

Anonymisierter Auszug aus einem Vorschlagskatalog als konkretes Beispiel für ein Gesundheitszirkel-Ergebnis zu den Bereichen Information & Kommunikation:

Informationsfluss

Die Informationsweitergabe an MitarbeiterInnen erfolgt häufig per email, direkt durch die Geschäftsführung oder zwischen „Tür und Angel“.

Dies führt dazu, dass MitarbeiterInnen teilweise zufällig und sporadisch Informationen z.B. über neue Produkte, Programme, Projekte, Neuanschaffungen erhalten. Manchmal erfahren MitarbeiterInnen auch erst durch Anrufe von KundInnen bzw. bei Präsentationen für externe Personen von neuen Programmen oder Projekten.

Folgen:

- Telefonische KundInnenanfragen über neue Produkte können teilweise nur unzureichend beantwortet werden. Dies ist für MitarbeiterInnen peinlich und unangenehm.
- Es gibt wenig Überblick und Information darüber, woran in anderen Abteilungen gearbeitet wird und wie die aktuelle Arbeitssituation der KollegInnen aussieht. Dadurch leidet die Arbeitsqualität auf beiden Seiten.
- Die Informationsflut über email führt gleichzeitig zu Informationsmangel, weil Vieles untergeht.
- Es entstehen Fehler bei internen Arbeitsabläufen z.B. bei der Versendung von neuen Produkten.
- Informationsmangel führt auch zu kurzfristig eingeschobenen Arbeiten (fünf Minuten vor 12:00) bzw. MitarbeiterInnen müssen kurzfristig und rasch relevante Informationen einholen. Dies erhöht den Stress.
- Schlechtes Gewissen entsteht.

Lösungsvorschläge

Teambesprechung

Einführung einer regelmäßigen Besprechungskultur im Unternehmen. Als optimale und ausreichende Frequenz werden monatliche Besprechungen vorgeschlagen – z.B. jeden ersten Montag. Dauer: ca. 1 Stunde

TeilnehmerInnen: MitarbeiterInnen aller Abteilungen

Wesentliche Inhalte:

- Die Geschäftsführung informiert über Aktuelles – z.B. neue Produkte, neue Projekte, Rückmeldungen von KundInnen und über die langfristige Planung bzw. Termine.
- Austausch über laufende Projekte: Wer arbeitet woran? Welche interessanten und für die KollegInnen lehrreichen Probleme wurden dabei gelöst? Dadurch wird klar, welches Know-How in der Firma vorhanden, wer im Bedarfsfall zu Rate gezogen werden kann.
- Klärung aufgetretener Fragen, Unklarheiten, Irritationen oder Belastungen

Die Besprechungen sollen protokolliert werden (Tagesordnungspunkte und Ergebnisse).

Vierteljährlich sollen die MitarbeiterInnen der Außenstellen miteinbezogen werden.

Interne Schulungen

Anlassbezogen soll mit Erscheinen neuer Produkte jeweils eine interne Schulung für die KollegInnen durchgeführt werden. (siehe Punkt „Interne Schulungen“)

Gemeinsame Mittagspause

Derzeit gibt es keinen Raum, wo MitarbeiterInnen gemeinsam Mittagessen könnten. Die Möglichkeit, gemeinsam Mittag zu essen, würde die Chance des informellen Informationsaustausches zwischen den MitarbeiterInnen erhöhen. Geeignet dafür wäre der Raum xxx.