



RESILIENZ IM BETRIEB STÄRKEN – ERFAHRUNGEN DER VOLKSWIRTSCHAFTSDIREKTION DES KANTONS ZÜRICH

Annette Hitz, Denise Müller & Curdin Sedlacek

Agenda

1

Gemeinsamer Einstieg

2

Erfahrungen der Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Zürich

3

Weitere Praxisbeispiele aus Projekten von Conaptis

4

Resilienz im Betrieb – Erfahrungen aus der Gruppe

5

Fragerunde



1

Gemeinsamer Einstieg

Hypothesen zum Diskutieren

Kurze Diskussion mit der Sitznachbarin oder dem Sitznachbar über deine Meinung dazu

Das Thema Resilienz
wird überbewertet

Firmen, die in das Thema Resilienz
investieren, finden die besseren
Mitarbeitenden



2

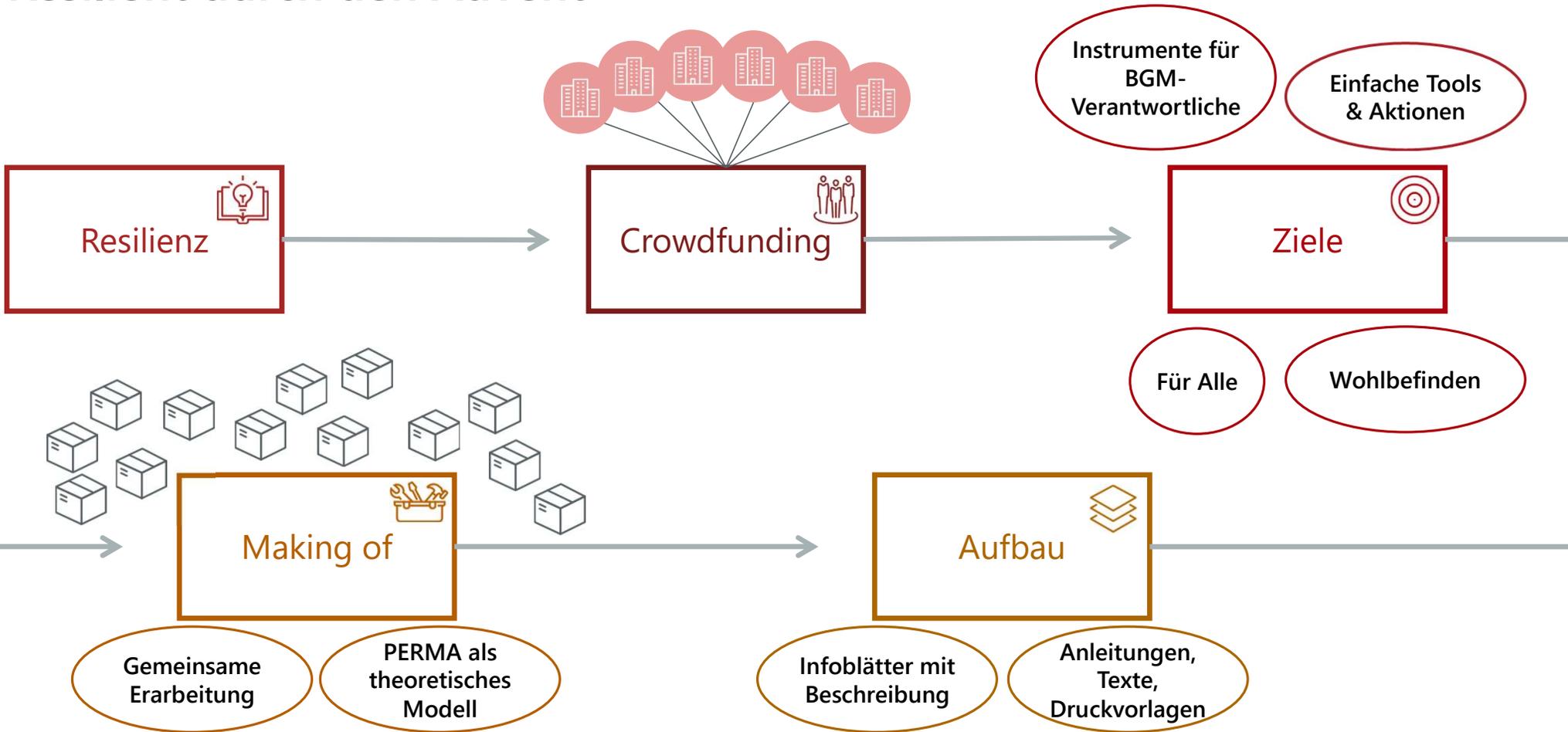
Erfahrungen der Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Zürich



3

Weitere Praxisbeispiele aus Projekten von Conaptis

Resilient durch den Advent



Resilienz im Fahrdienst

VBZ STÄRKEN DIE RESILIENZ IM FAHRDIENST

Die Verkehrsbetriebe Zürich unterstützen ihr Fahrdienstpersonal mit einem zielgruppenspezifischen Resilienztraining im Umgang mit anspruchsvollen Situationen im Stadtverkehr. Geschult wurden 1584 Fahrdienstmitarbeitende.

Text: Daniel Thüli

Die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) sind seit 2016 mit dem Label «Friendly Work Space» von Gesundheitsförderung Schweiz zertifiziert. «Die Labelkriterien dienen uns im Planen, an denen wir uns immer orientieren, ob wir mit unserem Programm Fahrdienstweiterbildung nur für Busfahrerinnen und Busfahrer gesetzlich vorgeschrieben ist, ist es den VBZ ein grosses Anliegen, immer auch die Fahrdienstmitarbeitenden einzubeziehen.»

Kein Kurs ab Stange
Entwickelt wurde das Resilienztraining zusammen mit der Beratungsfirma Conaptis GmbH. «Es ist kein Kurs ab Stange – wir haben ein zielgruppenspezifisches Programm zusammengestellt, das auf die Bedürfnisse der Fahrdienstmitarbeitenden abgestimmt ist.»



Die VBZ machen die Resilienz mit einer künstlichen Hand greifbar.

Conaptis erarbeitete ein praxisnahes, greifbares und abwechslungsreiches Kurskonzept, das viel Raum für Reflexion und den Austausch untereinander lässt. «Es war uns sehr wichtig, ein Programm zusammenzustellen, das das ab, obwohl die Türen bereits geschlossen sind. Die Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer diskutieren zuerst, wie die Situation eskalieren könnte. Der Fahrgast schlägt gegen die Scheibe und die Fahrer:innen sieht sich deshalb gezwungen, diese sicher, dass es neben dem Austausch auch zur Reflexion kommt.»

Resilienztraining kommt gut an
Beim Fahrdienstpersonal kommt das Resilienz-

Was sind im Fahrdienst besonders stressige Momente?

Schwierige, unfreundliche Fahrgäste

Verkehr, Baustellen, Stau, Velofahrer

Schichtarbeit

Wie reagieren die Fahrer:innen, die besonders kompetent mit stressigen und belastenden Situationen umgehen?

ich fahre mein Bestmöglichstes

Reklamationen gehen an die VBZ/Stadt, nicht an mich als Person

Ich fahre in der Königsklasse, die anderen, die das nicht sind, machen halt mehr Fehler

Resilienz für Berufsbildende und Lernende dank Glückspreisen

Schulung für Berufs- & Praxisbildende



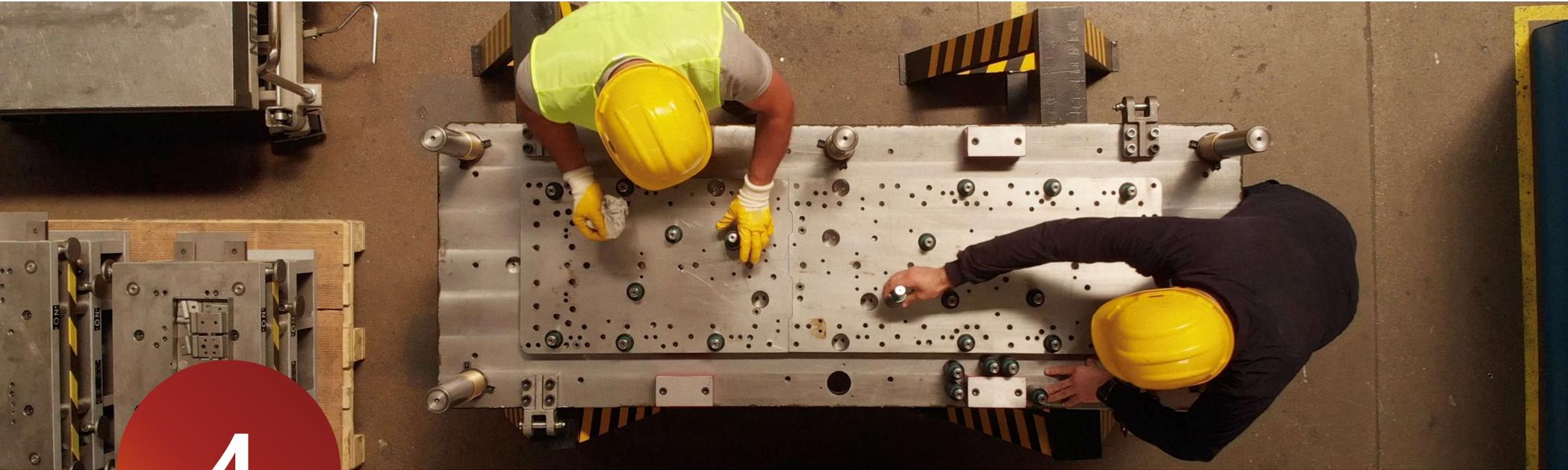
→

Workshop für Lernende



→





4

Resilienz im Betrieb – Erfahrungen aus der Gruppe

Resilienz im Betrieb – Erfahrungen aus der Gruppe

Was macht für dich Resilienz im Betrieb aus?

Was hat schon geholfen?

Was hat schon gefehlt?



5

Fragerunde

Vielen Dank

Referentinnen

Annette Hitz

Netzwerk Psychische Gesundheit Schweiz

Denise Müller

Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Zürich

Referent

Curdin Sedlacek

Conaptis GmbH

