

**Gesundheit fördern in flexiblen
Projektgruppen – Möglichkeiten der
Prävention durch Customer-
Relationship-Management?**

**Dr. Anja Gerlmaier
Universität Dortmund
Lehrstuhl für Grundlagen und Theorien der
Organisationspsychologie**

Symposium „Führung und Gesundheit“ der BKK

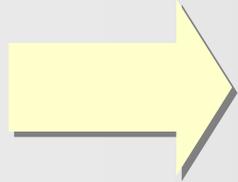
24.10.2002 in Darmstadt

Überblick

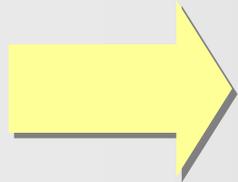
- **Wandel der Arbeit am Beispiel flexibler Projektgruppen: Veränderungen in den Anforderungs- und Belastungsstrukturen, gesundheitliche Auswirkungen**
- **Ergebnisse zur Anforderungs- und Ressourcensituation im IT-Bereich**
- **Projektarbeit als Herausforderung eines nachhaltigen Ressourcenmanagements**
- **Gesundheit fördern durch Customer-Relationship-Management: Ideen aus einer Zukunftswerkstatt mit Projektmitarbeitern**



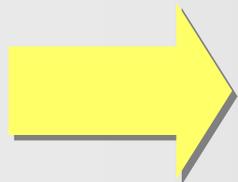
Erweiterte Selbstorganisation unter „marktlichen“ Steuerungsbedingungen (Mitarbeiter als „quasi-Unternehmer“)



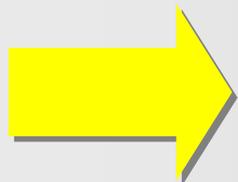
hohe raum-zeitliche Flexibilitätsanforderungen, Statuswechsel, Diskontinuität durch temporäre Arbeitsbeziehungen



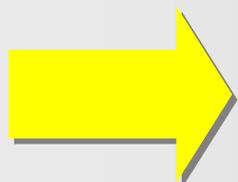
Innovationsdruck durch permanente Lernanforderungen (selbstorganisiertes, lebenslanges Lernen)



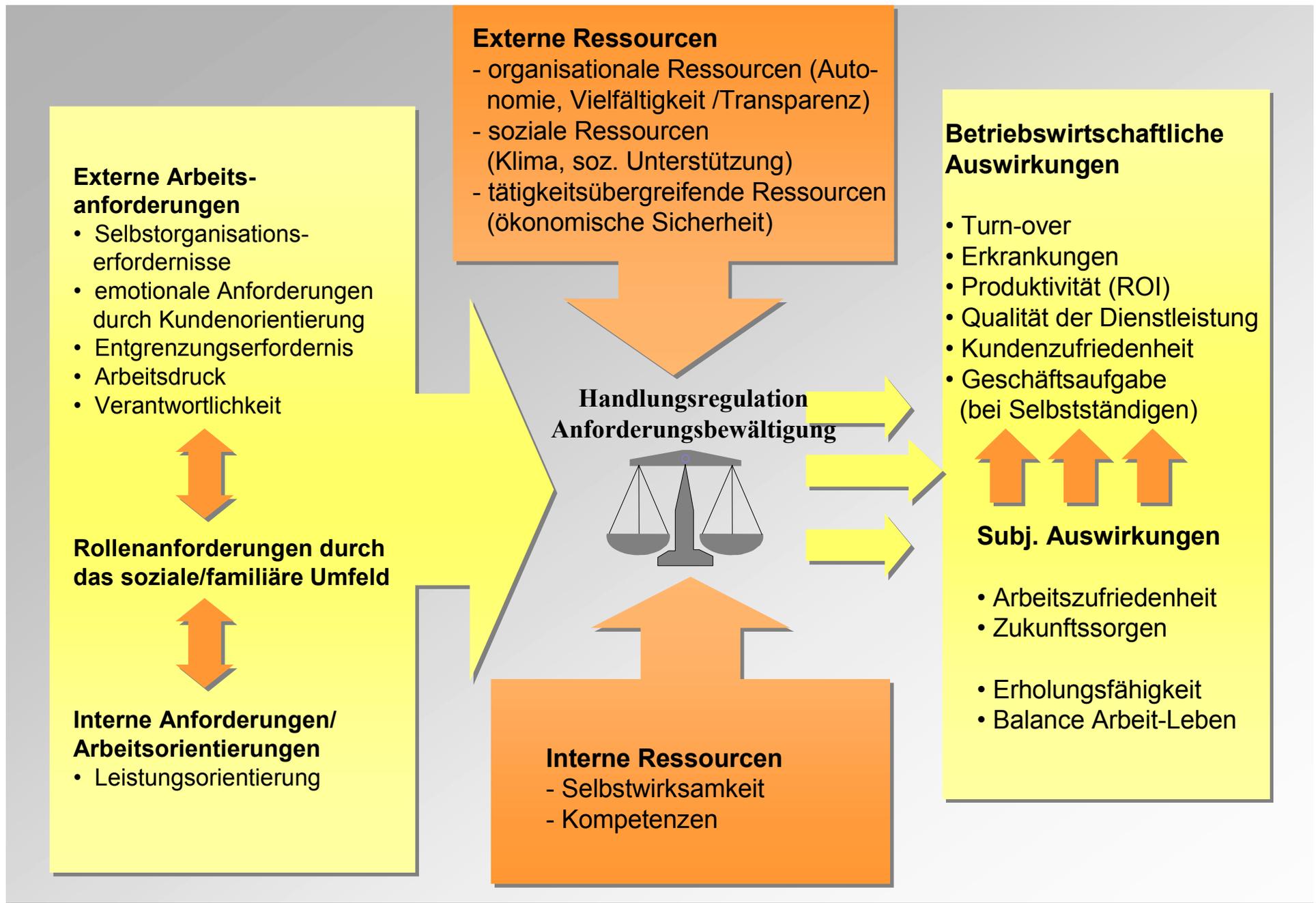
Zunahme von Interaktionsstress (Emotions- und Konfliktmanagement)



gesteigerter Verantwortungs- und Termindruck, Leistungsintensivierung



„Verbetrieblichung“ der Lebensführung



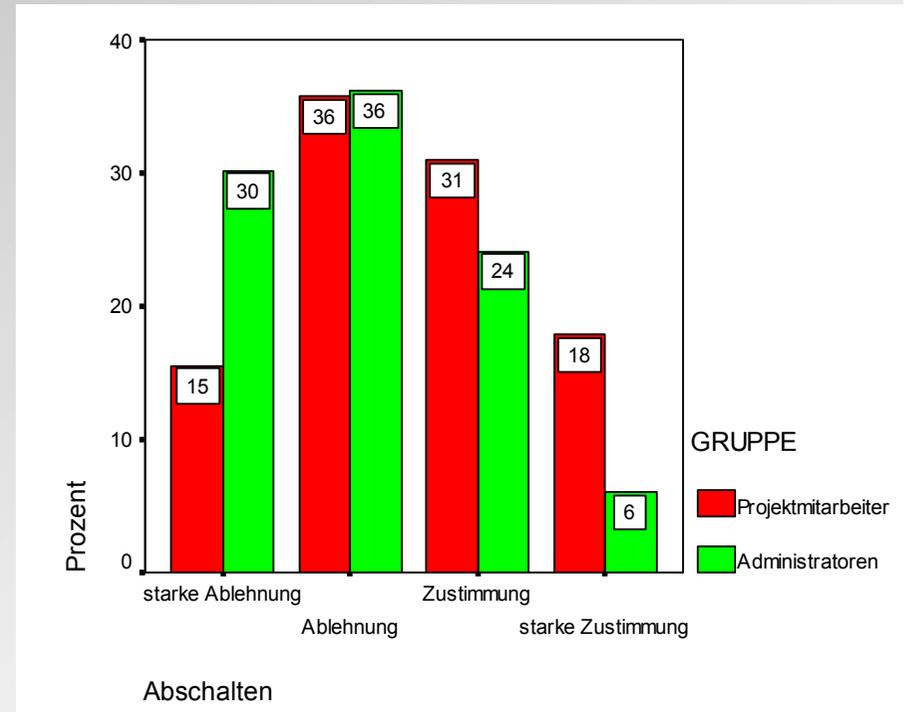
Psychomentale Anforderungen und Ressourcenpotenziale	Projektmitarbeiter (Softwareentwicklung /-beratung, N=86)	Administratoren (Rechenzentrum, N=83)
Selbstorganisationsanforderungen*: Anforderung, Aufträge/Projekte selbstständig zu planen und zu organisieren	70%	44%
Entgrenzung: Erfordernis, sich in der Freizeit fortzubilden	51%	31%
Arbeitsdruck*: Überforderung durch die Arbeitsmenge	36%	23%
Emotionale Belastungen durch Kundenkontakte: Anforderung, Ärger oder Unmut unterdrücken zu müssen.	41%	37%
Überdehnung von Arbeitszeiten**: wöchentliche Arbeitszeiten über 40 Stunden	62%	38%
Autonomie: Einfluss auf die zu bewältigende Arbeitsmenge	20 %	31%
Soziale Unterstützung: Bereitschaft von Kollegen, sich Probleme anzuhören	67%	75%
Transparenz der Aufgabe**: Klarheit, was es zu tun gibt.	42%	58%
(Un)Planbarkeit von arbeitsbezogenen Ereignissen: Unvorhersehbarkeit, welche Aufträge in der nächsten Zeit zu erledigen sind.	63%	38%

Überzufällige Unterschiede (Skalenebene) ** $p < ,01$, * $p < ,05$ (zweiseitiger t-Test)

Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden

- Jeder Fünfte Projektmitarbeiter ist als stark erholungsunfähig einzustufen (Administratoren: 12%)
- 49% der Projektmitarbeiter können nach der Arbeit schlecht abschalten (Administratoren: 30%)
- 64% der Projektmitarbeiter üben als Ausgleich zur Arbeit ein Hobby aus (Administratoren 74%)
- 90% der Projektmitarbeiter und 81% der Administratoren sind sehr zufrieden mit dem Anregungsgrad ihrer Arbeit

Item: Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten



Externe Anforderungen

- Selbstregulations-
erfordernisse
- Emotionale
Belastungen (Kunden)
- Arbeitsdruck
- Verantwortungs-
übernahme

Externe Ressourcen:

- Planbarkeit von
Ereignissen

**Erholungs-
unfähigkeit**

Interne Anforderungen

- Leistungsorientierung



Methode Zukunftswerkstatt

1. Kritikphase:
Unmut, negative Erfahrungen
äußern und sammeln

2. Phantasiephase:
mit eigenen Wünschen, Träumen auf Kritikpunkte
reagieren und Lösungen suchen

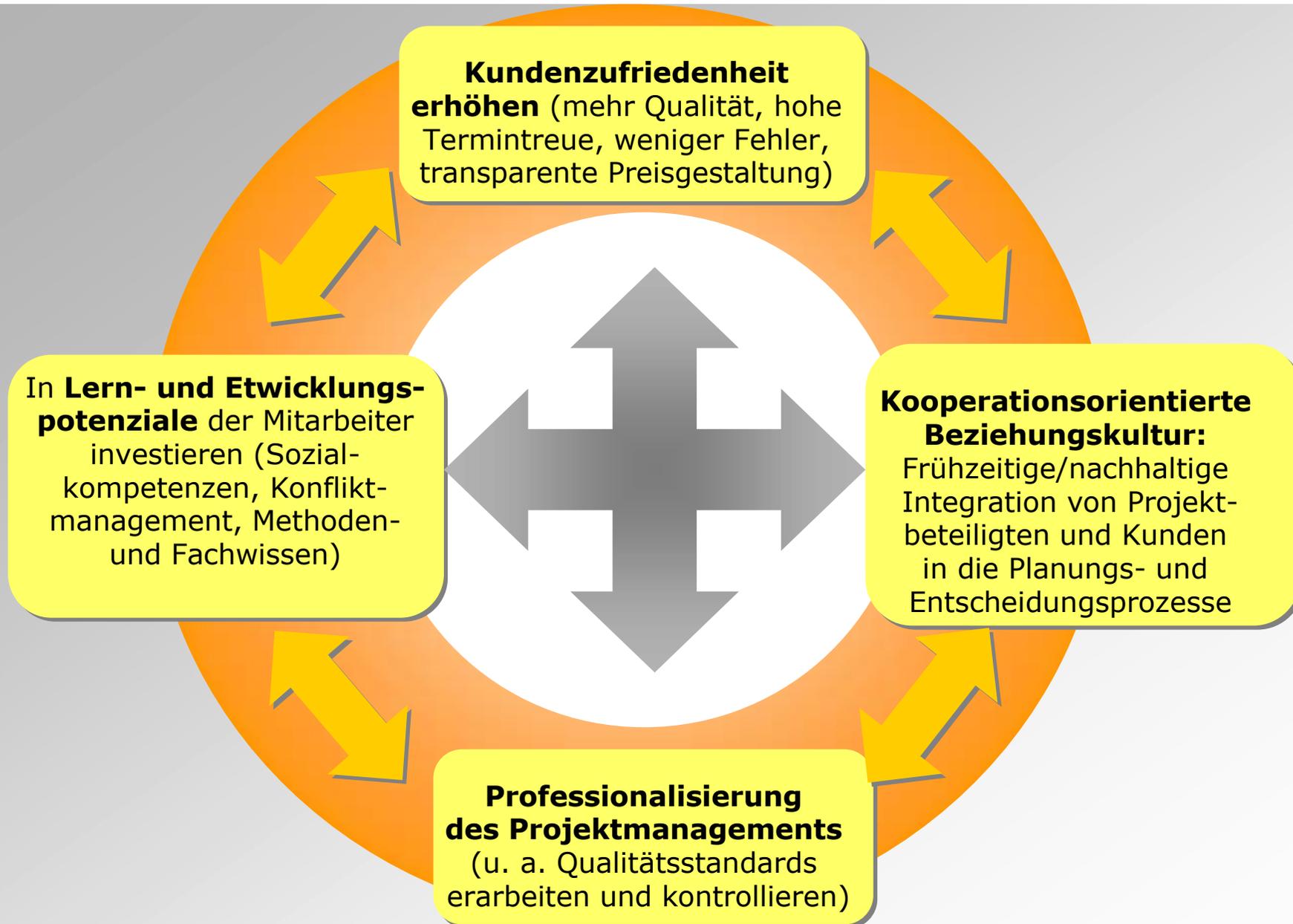
3. Verwirklichungsphase:
Utopien werden hinsichtlich realer Strukturen geerdet,
Konzepte zur Umsetzung entwickelt

Kritikphase:

- fehlende Planbarkeit (Karriere, Familie) und Orientierung (Unternehmensstrategie), reine Orientierung am Markt
- keine transparente Personaleinsatzplanung, fehlende Beteiligung
- unrealistische Projektvoraussetzungen durch Vergabe von Dumpingangeboten
- fehlendes Know-how beim Projektmanagement
- keine Zeit für Regeneration und Weiterbildung

Visions-/ Verwirklichungsphase:

- langfristige Unternehmensziele/-strategien entwickeln
- Qualifikation und gute Leistungen als Werbung nutzen (Qualität statt Dumping)
- längerfristige und kooperative Arbeitsbeziehungen zu Kunden aufbauen (Share of Wallet)



Ziel:

- **Innovative Ansatzpunkte für neuartige Problemstellungen mit Betroffenen entwickeln**
- **Individuelle und kollektive Reflektionsprozesse im Hinblick auf Bewältigungsmöglichkeiten fördern,**
- **Ressourcenpotenziale identifizieren und fördern**
- **Pathogene Prozesse und Systemzustände identifizieren und verändern**

