

„Schnelle Hilfe“ auch für kleine Unternehmen

Ein Angebot externer betrieblicher Sozialarbeit

Jana Hausmann

Durch Stress und psychische Belastungen verursachte Arbeitsunfähigkeitstage haben in den letzten Jahren überproportional zugenommen und jede zweite Frühverrentung ist inzwischen psychisch bedingt. Die beruflichen wie auch privaten Sorgen und Nöte zum Thema zu machen, ist meist der erste Schritt, dieser Entwicklung auf individueller Ebene entgegenzuwirken.



Jana Hausmann

Den Kopf voller Sorgen und dann gut arbeiten? Das geht nicht immer gut. Die Anforderungen und Belastungen der Arbeitswelt und des Alltags haben in den letzten Jahren merklich zugenommen – die Auswirkungen auf Beschäftigte sind spürbar und inzwischen in aller Munde. Krankheitsbedingt verlassen Fachkräfte das Unternehmen. Dadurch entstehen Unternehmen erhebliche Schäden, zum Beispiel durch sinkende Leistungsfähigkeit, steigende Fehlerquoten, (lang andauernde) Fehlzeiten, Unfälle oder Spannungen im Betriebsklima.

Berufliche Belastungen wie ein hohes Arbeitspensum, Zeitdruck, schwierige Kunden, Konflikte im Team oder mit Vorgesetzten, aber auch Entwicklungen und Veränderungen im Unternehmen werden oft gedanklich mit nach Hause genommen. Und private Probleme in der Familie, Trennungen, Probleme in der Erziehung und Krankheit nahestehender Menschen werden umgekehrt mit zur Arbeit genommen. In der Regel hält niemand solchen Belastungen lange stand.

Um diesen Umständen Rechnung zu tragen, werden im Projekt „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“ Dienstleistungen im Bereich der externen Mitarbeiterberatung/Sozialberatung entwickelt und erprobt. Dieser BGM-Baustein wird als „Schnelle Hilfe“ bezeichnet: Dazu gehört eine Telefonhotline in Kombination mit einer persönlichen Beratung zu allen Fragen und Problemen, die mit belastenden Lebenssituationen zusammenhängen. Für den operativen Umsetzungszeitraum

wird ein Anbieter beauftragt, der den BGM-Baustein der „Schnellen Hilfe“ in den Modellbetrieben bedarfsgerecht umsetzt. Der Anbieter übernimmt dabei die Beratung von Beschäftigten bei persönlichen und arbeitsbezogenen Fragen sowie die Vermittlung in kompetente Beratungseinrichtungen.

Kurzdarstellung des beauftragten Dienstleistungsangebotes

Das Angebot der „Schnellen Hilfe“ soll die Beschäftigten insbesondere kleiner und mittlerer Unternehmen dabei begleiten und unterstützen, ihre kleineren und größeren Sorgen anzugehen und in den Griff zu bekommen, und steht den Beschäftigten bei arbeitsbezogenen, gesundheitlichen, aber auch persönlichen oder familiären Fragen als Ansprechpartnerstruktur zur Verfügung.

Die „Schnelle Hilfe“ bietet kompetente Beratung zu folgenden Anliegen und Fragestellungen:

- æ Arbeitsplatz (z.B. Belastung/Überforderung, Veränderungen, Konflikte/Mobbing),
- æ psychosoziale Problemstellungen (z.B. Stress/Erschöpfung, Therapieplatzsuche),
- æ Familie und soziales Umfeld (z.B. Pflege von Angehörigen, Ehe/Partnerschaft, Familie, Kinder und Erziehung),
- æ finanzielle Angelegenheiten/Schulden,
- æ Sucht und Abhängigkeit.

Ablauf der Mitarbeiterberatung

1.	Hotline telefonische Erstberatung	InfoLine Mo + Mi 8.00 – 16.00 Uhr Di + Do 8.00 – 18.00 Uhr
2.	Persönliches Erstgespräch/Anamnese	60 bis 90 Minuten externe Beratungsräume
3.	Lösungsorientierte Kurzzeitberatung	ein bis drei Gespräche
4.	Überleitung in bestehende Betreuungsstrukturen æ regionale Fachberatungsstellen æ medizinische u. psychologische Angebote	bei Bedarf
5.	Evaluierungsgespräch	Überprüfung nach drei Monaten

Persönliche Beratung



Über eine zu Kernzeiten erreichbare Informations- und Beratungshotline können Beschäftigte ihr Anliegen formulieren und kurzfristige Beratungstermine vereinbaren. Im Erstberatungsgespräch beginnt der Prozess der Kurzzeitberatung mit Lotsenfunktion. Die qualifizierten und erfahrenen Beraterinnen und Berater arbeiten lösungsfokussiert. Nach Identifizierung der belastenden Faktoren aus dem beruflichen (z.B. Konflikte, Mobbing, Überbelastungen) wie privaten Lebensbereich (z.B. Erziehung, Partnerschaft, Sucht) wird gemeinsam mit den Klienten an einer Lösung oder der Herbeiführung einer Lösung gearbeitet. Es können zur Klärung und Problembewältigung weitere Folgegespräche vereinbart werden.

Bei einem weitergehenden oder speziellen Beratungsbedarf erfolgt eine schnelle Vermittlung in das öffentliche Beratungs- und das medizinische Versorgungssystem. Zeigt die Beratung, dass eine Vermittlung in Fachberatungsdienste (Schulden, Familie, Sucht u.v.m.) notwendig ist, begleiten die Berater/-innen der „Schnellen Hilfe“ den Übergang und stehen den Beschäftigten während des Prozesses weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung. Stellt sich bei der Beratung heraus, dass gesundheitliche Beeinträchtigungen, psychisch oder physisch, ursächlich oder aus der Belastung erwachsen sind, kann die „Schnelle Hilfe“ zur Abklärung des Sachverhalts an Spezialisten vermitteln, die eine Diagnose erstellen und den Beschäftigten/die Beschäftigte bei der schnellen Überleitung ins medizinische Hilfesystem aktiv begleiten. Zur Abklärung wird der WAI (Workability Index) als standardisiertes Instrumentarium verwendet.

Zielsetzung des bewährten und praxistauglichen BGM-Bausteins ist der Erhalt bzw. die Wiederherstellung der Leistungsfähigkeit von Beschäftigten und Führungskräften. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Stärkung der Achtsamkeit und Widerstandskraft. Die „Schnelle Hilfe“ unterstützt Beschäftigte präventiv oder kurativ bei der (Wieder-)Herstellung oder Entwicklung ihrer Handlungsfähigkeit und Problemlösungskompetenzen. Arbeitsbewältigungscoaching (abc-Coaching®), Achtsamkeits- und Resilienz-Trainings sind die angewandten Methoden.

Für den Arbeitgeber ergeben sich durch die Nutzung zahlreiche Vorteile:

1. Die „Schnelle Hilfe“ bietet ein kontinuierliches Präventionsangebot zur frühzeitigen Bearbeitung von Belastungen für die Beschäftigten aller Hierarchiestufen ohne erhöhten personellen Aufwand für das Unternehmen.
2. Dem Arbeitgeber steht somit ein externes und vertrauliches Angebot zur Verfügung, was die Akzeptanz und die Inanspruchnahme bei den Beschäftigten erhöht. Gleichzeitig ist es ein niedrigschwelliges Angebot, das durch einfache, schnelle und frühzeitige Hilfe unkompliziert genutzt werden kann.
3. Durch regelmäßig ausgestellte anonymisierte Reportings können die Unternehmen mögliche Schwerpunkte und betriebsspezifische Belastungen erkennen.
4. Die Unternehmen kommen in besonderer Form ihrer Fürsorgepflicht nach und verzeichnen zusätzlich einen Imagegewinn, der sich nachhaltig auf das Employer Branding auswirkt.

5. Nicht zuletzt ergeben sich auch positive betriebswirtschaftliche Effekte. Wenn die „Schnelle Hilfe“ präventiv angewendet, das heißt, wenn gehandelt wird, bevor Beschäftigte ausfallen, erreichen die Betriebe ein höheres Leistungsvermögen ihrer Beschäftigten und es ergeben sich weniger Folgen von Präsentismus.

Fazit

Im Rahmen der „Schnellen Hilfe“ können Beschäftigte in problematischen Lebenssituationen und bei hohen Belastungen persönlich beraten und bei Bedarf in sehr kurzer Zeit in eine engmaschige individuelle Betreuung durch entsprechende Spezialisten (Fachberatungsstellen, medizinische und psychologische Angebote usw.) übergeleitet werden, um so die Gesundheit der Beschäftigten zu erhalten und längere krankheitsbedingte Ausfallzeiten, die für Kleinst- und Kleinbetriebe bedrohlich sein können, zu vermeiden.

Die Autorin

Jana Hausmann ist Diplom-Pädagogin und Fachberaterin für Betriebliches Gesundheitsmanagement. Sie ist pädagogische Mitarbeiterin der DAA und stellvertretende Projektleiterin des Projektes „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“.

