



## Employee-Assistance-Program (EAP)

In den USA und Großbritannien gehören sie seit vielen Jahren zur gängigen Praxis. Auch in Deutschland finden in erfolgreichen Unternehmen „Employee-Assistance-Programme“ als wirksame Unterstützungsmaßnahme allmählich ihren festen Platz. Allen voran Siemens und Merck. Über 70% der weltweiten „Fortune 500“ haben dieses Instrument bereits fest etabliert.

Man umschreibt den englischen Begriff „Employee-Assistance-Program“ am Besten mit dem deutschen Begriff „Betriebliche Sozialarbeit“. Das klingt nicht besonders schick, ist aber notwendig, wenn Unternehmen innerlich nicht ausbluten wollen. Nun herrscht in vielen Unternehmen noch die Meinung vor, der Mitarbeiter sei nur zum arbeiten da und solle seine persönlichen oder privaten Themen zu Hause lassen. Es wäre einfach, wenn wir das System Mensch so logisch erfassen und behandeln könnten.

Selbst Führungskräfte, also Entscheider, wissen, dass private Sorgen und Schicksalsschläge unsere Leistungsfähigkeit im Job zumindest zeitweise stark beeinflussen können. Meist erkennen wir die Blockaden, Versagensängste oder Unsicherheiten nur an ihren Auswirkungen. Da fallen Mitarbeiter plötzlich aus. Andere scheitern an bislang erfolgreich erledigten Arbeiten. Wiederum andere lassen in ihrem Engagement sichtbar nach. Und dann wird an den Symptomen herumgedoktert, statt einer ganzheitlichen Ursachenbetrachtung mit Lösungskompetenz zu begegnen.

### Die Zahlen

Sehen wir uns die aktuelle Situation genauer an, um zu verstehen, warum es so wichtig ist, Führungskräfte wie auch Mitarbeiter in schwierigen Situationen persönlich zu begleiten.

Das „Wissenschaftliche Institut der AOK“ (WidO) rechnete hoch, dass 2011 mehr als 130.000 Personen wegen eines Burnouts krankgeschrieben wurden. Die Zahl der physischen Erkrankungen ist in den letzten 20 Jahren um 120% gestiegen. In manchen Veröffentlichungen ist zu lesen, dass bereits jeder dritte Arbeitnehmer von einer solchen Erkrankung betroffen ist.

Das Meinungsforschungsinstitut „forsa“ hat dem Fürstenberg Performance-Index zugearbeitet, dass sich 79%, der Arbeitnehmer in Deutschland in ihrer Leistungsfähigkeit eingeschränkt fühlen. Daraus ermittelte das „Hamburger-Welt-Wirtschafts-Institut“ die Größenordnung von 364 Milliarden Euro an Einbußen für Unternehmen.

### Die Gründe

In erster Linie sind die Gründe körperliche, physische und soziale Erschwernisse. Hinzu kommen familiäre Sorgen und letztlich zunehmend arbeitsplatzbedingte Belastungen. Viele von uns sind dem steigenden Druck, der von außen auf uns lastet und in den Unternehmen befördert wird, nicht mehr gewachsen.

Befristete Arbeitsverhältnisse, existenzielle Unsicherheiten, jederzeitige Erreichbarkeit, ein ständiges Mehr an Aufgaben, Projekten, Terminen und Stückzahlen, häufige Überstunden, unterschiedliche Arbeitsplätze und Einsatzorte, permanente Strukturveränderungen, usw. führen zur Einschränkung der Selbstbestimmung, der Wahlfreiheit, der Mitgestaltung, der Handlungsautonomie.

Mitarbeiter aller Hierarchieebenen sind davon betroffen. Und der Prozess der Erkrankung geht schleichend. Zunächst versuchen die Menschen, den Anforderungen gerecht zu werden, indem sie diesen mit einem Mehr an Leistung, Zeit und Aufwand begegnen. Dem folgt die lethargische Ohnmacht, die Resignation. Der Wille, einfach nur durchzukommen, wächst. Verzweiflung macht sich breit, Ängste nagen an der Psyche.



## Die Schwerpunkte

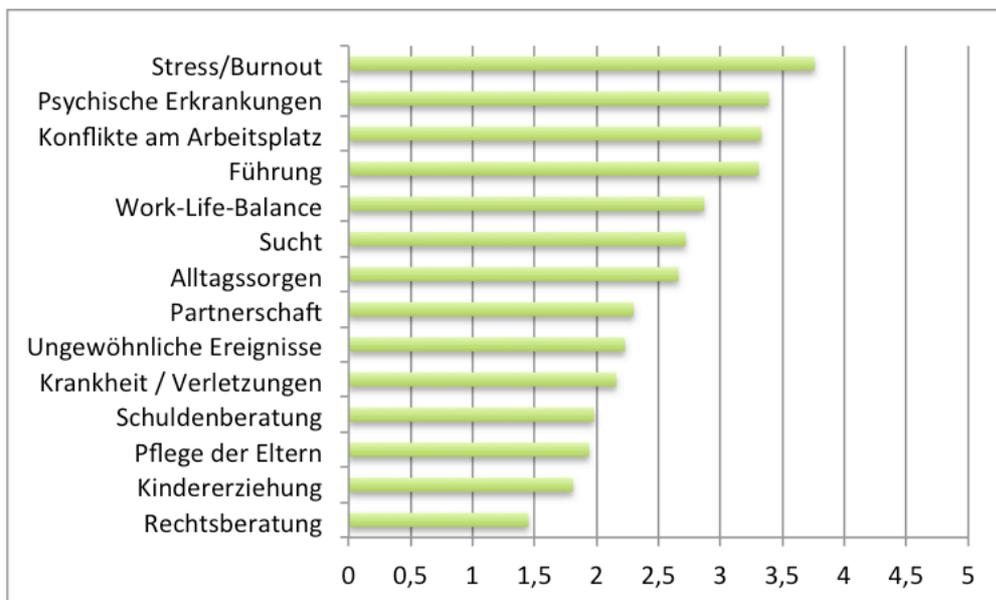
Schenkt man der Studie des EuPD Research 2011 Aufmerksamkeit, die 101 größere Unternehmen befragt haben, so wird deutlich, dass

- Stress und psychische Erkrankungen, gefolgt von
- arbeitsplatzbezogenen Konflikten, Führungsthemen und Work-Life-Balance

die häufigsten Beratungsinhalte waren.

Bei zunehmendem Frauenanteil in Unternehmen werden die Themen Führung, Beratung zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben stärker nachgefragt. Interessant ist, dass die Beratung zur Kindererziehung in solchen Firmen eher abnimmt.

Betrachtet man die Tätigkeiten, so besteht bei Angestellten, die am Schreibtisch arbeiten, eine höhere Nachfrage nach Führungskräfteberatung. Bei den Gewerblichen sind es mehr Probleme, die krankheits- oder verletzungsbedingt sind.



Quelle:  
EuPD Research 2011

1 = nicht wichtig  
5 = sehr wichtig

Anhand der Themen wird deutlich, dass die Schwerpunkte zwar im Arbeitsumfeld liegen, dennoch spielen auch private Einflüsse eine ebenfalls wichtige Rolle.

Wenn wir aus unserer Erfahrung sprechen, so stellen wir ebenso fest, dass oberflächlich betrachtet das Betriebliche meist vorherrscht, temporäre Instabilitäten im privaten oder persönlichen Bereich oft aber die Basis sind.

**Das Wie**

Das Unternehmen bietet belasteten oder ermüdeten Mitarbeitern die Chance, ihre arbeits-, familiär oder persönlich bedingten Themen und Probleme, die nie getrennt, sondern meist als komplexe Verkettung auftreten, mit einem externen EAP-Coach zu besprechen, um Lösungen zu finden.

In einer offenen, anonymen Atmosphäre findet zwischen den Betroffenen und einem systemischen Coach mit psychologischem Hintergrund ein Dialog statt, bei dem individuelle und praktikable Lösungen im Mittelpunkt stehen.

Bietet ein Unternehmen das EAP seinen Mitarbeitern an, so kann daraus ein durchaus intensiver Austausch mit den EAP-Coaches und der Unternehmensleitung stattfinden, wie es um den „Gesundheitszustand“ des Unternehmens steht, welche Maßnahmen innerbetrieblich ergriffen werden können, um dem Problem zu begegnen. Selbstverständlich erfolgt dies ohne konkreten Bezug zu individuellen Personen, ist also jederzeit anonym.

**Das Fazit**

Ein Employee Assistance Programm schließt die Lücke zwischen der klassischen Personalentwicklung und dem betrieblichen Gesundheitsmanagement, da es eine externe Begleitung vorsieht, durch die der betroffene Mitarbeiter die Chance bekommt, sich unabhängig vom jeweiligen Kontext beraten und helfen zu lassen.

Moderne Unternehmen, die in ihren Mitarbeitern auf allen Hierarchieebenen das wesentliche Erfolgspotenzial sehen, tun gut daran, ein solches Programm aufzulegen.

Sie erhöhen damit ihre Attraktivität und sichern sich langfristig ihr qualifiziertes Personal.

Sprechen Sie uns gerne an, wie ein solches Programm in Ihrem Unternehmen eingeführt werden kann.

[Reinhold Hartmann, http://www.ccsf.de](http://www.ccsf.de)