

Wer die Wahl hat, hat die Qual

Betriebliche Sozialberatung oder Employee Assistance Programme? Eine Entscheidungshilfe

Von Juliane Barth

Das Arbeitsleben verdichtet sich immer mehr, eine Veränderung folgt auf die andere, psychische Erkrankungen nehmen zu, und Unternehmen sind dazu verpflichtet, eine Gefährdungsanalyse bezüglich psychosozialer Risiken durchzuführen. Als Maßnahme bietet sich für viele Unternehmen die Einführung einer betrieblichen Sozialberatung oder eines Employee Assistance Programms an. Worin unterscheiden sich beide Modelle? Welches Servicemodell passt zu wem?

Die betriebliche Sozialberatung hat in Deutschland eine lange Tradition. Schon vor über 100 Jahren beschäftigten Unternehmen wie Siemens, Bosch oder Herberths Fabrikpflegerinnen oder Werksfürsorgerinnen, die sich um die Belange ihrer Kollegen kümmerten. Seit den siebziger Jahren wird diese Tätigkeit von Sozialarbeitern und Sozialpädagogen ausgeführt, die die Mitarbeiter und Führungskräfte vorwiegend beratend unterstützen.

Betriebliche Sozialberater sind häufig bei einem Unternehmen angestellt, können aber auch freiberuflich tätig sein und ihre Dienstleistung mehreren Auftraggebern zur Verfügung stellen. Oft ist die betriebliche



Beratung im Betrieb hilft zu vermeiden, dass aus Bedenken Probleme werden.

Sozialberatung personengebunden. Das heißt, dass die Qualität und die Effektivität der Arbeit mit der Person, die die Stelle besetzt, und mit dem Grad der Unterstützung und Vernetzung, die diese im Unternehmen hat,

steht und fällt. Manche Sozialberater bieten ausschließlich individuelle Beratungen für Einzelpersonen an, andere führen auch Gruppentrainings und Personalentwicklungsmaßnahmen durch. Die betriebliche So- ▶

zialberatung kann eine Stabsstelle sein, oder sie ist auch dem Ressort Human Resources oder der Betriebsmedizin unterstellt.

Eine interne Sozialberatung hat den Vorteil, dass der Sozialberater das Unternehmen und dessen Kultur kennt und sich eng mit anderen Funktionen wie Human Resources oder Betriebsmedizin vernetzen kann. Eine enge Zusammenarbeit mit der Personalentwicklung ist möglich. Die Entscheidung für eine interne Sozialberatung bedeutet Bindung an bestimmte Personen, die in einem zumeist langfristigen Anstellungsverhältnis stehen. Der Vorteil eines externen Beratungsservices ist, dass er eine eher neutrale Sicht auf Ereignisse im Unternehmen hat.

Employee Assistance

Ein Employee Assistance Programm (EAP) zielt als System darauf ab, die Leistungsfähigkeit von Unternehmen zu fördern und zu erhalten, indem Mitarbeiter und Führungskräfte Beratung, Information und Unterstützung bei der Lösung persönlicher Probleme erhalten.

Die Dienste bestehen typischerweise aus einer Kombination von Dienstleistungen im Bereich Performance-Management/Organisationsberatung für Manager und Beratungsangeboten für Mitarbeiter. Die Dienstleistung für Mitarbeiter kann eine breite Palette arbeitsbezogener oder persönlicher Themenbereiche umfassen, wie Stress, Konflikte am Arbeitsplatz, Suchtprobleme, Depression, Familie, rechtliche und finanzielle Fragen, Work-Life-Balance und Concierge-/Convenience-Services.

Vorrangig geht es bei einem EAP darum, persönliche Probleme schnell zu identifizieren und Lösungswege

Zentrale Punkte der EAEF-Richtlinien

Vertraulichkeit, Ethik und Gesetzgebung: Das Ausmaß und die Grenzen der Vertraulichkeit sollten klar beschrieben und im Vertrag zwischen dem EAP-Dienstleister und dem Kunden festgehalten werden. Als Bedingung der Mitgliedschaft müssen EAEF-Mitglieder mit dem Ethikcode der EAEF übereinstimmen und sich im Einklang mit der lokalen und europäischen Gesetzgebung befinden.

Modelle: EAPs können firmeninterne oder externe Angebote sein wie auch eine Kombination aus beidem.

Verwaltung, Dokumentation und Qualitätssicherung: Definierte Prozesse sollen eine konsistente und effektive Dienstleistung ermöglichen inklusive eines Dokumentationssystems, eines geregelten Datenmanagements und eines Qualitätserfassungsprogramms.

Personal: Der EAP-Dienstleister hat ausreichendes und qualifiziertes Personal vorzuhalten und dieses regelmäßig zu schulen.

Assessments: Vor dem Start eines EAPs soll eine Bestandsaufnahme in Bezug auf die Organisation, deren spezifische Probleme und Bedürfnisse erfolgen, damit das EAP genau für den Kunden angepasst werden kann.

Policy: Der EAP-Dienstleister sollte mit der Kundenorganisation eine schriftliche Richtlinie erarbeiten, die die Dienstleistung beschreibt und Zugang, Vertraulichkeit und messbare Zielvereinbarung regelt, und intern kommunizieren.

Öffentlichkeitsarbeit: Der EAP-Dienstleister soll sicherstellen, dass es ein maßgeschneidertes und kontinuierliches Informationsprogramm für die Beratungsdienste gibt.

Berichte: Regelmäßige anonymisierte Berichte an das Management sollen die Leistungen des EAP-Dienstleisters abbilden.

Kurzzeitberatung: Geeignetes Personal oder freie Mitarbeiter, für deren Arbeit der EAP-Dienstleister verantwortlich ist, sollten Beratungsdienstleistungen in einer festgelegten Anzahl von Sitzungen durchführen. Diese sind auf die Fähigkeit des Klienten fokussiert, Probleme selbst zu lösen und zu einem optimalen Leistungsniveau zurückzufinden.

Unternehmensberatung: Der EAP-Dienstleister sollte in der Lage sein, das Unternehmen fortlaufend oder bei akutem Bedarf zu beraten, die Nutzung der Maßnahme zu erläutern, wichtige Trends zu identifizieren und Beratung zu Risikominderung und Performance-Management zu bieten.

Training: Der EAP-Dienstleister sollte in der Lage sein, seinen Kundenorganisationen Trainingsmaßnahmen anzubieten. Dabei kann es um Themen für das Management wie Teambuilding oder Konfliktlösung oder um Themen für Mitarbeiter wie Stressmanagement und Vorbereitung auf den Ruhestand gehen.

Krisensituationen: Zusätzlich kann der EAP-Dienstleister Maßnahmen in akuten, krisenhaften Situationen im Betrieb anbieten.

aufzuzeigen. Darüber hinaus ist im Rahmen der meisten EAPs eine lösungsorientierte Kurzzeitberatung möglich. Das kann im Vieraugengespräch, per Telefon oder per Onlineberatung geschehen. Der Fokus liegt neben dem jeweiligen persönlichen Anliegen der ratsuchenden Per-

son immer auch auf der Arbeitssicherheit und der Leistungsfähigkeit des Arbeitnehmers.

EAPs sind in den vierziger Jahren in den USA entstanden, als viele Amerikaner traumatisiert aus dem Krieg zurückkehrten und oftmals stark dem Alkohol zuspra- ▶

Fragen für die Auswahl von EAP-Dienstleistern

- Wie sind die Berater ausgebildet?
- Sind die Berater für die Tätigkeit im Businessumfeld geschult?
- Wird die Beratungstätigkeit dokumentiert?
- Wie wird mit erhobenen Daten umgegangen?
- Wie ist die Schweigepflicht geregelt?
- Wie können Urlaubs- und Krankheitszeiten bzw. persönliche Engpässe überbrückt werden?
- Wie schnell kann im Notfall jemand vor Ort sein?
- Welche Bandbreite an Themen kann abgedeckt werden?
- Welche Referenzen liegen vor?
- Welche verschiedenen Servicemodelle sind im Angebot?
- Wie erfolgt die Berichterstattung?
- Welche Abrechnungsmodelle gibt es?
- Welche Beratungsmodelle kommen zur Anwendung?
- Was bedeutet Kurzzeitberatung? Wie wird mit Ratsuchenden umgegangen, die eine längere Betreuung benötigen?
- Wie viel Erfahrung bringt der Dienstleister mit?
- Wie sehen die Prozesse aus?
- Existiert ein Qualitätsmanagement?

chen. Betriebliche Suchtprogramme wurden für dieses Problem entwickelt. In den siebziger Jahren erweiterte sich das Spektrum um psychische Belastungen und Erkrankungen, später auch um Work-Life-Balance und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Das Employee Assistance European Forum (www.eaef.org) wurde im Jahre 2002 als Sprachrohr für Emplo-

ye Assistance (EA) in Europa gegründet und setzte sich zum Ziel, höchste Standards für EAP in Europa zu definieren. Zwar wurden diese Standards nicht verpflichtend gemacht, das EAEEF hat aber Richtlinien formuliert, denen sich die Mitglieder verpflichten.

Fazit

Ein Vergleich zwischen einer betrieblichen Sozialberatung und einem EAP ist schwierig, wenn nicht unmöglich, da die Bandbreite an Unterschieden innerhalb der Services teilweise größer ist als zwischen ihnen. Die betriebliche Sozialberatung ist potenziell eher personenabhängig, EAP stärker prozessgebunden. EAPs sollten sich an den Richtlinien orientieren, die das EAEEF oder die EPAA vorgeben. Allerdings ist EAP bisher keine geschützte Bezeichnung. ◀



Juliane Barth,
Vorstand,
Corrente AG

jbarth@corrente.de
www.corrente.de



COMP & BEN
Das Onlinemagazin für Vergütung

Jetzt lesen unter: www.compbenmagazin.de