

# Unterstützung bei Schwierigkeiten im Arbeitsleben

Ein Gespräch mit der Sozialberatungsexpertin Katja Müggler über die aktuellen Herausforderungen der Betrieblichen Sozialberatung

Text: Christa Boesinger Bilder: Proitera GmbH (zVg)

Gemäss Leitbild von AvenirSocial ist interne und externe Betriebliche Sozialarbeit ein spezialisierter Bereich der Sozialen Arbeit. Sie richtet sich grundsätzlich nach deren Zielen und Prinzipien. Betriebliche Sozialarbeit unterstützt MitarbeiterInnen einer Unternehmung bei der Lösung von Problemen, die mit ihrer Arbeits- und Lebenssituation verbunden sind. Betriebliche Sozialarbeit übernimmt im Spannungsfeld unterschiedlicher Interessen eine allparteiliche, beratende Rolle.

**SozialAktuell:** Was ist die Basis für eine funktionierende Betriebliche Sozialarbeit?

**Katja Müggler:** Die Betriebliche Sozialarbeit muss zur Kultur eines Unternehmens gehören. Dazu ist eine sorgfältige, systematische Implementierung notwendig, damit alle Mitarbeitenden wissen, wohin sie sich bei Problemen wenden können. Freiwilligkeit, Vertraulichkeit und Professionalität sind zentrale Elemente für unseren beruflichen Auftrag und unabdingbar dafür, dass die Betriebliche Sozialarbeit einen echten Dienst erweisen kann.

**Welches sind die Vor- und Nachteile von internen und externen Dienstleistungsangeboten?**

Es gibt kein besseres Angebot. Ob interne oder externe Betriebliche Sozialarbeit ist eine Ermessens- und Kulturfrage. Das gemeinsame Ziel ist, lösungsorientierte Beratung im systemischen Ansatz anzubieten. Hier darf es keine Konkurrenz geben. Was dieses Image eher ins Wanken bringt, sind rasche Triagierung an Dritte, wodurch die Verbindung zum Unternehmen unterbrochen wird, oder mangelnder Bekanntheitsgrad bei den Angestellten, was den wirtschaftliche Nutzen fürs Unternehmen reduziert. Aber auch Kurzeitausbildungen im Bereich Case Management mit dem Anspruch, professionelle Beratung über die gesamte Themenpalette der Betrieblichen Sozialarbeit anbieten zu können. Dadurch entstehen Qualitätsverluste.



Das schadet dem Image der Dienstleistung und der Profession.

**Lohnt sich eine interne Betriebliche Sozialarbeit überhaupt?**

Wenn fünf bis zehn Prozent der Mitarbeitenden pro Jahr die Betriebliche Sozialberatung aufsuchen, kann von einer Vollerhebung gesprochen werden. Für 2500 bis 3500 Angestellte wird ein Stellenpensum in Sozialer Arbeit von 100 Prozent benötigt. Daraus lässt sich ableiten, ob sich eine interne Stellenbesetzung lohnt.

**Was raten Sie kleinen Unternehmen, welche über keine Sozialberatung verfügen?**

Betriebliche Sozialberatung ist eine wichtige Ergänzung zum Human Resources Management. Als unbefangene Stelle wirkt sie deeskalierend. Das ist in der heutigen Zeit mit zunehmenden psychischen Belastungen und Schwierigkeiten am Arbeitsplatz von signifikanter Bedeutung. Also gilt es, das Management zu überzeugen – am besten mit konkreten Beispielen und den Kostenfolgen aus dem Unternehmensalltag.

**Werden Sie normalerweise früh genug beigezogen oder erst, wenn Situationen eskaliert sind? Wenn eine interne Stelle existiert, ist die Betriebliche Sozialberatung Teil der Unter-**

nehmenskultur und wird früh genug beigezogen. Gibt es keine zuständige Sozialberatung, fehlt immer noch zu oft das Wissen über dieses Angebot. Das kann dazu führen, dass Situationen eskalieren, bevor recherchiert wird.

**Welches ist die häufigste Ursache, um Hilfe in Anspruch zunehmen?**

Im vergangenen Jahr waren es Schwierigkeiten am Arbeitsplatz, gesundheitliche Probleme und familiäre Fragen.

In jüngster Zeit beschäftigen uns zunehmend akute Fälle: Suizidabsichten, Stalking und andere Bedrohung nach einer Trennung sowie Androhung von Gewalt nach Entlassungen.

**Aus welchen Gründen schicken Personalverantwortliche oder Vorgesetzte jemanden zu Ihnen?**

95 Prozent der Personen kommen auf freiwilliger Basis, also von selbst, auf uns zu.

## Zur Person



**Katja Müggler,**

Organisationsberaterin, Coach und Sozialarbeiterin, ist Geschäftsleiterin der externen Betrieblichen Sozialberatung Proitera GmbH. Sie ist zudem die Kontaktperson der Fachgruppe Leitende Betriebliche Sozialarbeit von AvenirSocial.

Ein kleiner Teil wird von Dritten zu uns geschickt. Als Anlass dafür gelten Auffälligkeiten am Arbeitsplatz. Das kann sein, wenn offensichtlich die Konzentration mangelhaft ist oder wenn jemand beispielsweise durch Schimpfen über den Arbeitgeber in der Öffentlichkeit dem Image der Firma schadet. Oft ist das Symptom für den Arbeitgeber die schlechte Arbeitsqualität oder der Verdacht auf ein Suchtproblem.

#### Existieren verbindliche rechtliche Grundlagen für die Betriebliche Sozialarbeit?

In der schweizerischen Gesetzgebung gibt es keine Vorgaben, die eine Betriebliche Sozialarbeit verbindlich vorsehen. Einzig die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers wird im Arbeitsrecht erwähnt, mehr nicht. In Frankreich hingegen ist das Dienstleistungsangebot für die Arbeitgeber seit Kurzem Pflicht. Vor rund einem Jahr hat Nationalrätin und Sozialarbeiterin Silvia Schenker eine entsprechende Motion eingereicht.<sup>1</sup>

#### Wie hat sich Ihr Aufgabengebiet in den letzten Jahren verändert?

Vor 10 bis 15 Jahren bearbeiteten wir mehr finanzielle Probleme. Das Verständnis der Sozialberatung hat sich seither verändert. Früher wurden Lohnverwaltungen übernommen und Steuererklärungen ausgefüllt, das ist vorbei.

Generell sind die Beratungssituationen komplexer geworden, und wir bearbeiten in der Regel mehrere Themenbereiche innerhalb eines Prozesses wie zum Beispiel Stress und Druck am Arbeitsplatz, was zu Problemen in der Partnerschaft und auffälligem Verhalten der Kinder in der Schule führt. Oder jemand hat finanzielle Probleme, weil er durch die 24-Stunden-Betreuung der betagten Mutter in den letzten Jahren zu erschöpft war, um die Steuererklärung auszufüllen. Zudem mehrten sich im Unternehmen die Minusstunden. Verändert hat sich auch, dass firmenspezifische statistische Erhebungen, Branchenvergleiche und Wirksamkeitsforschung an Bedeutung gewonnen haben. Das macht die Arbeit zusätzlich spannend.

Das Leitbild Betriebliche Sozialarbeit kann unter folgendem Link heruntergeladen werden:  
[www.avenirsocial.ch/de/f42001392.html](http://www.avenirsocial.ch/de/f42001392.html)

#### Fussnote

<sup>1</sup> [http://www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaeft.aspx?gesch\\_id=20133234](http://www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaeft.aspx?gesch_id=20133234)

## Verbandsnachrichten

### Kampagne Pro Sozialcharta

Die Kampagne Pro Sozialcharta von AvenirSocial will mit der Unterstützung von Persönlichkeiten und Organisationen die Ratifizierung der revidierten Europäischen Sozialcharta durch die Schweiz erreichen. Eine Schweizer Delegation hat zur Klärung von offenen Fragen hinsichtlich der juristischen Vereinbarkeit der Sozialcharta mit der Schweizer Rechtsordnung Delegierte des Sozialrechtsausschusses des Europarates getroffen. Der Bericht des Sozialrechtsausschusses über zwei Gespräche mit der Schweizer Delegation wurde auf der Website des Europarates veröffentlicht. Darin wird bestätigt, dass keine juristischen Hürden für eine Ratifizierung der Sozialcharta durch die Schweiz bestehen.

Bericht des Sozialrechtsausschusses des Europarates  
[http://www.sozialcharta.ch/file/BilateralMeeting-BernSwissReport\\_en.pdf](http://www.sozialcharta.ch/file/BilateralMeeting-BernSwissReport_en.pdf)

### Neumitglieder im Berufsverband

Folgende Mitglieder sind im Februar dem Berufsverband AvenirSocial beigetreten:

Fériers Azzoun, Bern  
Andrea Burger, Luzern  
Gabriele Buss, Zuckenriet  
Melanie Egger, Solothurn  
Lia Figini, Bern  
Ingeborg Hartmann, Ermatingen  
Verena Iten Richner, Berg-Dägerlen  
Katrin Joho, Aarau  
Susanne Keller, Basel  
Stefan Lehmann, Olten  
Rosemarie Margelisch Geer, Gland  
Omar Nadjibollah, Saint-Hilaire-de-Brens  
Tanja Ruckli, Kriens  
Anna-Lena Schütz, Wohlen bei Bern  
Pascal Stadelmann, Malters  
Anne Terrier, Zürich  
Patricia Weil, Ogens

Der Vorstand und die Geschäftsstelle bedanken sich für das Vertrauen in die Arbeit des Verbandes.

## Adressen

**avenirsocial**

Soziale Arbeit Schweiz  
Travail social Suisse  
Lavoro sociale Svizzera  
Lavor social Svizra

### Geschäftsstelle Schweiz

AvenirSocial  
Schwarztorstrasse 22, Postfach 8163, 3001 Bern  
Telefon 031 380 83 00, Fax 031 380 83 01  
E-Mail: [info@avenirsocial.ch](mailto:info@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch](http://www.avenirsocial.ch)

### Sektion Aargau

Kontaktperson: Stefan Renevey, Vorstandsmitglied  
Postfach 3809, 5001 Aarau  
E-Mail: [aargau@avenirsocial.ch](mailto:aargau@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/aargau](http://www.avenirsocial.ch/aargau)

### Sektion beider Basel

Kontaktperson: René Camastral  
ISORBA, Thiersteinallee 23, 4053 Basel  
E-Mail: [basel@avenirsocial.ch](mailto:basel@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/basel](http://www.avenirsocial.ch/basel)

### Sektion Bern

Kontaktperson: Jutta Gubler, Geschäftsleiterin  
Seilerstrasse 27, Postfach, 3000 Bern 14  
Telefon 031 382 33 38  
E-Mail: [bern@avenirsocial.ch](mailto:bern@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/bern](http://www.avenirsocial.ch/bern)  
Öffnungszeiten Geschäftsstelle:  
Dienstag 9 bis 12 und 14 bis 15 Uhr,  
Freitag 9 bis 17 Uhr

### Sektion Graubünden

Kontaktperson: Luciano Capelli, Präsident  
Montalinstrasse 3, 7000 Chur  
Telefon 078 836 12 12  
E-Mail: [graubuenden@avenirsocial.ch](mailto:graubuenden@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/graubuenden](http://www.avenirsocial.ch/graubuenden)

### Sektion Ostschweiz

Kontaktperson: Lee Büchi, Präsidentin  
Lindenstrasse 18, 9500 Wil  
Telefon 071 923 13 67, 079 406 89 07  
Beratung Arbeitsrecht: Andreas Rhyner  
Telefon 071 988 63 18  
E-Mail: [ostschweiz@avenirsocial.ch](mailto:ostschweiz@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/ostschweiz](http://www.avenirsocial.ch/ostschweiz)  
Lohnempfehlungen: Roberto Bertozzi  
Telefon 079 988 63 18  
E-Mail: [roberto.bertozzi@sg-pro-senectute.ch](mailto:roberto.bertozzi@sg-pro-senectute.ch)

### Sektion Solothurn

Kontaktperson: Christoph Keller, Präsident a. i.  
Im Neumättli 27, 4145 Gempfen  
Telefon 061 706 80 80  
E-Mail: [solothurn@avenirsocial.ch](mailto:solothurn@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/solothurn](http://www.avenirsocial.ch/solothurn)

### Sektion Wallis

Kontaktperson: Anne-Maria Furrer  
Jesuitenweg 82, 3902 Brig-Glis  
Telefon G 027 948 08 82, Tel. P 027 923 97 53  
E-Mail: [anne-maria.furrer@smz-vs.ch](mailto:anne-maria.furrer@smz-vs.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/wallis](http://www.avenirsocial.ch/wallis)

### Sektion Zentralschweiz

Kontakt: Charlotte Eicher, Geschäftsleiterin  
Schwarztorstrasse 22, Postfach 8163, 3001 Bern  
Telefon 031 380 83 00  
E-Mail: [zentralschweiz@avenirsocial.ch](mailto:zentralschweiz@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/zentralschweiz](http://www.avenirsocial.ch/zentralschweiz)  
Telefonzeiten: Mo, Di und Fr von 9 bis 16 Uhr

### Sektion Zürich

Kontakt: Charlotte Eicher, Geschäftsleiterin  
Schwarztorstrasse 22, Postfach 8163, 3001 Bern  
Telefon 044 382 24 42  
E-Mail: [zuerich@avenirsocial.ch](mailto:zuerich@avenirsocial.ch)  
Internet: [www.avenirsocial.ch/zuerich](http://www.avenirsocial.ch/zuerich)  
Telefonzeiten: Mo, Di und Fr von 9 bis 16 Uhr