Anekdote von einer renommierten Unfallversicherung

Am schönen Vierwaldstättersee im beschaulichen Luzern

Eine sehr eindrucksvolle Gegend, welche sehr zum Arbeiten animiert. So geschehen bei einer Schweizer Versicherung, wo ich für die Konzeption für das Reporting eines Kundenmanagementsystem verantwortlich war. Insbesondere für den Bereich Prävention, sprich Prophylaxe im Departement Gesundheitsschutz.

Ein weites Feld, wo es u.a. um Gehörschutz, Strahlenschutz, Atemwegschutz oder Früherkennung von Krankheiten geht. Mit allen Abteilungen davon haben wir Workshops organisiert, um eine Bestandsaufnahme des bestehenden Berichtswesen vorzunehmen, als auch um Anforderungen an ein neues Berichtswesen aufzunehmen.

Mit diesem Informationen haben wir alle Berichte analysiert, mit dem Kunden priorisiert und dann Lösungsvorschläge in einer Konzeption präsentiert. Nach Abgabe dieser Dokumentation kam es zum Entscheid für die Umsetzung der wichtigsten Berichte. Damit war meine Aufgabe erledigt und ich konnte die Implementierung an meine Kollegen übergeben.

Die meisten internen Teilnehmer bei dieser Anforderungsanalyse waren zwar nett, aber es mangelte hier und da an Akzeptanz einzelner Leute. Ich muss schon sagen, so eine

alteingesessene Versicherung arbeitet wie eine staatliche Behörde mit althergebrachten Prozessen und traditionellen Berichtswesen, wovon man nicht unbedingt Abstand nehmen wollte, weil ja Alles wie gehabt funktionierte.

Immerhin eine ältere leitende Person hat sich um die Motivation der anderen Personen bemüht, sodass wir annähernd an die Informationen herankamen, welche für unsere Arbeit benötigten und wichtig waren. Der ältere Herr war auch mein direkter Ansprechpartner und ein erfahrener Mitarbeiter, welcher das Unternehmen und dessen Abläufe sehr gut kannte.

Fazit: Was tun, wenn es an Akzeptanz mangelt ? Man kann die Ursachen betrachten, denn eventuell sind es Vorurteile oder Missverständnisse. Man kann offen sprechen und klar kommunizieren, um eben Missverständnisse und Vorurteile auszuräumen. Empathie sollte man haben, um die Perspektive der andern zu verstehen. Geduld braucht es auch, denn Akzeptanz braucht Zeit. Authentisch bleiben tut gut, weil es andere inspirieren kann. Einzelne Menschen, wie der ältere Herr oben, können helfen die Ablehnung der anderen Menschen zu umgehen, damit sie neue Wege mitgehen wollen.

PS: Ich war beruflich oft in Luzern und am Vierwaldstättersee und nicht nur für diesen Versicherer. Es gibt viel zu sehen, zu stauen und zu erleben. Auf dem Bürgenstock hat man eine wunderbare Aussicht auf den See und die Stadt. Und in der Altstadt selbst gibt es viele Sehenswürdigkeiten, wie die historischen Brücken, das Bourbaki Panorama, das moderne Kultur- und Kongresszentrum, sowie einige originelle Restaurants für Gourmets jeglicher Couleurs.

(Schweiz, Luzern, Suva, Bereich Prophylaxe, CRM, BW, Reporting)

#Akzeptanz #Kommunikation #Authentizität #Empathie