

Entspannung:

Stressabbau und Wohlfühlen im Callcenter

Keine Frage, Callcenter-Mitarbeiter haben einen besonders anstrengenden Beruf. Viele und nicht immer einfache Kundengespräche, immer wieder einstellen auf neue oft fremde Menschen mit unterschiedlichen Anliegen, langsame und veraltete Computersysteme, Vorgesetzte die den Druck von „oben“ an die Mitarbeiter weiter reichen – das sind nur einige der Herausforderungen.

von Günter Greff

Interessiert beobachtete ich deshalb auf der diesjährigen CCW ein Unternehmen, das „Entspannungssystem“ vorstellte, das aus einem Massagesessel, Entspannungsmusik und einer flackernden Brille bestand. Zunächst beobachtete ich Kollegen die ich kannte und das System ausprobierten nach dem „Vorher-Nachher-Prinzip“. Ich wunderte mich, wie „glücklich“ die meisten der Kollegen – und mir fällt ein, Damen habe ich nicht als Testerinnen gesehen - nach der 20-minütigen Session aussahen. Also habe ich auch eine Probesitzung genossen und, fand es Spitze. Ich wollte mehr über das System wissen und traf in der Firmenzentrale in Goldbach bei Aschaffenburg Jost Sagasser, den Leiter Öffentlichkeitsarbeit des Anbieters Brainlight und habe ihm diese Fragen gestellt:

Herr Sagasser, wie funktioniert ihr System?

Die Produkte ermöglichen es den Anwendern in kurzer Zeit, Entspannung per Knopfdruck und tiefe Regeneration zu erfahren. Wir möchten dazu beitragen, dass Bewusstheit über die Selbstverantwortung hinsichtlich des eigenen Zustands wächst. Mit unseren Produkten wird es leichter, den Mitmenschen in einem wohlwollenden und entspannten Zustand zu begegnen. In der Entspannung lassen wir los - vom Alltag, Ängsten und Sorgen. Nach der Entspannung scheint unsere Umgebung ruhiger, liebevoller, sanfter. Wir bekommen einen tiefen Zugang zu dem Bereich, der unser wahres Selbst ist, einen tiefen Zugang zu innerer Ruhe, Frieden, Harmonie, Glück.

Wer nutzt Ihre Produkte?

Zunächst Privatleute ab ca. ab 35 Jahre aufwärts; Konzerne aber auch kleine und mittelständische Unternehmen (KMUs), die brainLight-Systeme im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) einsetzen; Ärzte aller Fachrichtungen; Kosmetikstudios, Spas, Hotellerie; Sportler, auch in Olympiastützpunkten, die unsere exklusiven Sportprogramme nutzen; Fitnessstudios. Die Systeme werden in Lehr- und Lernbereichen eingesetzt und auch in Schule und Kindergärten.

Warum kaufen die Kunden die Produkte?

Weil sie sich in einer Welt, die sich gefühlt immer schneller dreht, nach Ruhe, innerer Mitte, Bewusstheit und Entschleunigung sehnen. Und weil stressbedingte psychische und körperliche Krankheiten, sowie Rückenbeschwerden stetig zunehmen und Betroffene in unseren Systemen einen effektiven Weg finden, ihr geistiges und physisches Wohlbefinden unmittelbar und langfristig zu steigern.

Gibt es Messungen und/oder Untersuchungen, wie durch ihre Produkte Leistungen gesteigert wurden?

Etlliche – z.B. die EDAG-Studie aus dem Jahre 2010. Darin bescheinigen Mitarbeiter der EDAG AG dem System „große Akzeptanz“ im Vergleich zu drei anderen Maßnahmen oder auch eine Studie der Universität Hohenheim.

Zudem wurde das brainLight-System relaxTower 3D FLOAT 2012 mit dem Plus X Award als Tiefenentspannungssystem des Jahres ausgezeichnet. Mit mehr als 130 industrieneutralen Jurymitgliedern aus 32 Nationen.

Zur Callcenter Branche: Welche Einsatzmöglichkeiten sehen Sie da und warum?

Bekanntermaßen ist die Callcenter-Branche stressaffin. Im Rahmen des BGM lassen sich diese Systeme hier erfolgreich implementieren. Folgen der Anwendung der Systeme sind ein besserer Teamzusammenhalt und eine Vorbeugung krankheitsbedingter Ausfälle (vor allem stressbedingter psychischer Erkrankungen). Darüber hinaus lassen sich mit den Systemen gewünschte Grundverfassungen abrufen. Das Programm „Erfolgreicher Leben“ beispielsweise gibt dem Anwender eine erfolgsorientierte Grundeinstellung nach Nutzung mit in den Alltag. Davon profitiert der Callcenter-Mitarbeiter und das Unternehmen direkt.

Wenn Arbeitgeber ihren Mitarbeitern „etwas Gutes tun“ wollten, mussten die Leistungen bis 2007 als geldwerter Vorteil beim Finanzamt angegeben und versteuert werden. Doch ab 2008 bleiben Arbeitgeberleistungen zur Verbesserung des allgemeinen Gesundheitszustandes und der betrieblichen Gesundheitsförderung bis zu 500 Euro je Mitarbeiter/-in und Jahr steuer- und sozialversicherungsfrei.

Sagen Sie uns doch noch mal in einem Satz die Vorteile für den Anwender

Nutzer unserer Systeme steigern ihr geistiges Potential und ihr psychisches, sowie körperliches Wohlbefinden, sie erweitern ihr Bewusstsein, beugen stressbedingten Erkrankungen vor, sind erfolgreich und kreativ - und das ohne eigene Anstrengung und hohen Zeitaufwand: die Entspannung geschieht per Knopfdruck. Die unterschiedlichen Programme variieren zwischen zehn und 40 Minuten.



Jost Sagasser

ist Leiter Öffentlichkeitsarbeit bei Brainlight