

Referenten



Hubertus Råde
Stv. Vorstandsvorsitzender
AOK Bayern – Die Gesundheitskasse



Prof. Dr. Fritz Böhle
Leiter Forschungsbereich Sozio-
ökonomie an der Universität Augsburg



Moderation
Doris Hellerich
Beraterin für Betriebliches
Gesundheitsmanagement
AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

Nützliche Infos

7. BGM-Netzwerktreffen öffentlicher Verwaltungen in Nordbayern
Mittwoch, 5. April 2017, Energiepark Hirschaid
Leimhüll 8
96114 Hirschaid
Telefon: 09543 44 25 900

Anmeldung mit beiliegendem Formular an:
E-Mail: margot.lock@by.aok.de
Fax: 089 62730 650 830

Ihr Ansprechpartner:
Karlheinz Bayer
Telefon: 0911 218 710
E-Mail: karlheinz.bayer@by.aok.de

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln:
Zugverbindung bis Hirschaid, dann vom Bahnhofsvorplatz aus links ca. 400 m bis zum Energiepark.

Anreise mit dem Pkw:
A 73, Ausfahrt Hirschaid, über den Kreisverkehr Richtung Ortsmitte, nach der Bahnunterführung links abbiegen und ca. 150 m weiterfahren. Der Energiepark befindet sich auf der rechten Seite. Parkplatz und -haus finden Sie in unmittelbarer Nähe zum Energiepark.



**AOK Bayern –
Die Gesundheitskasse**

Bereich
Gesundheitsförderung
90330 Nürnberg

www.aok.de/bayern

SO 492 Nord (I/2017)



**Interaktionsarbeit
als Herausforderung**

Kundenkontakte gesund gestalten.

Einladung zum 7. BGM-Netzwerktreffen
öffentlicher Verwaltungen in Nordbayern

Mittwoch, 5. April 2017
Energiepark Hirschaid

www.aok-bgf.de/bayern

Einfach nah. Meine AOK.

Kundenkontakte gesund gestalten

Das Anforderungsspektrum für Beschäftigte in öffentlichen Verwaltungen ist vielfältig. Arbeit mit Kunden – sowohl im Innen- wie im Außenverhältnis – ist eine besonders anspruchsvolle Art der Arbeit.

Das **7. BGM-Netzwerktreffen öffentlicher Verwaltungen in Nordbayern** fokussiert die besonderen Herausforderungen der Interaktionsarbeit. Welche Möglichkeiten und Ansätze gibt es, diese für alle Beteiligten gesundheitsförderlich zu gestalten?

Interaktionsarbeit als Herausforderung

In Fachvorträgen und Workshops werden arbeitsorganisatorische Voraussetzungen und Maßnahmen zur Förderung von Interaktionsarbeit in den Blick genommen und gemeinsam erarbeitet.

Grundsätzlich wird die Kooperation mit Menschen als Gesundheitsressource am Arbeitsplatz beschrieben. Der persönliche Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern wird jedoch zunehmend von anspruchsvollen, teilweise belastenden Situationen bestimmt.



Programm

- 10:00 Uhr** **Come Together mit Imbiss und Getränken**
- 10:30 Uhr** **Eröffnung**
Doris Hellerich, Moderation,
Beraterin für Betriebliches
Gesundheitsmanagement,
AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
- 10:45 Uhr** **Einführung
Erfolgreich kommunizieren –
Kunden gewinnen**
Hubertus Råde
Stv. Vorstandsvorsitzender
AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
- 11:00 Uhr** **Hauptreferat
Das Konzept der Interaktionsarbeit –
Neue Perspektiven für die Gestal-
tung von Dienstleistungen**
Prof. Dr. Fritz Böhle,
Leiter Forschungsbereich
Sozioökonomie, Universität Augsburg
- 11:45 Uhr** **Workshops**
Herausfordernde Kundenkontakte in
öffentlichen Verwaltungen
- 12:30 Uhr** **Mittagspause**
- 13:30 Uhr** **Plenum**
Präsentation der Workshop-Ergebnisse
- 14:00 Uhr** **Impulsvortrag
Anspruchsvolle Interaktionen
gesund gestalten**
Prof. Dr. Fritz Böhle
- 14:45 Uhr** **Kaffeepause**

- 15:00 Uhr** **Transfer-Workshops**
Rahmenbedingungen für die
Gestaltung gesunder Interaktionen
mit Kunden/Bürgern
- 15:45 Uhr** **Plenum**
Präsentation der Workshop-Ergebnisse
- 16:15 Uhr** **Ende der Tagung**
- anschließend** **Energiepark Hirschaid –
Erlebe erneuerbare Energien**
Informationen und Rundgang,
Frank Seuling, Inhaber Energiepark
Hirschaid (ca. 45 Min. – optional)

