



Landestag der Psychologie in Stuttgart 2014

Noch mehr Kosten für Arbeitgeber?

Anbieter von Employee-Assistance-Programmen (EAP) versprechen das Gegenteil

Arbeitsleben und Privatleben lassen sich – wenn überhaupt – nur schwer voneinander trennen. Probleme am Arbeitsplatz werden mit nach Hause genommen, und umgekehrt tragen viele Mitarbeiter häusliche Sorgen mit an den Arbeitsplatz, sind davon belastet, abgelenkt und in ihrer Leistungsfähigkeit eingeschränkt. Besonders gravierend ist das dann, wenn Probleme länger anhalten und die Betroffenen es nicht schaffen, sie allein zu verarbeiten. Für solche Situationen sind Employee Assistance-Programme (EAP) das Mittel der Wahl. Unternehmen investieren in diese Form externer Beratung vor allem im Interesse gesunder leistungsstarker Arbeiter und Angestellter. Fehlzeiten sinken, die Produktivität steigt. Positive Nebeneffekte sind eine engere Bindung von Mitarbeitern an das Unternehmen, was in Zeiten knapper werdenden Fachkräfte sehr wichtig sein kann, und ein besseres Betriebsklima.

Mögen viele vor Jahren noch gesagt haben „Was geht es mich an, ob der Kollege Streit mit seiner Frau hat oder eine Lösung für seinen dementen Vater finden muss“, werden solche Krisensituationen heute von immer mehr Unternehmen gleichberechtigt mit medizinischen und psychologischen Problemen am Arbeitsplatz gesehen. Nachdem es zunächst vor allem Großbetriebe waren, die sich externe Beratung für ihre Mitarbeiter leisteten, wissen inzwischen auch viele Mittelständler das Angebot von Dienstleistern auf diesem Gebiet zu schätzen. Einer Studie zufolge halten Unternehmer psychische Erkrankungen und Belastungen wie Sucht, Stress und Burnout noch immer für die wichtigsten Handlungsfelder, schätzen die externe Beratung im Rahmen der EAP aber auch bei Konflikten am Arbeitsplatz und bei Themen wie Work-Life-Balance, Rechtsstreitigkeiten und Pflege von Angehörigen.

Nach einer telefonischen Erstberatung folgen bei Bedarf Face-to-face-Kontakte. Auch virtuelle besonders geschützte Plattformen werden genutzt. Absolute Vertraulichkeit ist oberstes Gebot und bei Psychologen auch gesetzlich vorgeschrieben. Der Chef zahlt, erfährt aber nicht, wer sich in welcher Frage hat beraten lassen.

Die Vertragsgestaltung ist nicht nur deshalb das A+O. Will und braucht eine Firma eine 24-Stunden-Hotline, die beim Dienstleister erhebliche Manpower voraussetzt und natürlich bezahlt werden muss, oder reichen Zeitfenster, in denen die Mitarbeiter sich zwecks Erstberatung an den Programm-

Anbieter wenden können? Auf welche Felder will man die Beratung beschränken oder ausdehnen? Geht es vor allem um psychische Belastungen - wodurch auch immer -, um familiäre Probleme, oder erwartet ein Unternehmen vom Anbieter auch die Vermittlung eines Hundesitters und einer Einkaufshilfe? In den USA gehen immer mehr Unternehmen so weit, weil sie so viele Stressfaktoren wie möglich von ihren Beschäftigten fernhalten wollen, und dazu kann dann auch mal das Abholen eines Autos aus der Werkstatt gehören.

Die Bonner Diplom-Psychologin Alexandra Miethner konzentriert sich auf ein Spektrum, bei dem sie ihr berufliches Wissen und ihre Erfahrung optimal einsetzen kann; sie vermittelt keine Kinderbetreuung. „Ein Vertrag muss passen, die Bedürfnisse und Größe des Unternehmens berücksichtigen, Branchenspezifika beachten und von meinem Mitarbeitern und mir in hoher Qualität erfüllbar sein. Ich will meine Kernkompetenzen einsetzen und bin sehr froh über die Möglichkeit, auf diese Weise auch präventiv arbeiten zu können.“ Viel zu oft seien Betroffene ohne eine solche Beratungschance in der Vergangenheit erst mit großer Verzögerung nach zig Arztbesuchen und Krankschreibungen bei einem Psychologen oder Psychotherapeuten gelandet. „Aber auch dann, wenn massive Beeinträchtigungen bereits bestehen, lindern wir Not und sparen Zeit durch den Verweis an die richtige Adresse, die richtige Expertin, den richtigen Fachmann.“

Bezahlt wird die Dienstleistung z.B. über eine Pro-Kopf-Pauschale pro Jahr. „Dabei kann der Unternehmer bzw. Arbeitgeber den Aufwand des Anbieters im Vergleich zum Nutzen für die Firma und die Beschäftigten allerdings nur schwer erkennen“, räumt Miethner ein. Für transparenter hält sie eine Regelung, bei der eine Bereitstellungspauschale anfällt und weitere Kosten davon abhängen, in welchem Maße Mitarbeiter das Angebot nutzen. In vielen Fällen laufe das nach einer Anlaufzeit gut. „Wird die Beratung kaum genutzt, kann man sich fragen, ob das Angebot gut genug kommuniziert wurde, ob tatsächlich kein Bedarf besteht, der den Aufwand rechtfertigt, oder ob das Vertrauensverhältnis zwischen Firmenleitung und Belegschaft schon so beschädigt ist, dass allen Angeboten ‚von oben‘ nur mit äußerster Skepsis begegnet wird.“ Nach einem Jahr Probezeit – weniger mache keinen Sinn – gilt es nach ihren Worten zu entscheiden, was das Unternehmen wirklich braucht. Beim Landestag der Psychologie in Stuttgart wird sie am 12. Juli Employee-Assistance-Programme einem interessierten Publikum vorstellen. Veranstalter ist die Landesgruppe Baden-Württemberg des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen.

Wie man den richtigen Anbieter für sein Unternehmen findet und woran qualifizierte Anbieter zu erkennen bzw. zu messen sind, ist aus mehreren Gründen nicht ganz einfach. Es gibt keine Vorschrift, wonach nur diese oder jene Berufsgruppe EAP anbieten darf. Wer den Schwerpunkt auf die psychische Gesundheit legen will, sollte sich an Psychologen mit Diplom- oder Masterabschluss halten. Im Rahmen von EAP bieten sie auch die Vermittlung zu sozialen Einrichtungen, zu Juristen und anderen Experten an. Wer gleich oder perspektivisch an ein „Rundum-sorglos-Paket“ für seine Mitarbeiter denkt, braucht eher einen großen Anbieter mit unterschiedlich spezialisierten Bereichen.

Kritiker beklagen die nach streng wissenschaftlichen Kriterien schwierige Messbarkeit der Wirkung der EAP. Befürworter verweisen auf einen geringeren Krankenstand, weniger Fehlzeiten, ein besseres Betriebsklima und eine stärkere Mitarbeiterzufriedenheit. Letztere zeige sich sogar bei denen, die die Angebote selbst noch gar nicht in Anspruch genommen haben, jedoch einen Unternehmer schätzen, der sie für seine Angestellten vorhält.