



Gesunde Arbeit lernen

E-Learning-Angebote für Gesundheitsmanagement im Einzelhandel

Jana Hausmann

Die Einzelhandelsbranche ist gezeichnet von Klein- und Kleinstunternehmen. Oft gibt es für strategische Personalentwicklung und Gesundheitsansätze wenige Ressourcen. Gerade im Einzelhandel erschweren die flexiblen Arbeitszeiten und Schichtmodelle die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen; hinzu kommt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgrund von Teilzeitbeschäftigung und/oder Mehrfachbelastung wenig Zeit für klassische Lernformen wie „Seminare“ mit langen Freistellungszeiten aufbringen können.

Auch die vor allem kleinen Filialen und Geschäfte der Modellunternehmen des Projektes „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“ berichteten von diesen Zusammenhängen und gaben Anlass zu dem Rückschluss, dass für diesen Bereich der Personalentwicklung externe Unterstützung benötigt wird, vor allem durch neu ausgerichtete Lern- und Coachingprogramme. So wurden onlinebasierte Lernprogramme ausgewählt, welche innerhalb der operativen Projektphase in den Modellunternehmen erprobt werden. Die Erkenntnisse werden in die Weiterentwicklung von Angeboten im Bereich gesundheitsgerechten Arbeitsverhaltens für die Branche eingehen. Die Lernprogramme bilden daher einen zukunftsorientierten BGM-Baustein im Rahmen des Modellprojektes.

Im Projekt „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“ werden aktuell vier Trainingsprogramme zur Unterstützung gesunden Arbeitens eingesetzt. Je nach betriebsspezifischem Bedarf können folgende Lernprogramme von den Modellunternehmen genutzt werden.

Richtig führen

In diesem speziellen Angebot für Führungskräfte werden die Teilnehmer/-innen dabei unterstützt, die eigene Führungsarbeit zu reflektieren und grundlegende Instrumente systematisch anzuwenden, wie z.B. „Ziele vereinbaren“ und „Feedback-Gespräche führen“.

Persönliches Stressmanagement

Im Programm „Stressmanagement“ arbeiten die Teilnehmer/-innen intensiv an ihrem persönlichen Umgang mit Belastungen und Überlastungen.

Arbeiten im Team

„Arbeiten im Team“ trainiert die wichtigsten Kompetenzen für eine wertschätzende, konstruktive und effektive Zusammenarbeit im Betrieb.

Kundenkommunikation

Das Lernprogramm behandelt das breite Spektrum der Kundenkommunikation von der Erstkontaktaufnahme über die freundliche und zielführende Kundenberatung bis zum erfolgreichen Ablauf von Reklamationsgesprächen.

Training im Arbeitsprozess



Jana Hausmann

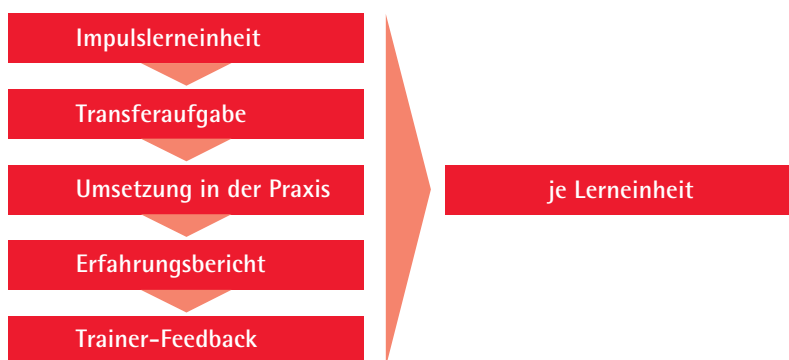
Zum Ablauf – So funktionieren die Lern- und Trainingsprogramme:

Die Trainingsprogramme bestehen aus jeweils fünf Lerneinheiten. Diese speisen sich aus einem kurzen schriftlichen Input (in Form von Lehrbriefen), und zu vielen Lerneinheiten steht zusätzlich ein kleiner Lernfilm zur Verfügung. Anschließend erhalten die Teilnehmer/-innen eine Praxiswochenaufgabe, die direkt im Arbeitsalltag umgesetzt werden soll. Die Umsetzung dieser Aufgabe erfordert es, alte Verhaltensweisen zu reflektieren und neue auszuprobieren. So entsteht im besten Fall ein direkter Lerneffekt.

Der Lerntransfer der Verhaltensweise wird unterstützt, indem die Teilnehmenden dem Trainer ihre Erfahrungen in der Umsetzung der Wochenaufgabe schildern und somit schriftlich reflektieren. Der Trainer gibt daraufhin weitere Anregungen für Verbesserungen oder unterstützt den Prozess bei auftretenden Hindernissen durch vertiefende Fragestellungen und Anweisungen. Er motiviert die Teilnehmer/-innen, die gemachten Lernerfahrungen auch weiterhin anzuwenden und setzt Impulse zu einer konkreten Verhaltensänderung. Wird z.B. in einer Lerneinheit des Stressmanagement-Programms der Umgang mit „Multitaskingsituationen“ thematisiert, besteht die Umsetzung der Wochenaufgabe darin, die Anregungen und empfohlenen Strategien aus der Lerneinheit gleich in einer Alltagssituation anzuwenden.

Der Trainer bleibt während des gesamten Lernprozesses Ansprechpartner, von der Einführungsveranstaltung bis hin zum Abschlussimpulsseminar. Er übernimmt die konstante Begleitung der Lerngruppe, so erhält jede/r Teilnehmende pro Woche ihre/seine Lernaufgabe und bekommt direkt vom Trainer eine individuelle Rückmeldung zu den geschilderten Er-

fahrungen. In den Abschlussimpulsseminaren können die Lerneinheiten in Kleingruppen vor Ort vertieft und durch Praxismethoden ergänzt werden.



Für die Beschäftigten der Modellunternehmen ergibt sich der Vorteil, dass die Lernenden die Inhalte unabhängig von Ort und Zeit direkt am Arbeitsplatz umsetzen können. Der Lernansatz fördert neben der theoretischen Wissensvermittlung den Transfer in die Praxis. Das heißt, der Fokus liegt auf der Einübung von gesundheitsförderlichen Verhaltensweisen, und vor allem wird deren Verankerung im Arbeitsalltag mit Hilfe der Lerneinheiten angestoßen. Durch den methodischen Mix aus theoretischen Impulsen der wöchentlichen Lernbriefe, den praktischen Beispielen aus den Lernfilmen und der Reflexion von eigenen Verhaltensroutinen durch die Wochenaufgabe werden die Verhaltensänderungen zielgerichtet angestoßen.

Die Rückmeldung durch den Trainer bietet die notwendige externe Perspektive, um den Transfer des Gelernten nachhaltig zu sichern.

Um gesundes Arbeiten in den Filialen anzustoßen, werden die E-Learning-Angebote als ver-

haltensorientierter BGM-Baustein eingesetzt und erprobt. Der größte zu nennende Vorteil liegt darin, dass das Verhaltenstraining direkt in den Arbeitsprozess integriert wird. Die E-Learning-Angebote sind damit insbesondere für die Klein- und Kleinstbetriebe im Einzelhandel ein praxisorientierter BGM-Baustein, da sie sich ohne großen Zeit- und Organisationsaufwand umsetzen lassen.

Die Autorin

Jana Hausmann ist Diplom-Pädagogin und Fachberaterin für Betriebliches Gesundheitsmanagement. Sie ist pädagogische Mitarbeiterin der DAA und stellvertretende Projektleiterin des Projektes „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“.

