal eine Stressreduzierende Technik (wie zum Beispiel die progressive Muskelentspannung) an. Wichtig sind mir auch **kurze Pausen** und eine **gesunde Jause**. Also kein Leberkäsemmerl so schnell während der Autofahrt...

Die Arbeitspsychologin weiß, nicht nur das persönliche Verhalten spielt eine Rolle auch Betriebe können strukturell positiv auf die Ausübung einer Tätigkeit im Außendienst einwirken und nennt dazu Vorschläge:

- ▶ Betriebe können Ihre **Mitarbeitenden einbinden** in betriebliche **Planungs- und Entscheidungsprozesse** (Projektplanung - Zeitplanung).
- ▶ Betriebe können Ihre **Mitarbeitenden einbeziehen** beim **Auswählen des Einsatzgebiets**.
- ▶ Betriebe können **Störungen und Unterbrechungen** beim aktuellen Kundenbesuch der Mitarbeitenden **vermeiden** indem Anrufe, Bitten um Auskünfte durch KollegInnen oder Führungskräfte übernommen werden oder der Rückruf später erfolgt.
- ▶ Betriebe können Ihren Mitarbeitenden eine **gezielte Weiterbildung** in fachlich, methodischer und sozialer Hinsicht anbieten.

Auch im Außendienst gibt es Licht und Schattenseiten, wie überall. Wichtig für Betriebe ist nur, zu lernen mit beidem umzugehen. Dabei können Ihnen Ihre Präventivkräfte des AMD Salzburg helfen. Besuchen Sie unsere Homepage www.amd-sbg.at und wenden Sie sich an Ihre Präventivfachkraft.