

Employee Assistance Programs

ERSTE HILFE VON AUSSSEN

Zahlreiche Unternehmen aus dem Kammerbezirk bieten ihren Mitarbeitern externe Hilfe bei beruflichen und privaten Schwierigkeiten an.



Wie viele Trends, kommt auch dieser aus den USA. EAP heißt ein Angebot, das zunehmend mehr Unternehmen ihren Beschäftigten machen: Employee Assistance Programs. Assiiert wird nicht nur bei Problemen an der Arbeitsstelle, sondern auch bei Sorgen zu Hause. Familiäre Probleme, beruflicher und privater Stress, Ärger mit dem Vorgesetzten oder den Kollegen, gesundheitliche und psychische Belastungen oder Suchtprobleme – für jedes Anliegen gibt es Rat von Experten unterschiedlicher Fachrichtungen.

Zu ihnen gehören Ärzte ebenso wie (Sozial-)Pädagogen und Juristen. „Wir brauchen so etwas wie eine psychologische erste Hilfe“, sagt Holger Migdalek. Er leitet die Personalabteilung der Stadt-Sparkasse Solingen. Sie ist seit April 2012 Kunde der EAP-Assist GmbH in Düsseldorf. „Wir haben damals beobachtet, dass die psychischen Erkrankungen bei den Ausfallzeiten auf dem Vormarsch waren. Übrigens nicht nur bei uns: Laut einer NRW-weiten Untersuchung lagen sie auf Platz zwei. Das ist nicht wie Husten oder Schnupfen, das sorgt für Langzeitausfälle.“

Dabei sei das Thema „keinesfalls auf das Modeschlagwort Burnout zu reduzieren“, erläutert Migdalek. „Und wenn Sie dann Hilfe suchen, kann es sein, dass sechs Monate lang nichts passiert.“ Wenn man Glück habe, gebe es einen Termin für eine Probesitzung. „Je tiefer das Kind aber in den Brunnen gefallen ist, desto schwieriger ist es, das Kind wieder herauszubekommen.“ Mit EAP-Assist, einem von rund 100 Anbietern in Deutschland, hat die Stadt-Sparkasse deshalb eine Termingaran-

tie vereinbart: Das erste Gespräch, ob telefonisch oder an der Immermannstraße in Düsseldorf, gibt es innerhalb von zwei Wochen.

EAP-Maximen: Prävention und Anonymität

Prävention heißt eine Maxime. Die zweite ist Anonymität: Der Arbeitgeber erfährt nicht, wer Rat gesucht hat, erhält aber regelmäßig Berichte über die Zahl und Art der Gespräche. „Das ist nicht alles beruflich bedingt, wirkt sich aber auf den Beruf aus“, spricht Sandra Klingelhöller,

Das ist nicht alles beruflich bedingt, wirkt sich aber auf den Beruf aus.

Sandra Klingelhöller

die Personalratsvorsitzende der Stadt-Sparkasse, die große Bandbreite der beruflichen wie häuslichen Probleme an. „Das hat ganz viele Facetten. In den seltensten Fällen ist es nur ein Thema. Und die Hemmschwelle, mit einer Führungskraft darüber zu sprechen, ist hoch. Deshalb war das Thema EAP unter Arbeitnehmervertretern schon vorher sehr präsent.“ Personalrat und Personalleiter setzten es dann gemeinsam um. Nach vier Jahren sind beide Seiten rundum zufrieden, sprechen von einer idealen Lösung. Migdalek: „Daran würde ich nicht gerne sparen.“ Wobei unterm Strich sogar ein finanzieller Vorteil stehen könnte: Anbieter ICAS etwa verspricht auf seiner Homepage Einsparungen, die bis zu 30-mal höher sind als die Investition für EAP.

Die Stadt-Sparkasse zahlt pro Jahr 20.000 Euro plus Mehrwertsteuer, damit die etwa 600 Mitarbeiter ständig einen Ansprechpartner haben. Der Betrag kann auch höher sein: EAP-Assist bietet verschiedene Pakete an. Die Sparkasse verzichtet beispielsweise auf eine ärztliche Hotline. Migdalek: „Psychiatrische Erkrankungen sind auch ausgeschlossen.“ Sieben bis acht Prozent der Sparkassen-Beschäftigten nutzen bisher das Angebot. 2015 waren es circa 50 Mitarbeiter und Angehörige; im Durchschnitt gab es drei Gespräche pro Fall. Klingelhöller: „Es sind meistens Frauen. Bei ihnen kommt öfter der Präventionsgedanke zum Tragen.“ Sie kümmern sich,

bevor das Kind im Brunnen ertrunken ist. Bei Bedarf ziehen die EAP-Berater weitere Fachleute hinzu. „Sie vermitteln weiter, wenn etwa Sucht-Experten benötigt werden“, nennt die Personalratsvorsitzende das Problem, das am Anfang aller Hilfsprogramme stand: Vor rund 70 Jahren hatten mehrere große amerikanische Unternehmen Belegschaften mit massiven Alkoholproblemen – zum Teil auch selbst verschuldet, weil sie das Trinken als Arbeitsanreiz gefördert hatten. In Deutschland gibt es laut einer Untersuchung von Dr. Stefan Leidig (Berlin 2010) seit 2001 spezialisierte Dienstleister.

Mit ihrem sind die Sparkassen-Mitarbeiter zufrieden. „Es gibt Beschäftigte, die zu uns kommen und uns erzählen, dass sie in Düsseldorf waren“, bemerkt Sandra Klingelhöller und ergänzt: „Wir weisen als Personalrat auch regelmäßig in unseren Personalversammlungen und Mitarbeitergesprächen auf das Angebot hin.“

Die Erfahrungen der Sparkassen-Mitarbeiter haben sich bis zur Solinger Stadtverwaltung herumgesprochen: Sie nutzt seit Mai 2014 die Leistungen der EAP-Assist GmbH. Rund 2.000 Mitarbeiter der Kernverwaltung und der Feuerwehr, aber auch der Kindertagesstätten und anderer Einrichtungen können bei Problemen anrufen. Etwa 88.000 Euro lässt sich Solingen das kosten. Mit den Resultaten sei man sehr zufrieden, sagt Stadtsprecher Lutz Peters. Auch die Stadtsparkasse in Remscheid ist Kunde bei dem Düsseldorfer Dienstleister, und das schon seit 2008. „Wir haben eine Fürsorgepflicht gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern“,

Foto: Privat



Stadtsprecher Lutz Peters ist sehr zufrieden mit den Ergebnissen von EAP.



Dr. Barbara Ruß-Thiel von EAP Assist geht auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Auftraggeber ein.

betont Unternehmenssprecher Markus Kollodzey. „Deshalb zählt EAP zu einem Kernpunkt unserer Präventionsmaßnahmen.“ Wenn es brennt, kommen die Berater auch ins Haus: 2010 führten sie Einzelgespräche nach einem Überfall auf eine Geschäftsstelle.

Die meisten Anlässe sind weniger dramatisch, auch in der Industrie. „Unsere Erfahrungen mit EAP sind sehr gut“, unterstreicht Ralf Werner, Direktor Personalmanagement bei Zwilling in Solingen. Der Betriebsrat begrüßt das arbeitgeberseitige Engagement. Werner: „Wir sind stolz darauf, dass unsere Mitarbeiter diesen guten Service nur sehr selten wahrnehmen.“ Geboten wird er seit drei Jahren – „damit unsere Mitarbeiter jederzeit eine Anlaufstelle haben, an die sie sich im Notfall wenden können“. Die Neusser Werhahn-Gruppe mit rund 3.000 Mitarbeitern, zu der Zwilling gehört, arbeitet mit dem EAP-Unternehmen Insite-Interventions GmbH zusammen. Der Frankfurter Dienstleister hat auch noch weitere Kunden im Raum Wuppertal.

Bei Bayer sind es, je nach Standort, verschiedene Anbieter. Für Wuppertal zuständig ist die Abteilung „Gesunde Arbeitswelt“ der hauseigenen Servicegesellschaft Currenta mit Sitz in Leverkusen. Auch sie garantiert die Anonymität der Beratungen: „Wir unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.“ Gerne weist Bayer-Sprecher Markus Siebenmorgen aber darauf hin, dass EAP, richtig verstanden, nur ein Teil der Wohlfühlprogramme für Mitarbeiter sein sollte. Bayer etwa bietet Kita-Plätze und die Vermittlung privater Betreuungsmöglichkeiten, eine Pflegeberatung und eine Ferienbetreuung für Kinder an. Siebenmorgen: „Entsprechende Angebote für die Beschäftigten bestehen bei Bayer übrigens seit inzwischen mehr als 110 Jahren.“

EAP – die Branche boomt

Da können kleinere Firmen nicht immer mithalten. Zu den Kunden von EAP-Assist zählen aber nicht nur viele große Unternehmen aus dem Banken- und Sparkassen-sektor, sondern auch ein Ingenieurbüro mit 30 Beschäftigten und die Staatskanzlei. „Für viele Personaler ist EAP inzwischen ein Begriff“, weiß EAP-Assist-Geschäftsführerin Dr. Barbara Ruß-Thiel. „Jeder Arbeitgeber hat andere Prioritäten. Der Vorteil ist, dass wir ein interdisziplinäres Team sind.“ Sie spricht allerdings auch von einer „wuchernden Landschaft“, in der



Holger Migdalek und Sandra Klingelhöller von der Stadtparkasse Solingen haben gute Erfahrungen mit EAP gemacht.

die Anbieter – „mehr oder weniger seriös“ aus dem Boden sprießen.

Wilkinson in Solingen gehört deshalb – trotz Zugehörigkeit zu einem amerikanischen Konzern – zu den Unternehmen, die bisher auf eigene Lösungen setzen. Teil davon sind so genannte Gesundheits-Scouts, die ihre Kollegen beraten und auch ein „Booklet“ mit Solinger Adressen verteilen. Die reichen von der Diakonie und Pro Familia bis zur Schuldnerberatung und zum Schulpsychologischen Dienst. Dr. Jürgen Dost, Personalchef der europäischen Werke von Edgewell Personal Care, glaubt daran, dass Mitarbeiter einen „Restzweifel“ hegen, ob die über den Arbeitgeber vermittelten Kontakte mit EAP-Anbietern wirklich so anonym bleiben. „Sehr interessant“ findet er aber das „Netzwerk Solingen“ des Psychosozialen Trägervereins. „Es bietet Unternehmen und Verwaltungen klassisches EAP mit dem Vorteil der räumlichen Nähe an. Ich werde mit Geschäftsführung und Betriebsrat überlegen, ob das auch für uns ein sinnvolles Angebot sein könnte.“

Die Stadtparkasse Wuppertal hat sich schon für die Hotline eines lokalen Anbieters entschieden. Er bietet den rund 1.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern „sehr kurzfristig“ Hilfe in besonderen Fällen an, sagt Pressesprecher Jürgen Harmke: „Das Spektrum reicht dabei von einer

spontanen Betreuungsleistung für Kinder oder Senioren über eine Erstberatung bei psychischen Problemen bis zur Vermittlung von längerfristigen Dienstleistungen.“ Das Angebot sei ein Baustein aus dem Programm der Sparkasse zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Harmke: „Weitere Module sind beispielsweise ein firmeneigener Kindergarten und flexible Teilzeitmodelle auch für Führungskräfte.“ Fred Lothar Melchior

ERFAHREN SIE MEHR

Auch bei IHK-TV geht es in dieser Ausgabe um die schnelle Hilfe für Arbeitnehmer bei psychischen Belastungen.

Das Video finden Sie unter:

www.wuppertal.ihk24.de

www.youtube.com/bergischelHK

www.facebook.com/bergischelHK

www.facebook.com/bergischelHK

Weitere spannende Zusatzinhalte gibt es in unserer „Bergische IHK“-App – erhältlich im App Store von Apple sowie im Google Play Store.



Vor- und Nachteile von Employee Assistance Programmen

SINN UND UNSINN

Junior Prof. Heiko Breitsohl zum Für und Wider von externer Hilfe für gestresste und unglückliche Mitarbeiter.

Was halten Sie von Employee Assistance Programs?

Das ist kompliziert: Ich sehe es zwar grundsätzlich positiv, wenn es eine kompetente Hilfe ist. Das hängt sehr vom Anbieter ab. Man kann aber nicht sagen, es ist prinzipiell sinnvoll oder prinzipiell Unsinn. Es ist sicher gut, sich des Problemfelds anzunehmen. EAP sollte aber nicht das einzige Instrument des betrieblichen Gesundheitswesens sein.

Warum ist EAP in Deutschland noch nicht so verbreitet wie in anderen Ländern? Diese Dienstleistung tritt in Konkurrenz zur öffentlichen Vorsorge. Deshalb sehen viele Arbeitgeber gar keine Notwendigkeit, sich zu engagieren. In den USA ist EAP dagegen Standard: Dort wird die Gesundheitsvorsorge ganz, ganz stark durch die Arbeitgeber bereitgestellt. Sie ist ein wichtiger Teil der Beschäftigungskonditionen – mindestens so wichtig wie das Gehalt.

Die Branche scheint aber auch in Deutschland zu boomen. Viele Anbieter berichten von steigenden Kundenzahlen.

Ich kann mir schon vorstellen, dass die Branche wächst – obwohl es nicht leicht ist, gerade für Deutschland verlässliche Zahlen zu bekommen. Es ist auch sehr schwer herauszufinden, ob wir ein wachsendes Problem haben oder ob uns die Probleme mehr auffallen. Es gibt eine



komische Zurückhaltung, wenn es um geistige Probleme geht. Dabei hängen psychische und physische Leiden sehr oft zusammen. Die Arbeitgeber haben auf jeden Fall ein Interesse daran, Arbeitsleistung, die verringert war, wieder herzustellen. Und je größer das Unternehmen ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es ein derartiges Programm gibt.

Gibt es EAP an der Bergischen Universität oder etwas Vergleichbares?

Bisher ist es weder ein fester Teil der Lehre noch ein Angebot für die Mitarbeiter. Dafür gibt es aber andere, die nur keiner EAP nennt – etwa den Betriebssport, die Suchtkrankenhilfe und die psychologische Beratung, die allerdings meist von Studenten in Anspruch genommen wird.

Wie finden interessierte Firmen einen guten EAP-Anbieter?

Der Kriterienkatalog des EAP-Fachverbands* ist sehr umfangreich. Wichtig ist die professionelle Ausbildung der EAP-Mitarbeiter. Das können beispielsweise Psychologen mit einer psychotherapeutischen Zusatzausbildung sein. Außerdem müssen die Unternehmen klären, was sie genau brauchen. Das Spektrum ist ja riesig. Will man Verfügbarkeit rund um die Uhr haben? Soll es den vollen Service geben oder einen Erstkontakt, über den an freiberufliche Experten weitervermittelt wird? Optimal ist, wenn das Ganze durch die Arbeitnehmer-Vertretungen getrieben wird. Da mag es Berufe mit besonders viel Stress geben oder Mitarbeiter, die traumatisiert sind, weil sie bei Betriebsunfällen dabei waren.

Das Gespräch führte Fred Lothar Melchior.

Jun.-Prof. Dr. Heiko Breitsohl unterrichtet an der Schumpeter School of Business and Economics der Bergischen Universität.

*www.easna.org/publications-research-notes