

# Wenn Probleme zu gross werden

«Betriebliche Sozialberatung kommt Arbeitnehmern und Arbeitgebern zugute», sagt Richard Zuurendonk, Geschäftsstellenleiter von Proitera Luzern, und erklärt die Hintergründe.

## Richard Zuurendonk, was genau beinhaltet Sozialberatung für ein Unternehmen?

**Zuurendonk:** Wie so oft in Geschäftsberichten vermeldet wird, sind die Mitarbeitenden das wertvollste Kapital eines Unternehmens. Doch rund jeder zehnte Arbeitnehmer hat persönliche Schwierigkeiten unterschiedlichster Art, die auch an den Arbeitsplatz mitgenommen werden. Die betriebliche Sozialberatung unterstützt die Mitarbeitenden dabei, die Probleme anzupacken, bevor sie sich zuspitzen oder gar eskalieren. Kann dem Mitarbeitenden geholfen werden, gewinnt auch der Arbeitgeber.

## Was hat ein Unternehmen von einer Mitarbeiterberatung?

**Zuurendonk:** In der letzten Europäischen Unternehmensbefragung 2015 über aufkommende Risiken wird bestätigt, dass die vertrauliche Beratung von Beschäftigten die wichtigste Massnahme zur Vorbeugung psychosozialer Risi-

ken in den vergangenen drei Jahren war. Das spricht für sich.

## Erzählen Sie doch von einer solchen Beratung.

**Zuurendonk:** Letztes Jahr betreute ich einen Klienten, der mit hohen Schulden zum Gespräch kam. Nachdem er einen weiteren Kleinkredit aufgenommen hatte und zusätzlich noch Schulden bei Kollegen machte, sah er keinen Ausweg mehr. Überschreitungen des Banklimits konnten ihm zwar kurzfristig nochmals aus dem Dilemma helfen, aber sie wurden zum Bumerang. Mahnungen, Beteiligungen und Lohnpfändung waren unausweichlich. Die Folgen: grosse seelische Belastungen, Schlaflosigkeit und Beziehungsprobleme. Mittels einer Budgetberatung und verschiedenen Schreiben an die Gläubiger konnte erstmals eine Beruhigung herbeigeführt werden. Des Weiteren konnten Ratenzahlungen nach einer Bereinigung des Budgets vereinbart werden.

## Kann der Mitarbeitende die Probleme nicht selber lösen?

**Zuurendonk:** Geraten sie einmal in diesen Teufelskreis, wird es schwierig. Wie das Beispiel zeigt, war der Kopf nicht frei. Die Probleme verfolgen den Mitarbeitenden an den Arbeitsplatz. Die Folge ist, dass sie die gewohnte Leistung nicht mehr erbringen können. Wir sehen die betriebliche Sozialberatung als Ergänzung zum Bereich Human Resources. Jährlich suchen uns durchschnittlich 5 bis 10 Prozent aller Mitarbeitenden auf. Im



Richard Zuurendonk: «Wer redet, löst Probleme.» PD

Schnitt genügen drei bis fünf Gespräche, um eine wesentliche Verbesserung herbeizuführen.

## Und wer bezahlt eine solche Hilfestellung?

**Zuurendonk:** Für den Mitarbeitenden ist die Beratung kostenlos. Der Arbeitgeber bezahlt eine von der Mitarbeiterzahl abhängige Pauschale. Berechnungen zeigen, dass Unternehmen dank weniger Absenzen und Leistungseinbussen sogar Kosten sparen. Mittels anonymisierten Statistiken erfährt der Arbeitgeber zudem, wie viele seiner Angestellten Rat suchen und welche Themen dabei angegan-

gen wurden. Zudem wird per anonymen Fragebogen auch das Feedback der Mitarbeitenden evaluiert.

## Mit welchen Themen gelangen die Betroffenen an Sie?

**Zuurendonk:** Die Themenvielfalt ist sehr gross. Ziel der betrieblichen Sozialberatung ist es, private, finanzielle, gesundheitliche und berufliche Probleme durch professionelle Beratung zu lösen. Themen wie Budgetberatungen, Schuldsanierungen, familiäre Fragen, Suchtproblematik, Schwierigkeiten am Arbeitsplatz und Gesundheitsprobleme sind dabei an der Tagesordnung.

## Nutzen die Mitarbeiter diese Dienstleistung freiwillig?

**Zuurendonk:** Vertraulichkeit und Diskretion sind oberste Priorität. Wir geben keine Auskunft darüber, wer uns aufsucht. Dies stärkt den Ratsuchenden dabei, uns zu kontaktieren und so die Probleme anzugehen. Denn aus Angst, die Stelle zu verlieren, wollen viele am Arbeitsplatz ihre persönlichen Probleme nicht outen. Unsere Aufgabe ist es dann, mögliche Probleme durch eine frühzeitige Begleitung aufzufangen und so präventiv zu wirken. Alle Mitarbeitenden erhalten Flyers mit dem Angebot der Dienstleistungen und werden auch persönlich mittels Präsentation informiert. Damit wird erreicht, dass das Tabu, eine Beratung aufzusuchen und Sorgen zu besprechen, gebrochen wird. So begleite ich momentan eine Person, die immer der Meinung war, dass seine Familie nicht unter seiner beruflichen Tätigkeit leiden sollte. Als ihm im Geschäft zusätzliche Verantwortung übertragen wurde, freute er sich sehr. Es war ihm nicht bewusst, dass die neue Position mehr Stress bedeuten würde. Er versuchte, weiterhin sein Arbeitspensum zu bewältigen und stets freundlich und ausgeglichen zu wirken. Doch immer häufiger hatte er in letzter Zeit Kopfschmerzen. Er fühlte sich kraftlos und erschöpft. Manchmal schien ihm alles über den Kopf zu wachsen. Einfache Aufgaben, die er früher mit Leichtigkeit erfüllt hatte, machten ihm jetzt Angst. Als er

zufällig einen Artikel über Burn-out las und ihm die meisten Symptome bekannt vorkamen, entschloss er sich, unsere professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Bei Auffälligkeiten am Arbeitsort oder vermehrten Absenztagen kann uns die betroffene Person auch vorbeigeschickt werden. Der Arbeitgeber kann so seine Fürsorgepflicht wahrnehmen.

## Welches sind die Vor- und Nachteile von internen und externen Beratungsangeboten?

**Zuurendonk:** 95 Prozent der Angestellten, die uns aufsuchen, kommen aus eigenem Antrieb. Sie sind zwar mit Problemen belastet, aber noch nicht krank. Externe Beratungsarbeit eignet sich hier vor allem, weil Menschen ihre Probleme lieber mit einer neutralen Person besprechen. Die persönliche, familiäre und berufliche Umwelt wandelt sich zudem ständig. Veränderungen werden komplexer und tauchen oft unerwartet auf. Dabei reagieren Menschen sehr unterschiedlich auf Wandel, je nachdem, wie viel Veränderung wir für unser Leben suchen, zulassen oder gar ablehnen. Eine betriebliche Sozialberatung sollte immer beide Aspekte im Blick haben – das Soziale und das Betriebliche. Betriebliche Sozialberatung beschleunigt die Lösungsfindung, fördert die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden und erleichtert den Wiedereinstieg in die Arbeitswelt.

Interview PD