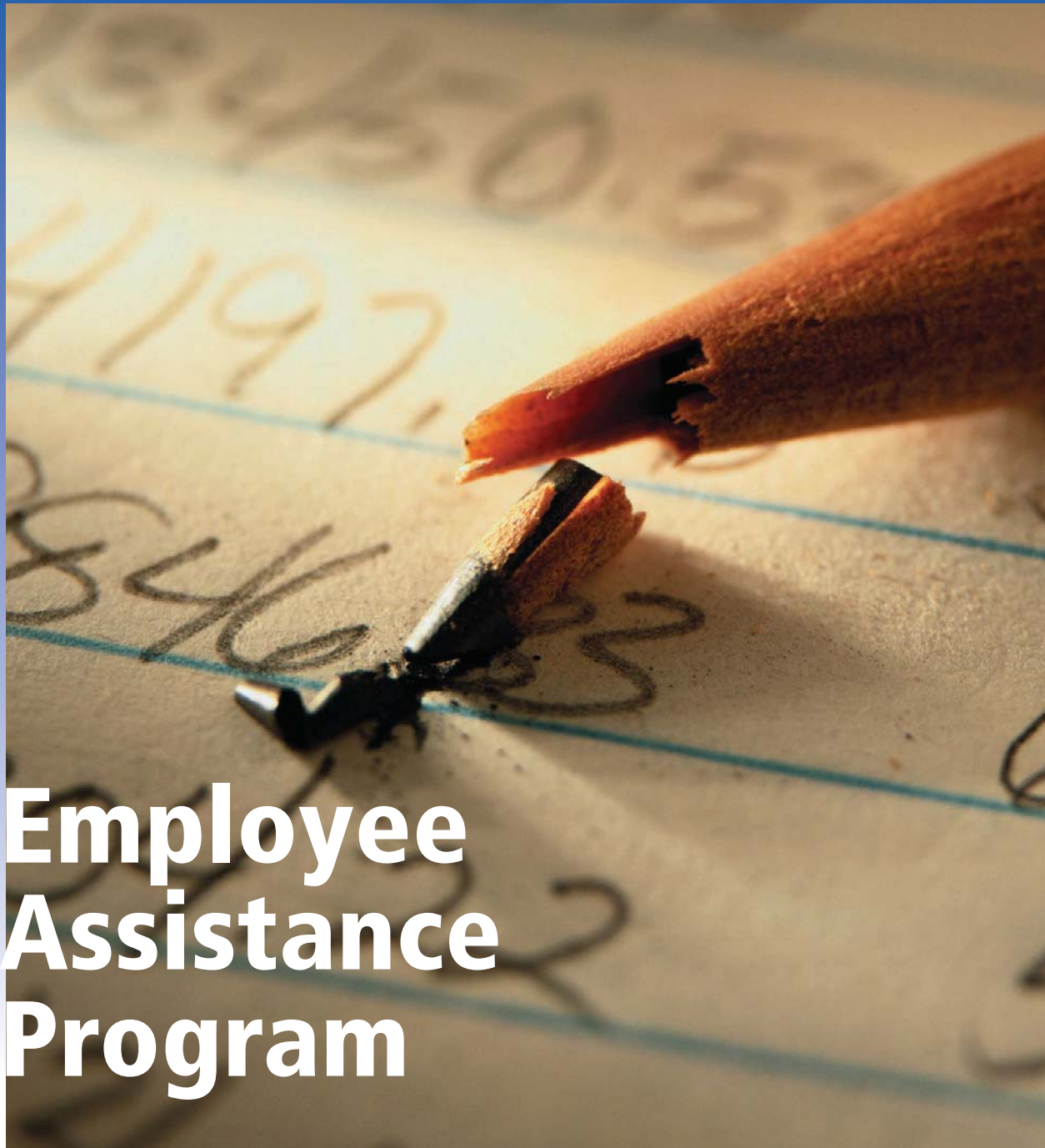


EAP - MITARBEITERBERATUNG



Employee Assistance Program

Ein neuer, aber bereits bewährter Ansatz zur Sicherung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zur Reduzierung menschlich bedingter Risiken und Schäden am Arbeitsplatz.

In einer Großfirma spielt sich Folgendes ab:

(Alle Namen sind frei erfunden)

Karin Capeder möchte ihre Versicherung wechseln und sucht nach einer anderen Versicherungsgesellschaft. Max Frey macht seit fast einem Jahr im Durchschnitt 20 Überstunden pro Woche. Peter Meier, ein älterer, langjähriger Mitarbeiter fühlt sich von seinen Vorgesetzten schikaniert. John Price, erst seit einer Woche in der Schweiz, sucht eine passende Schule für seine beiden Töchter. Angela Becker findet, dass sie den Alkoholkonsum ihres Mannes nicht mehr länger ignorieren kann. Petra Burkhart hat große Eheprobleme und kommt manchmal mit ge-

schwellenen Augen und blauen Flecken zur Arbeit.

Diese Mitarbeitenden sitzen heute zwar alle an ihrem Arbeitsplatz, von konzentrierter Arbeit kann jedoch keine Rede sein. Ihre Gedanken hängen den jeweiligen Situationen nach und senken die Produktivität, die Qualität und in der Regel auch die Aufmerksamkeit bei der Arbeit. Der innere Druck nimmt zu, und es kommt womöglich zu einschneidenden Reaktionen: Max Frey wird entweder krank oder kündigt.

Peter Meier resigniert und macht nur noch Dienst nach Vorschrift. Der Ehemann von Angela Becker verliert seine Arbeit und trinkt noch häufiger. Petra Burkhart macht wiederholt Fehler, unter denen auch ihre Abteilung zu leiden hat.

Die hier entstehenden Fehlzeiten, Leistungseinbußen, erhöhten Unfallrisiken, Imageschäden und Mehrkosten sind nicht zu unterschätzen und dürfen von keiner verantwortungsbewussten Unternehmensführung ignoriert werden.

Eines der vielen «Probleme» könnte außerdem eine tickende Bombe bzw. der Grund für eine Kurzschlusshandlung sein, die dem Unternehmen unter Umständen einen gewaltigen Schaden zufügt. Die Massenmedien stellen solche Fälle gerne als offenkundigen Beweis für den heute herrschenden unmenschlichen Leistungsdruck dar. Das Unternehmen wird dabei als schlechter Arbeitgeber gebrandmarkt.

Wohin können sich Mitarbeitende wenden, ohne dass sie befürchten müssen, ihr Gesicht zu verlieren? Zu wem können Mitarbeitende auch an Wochenenden, in der Nacht oder in ihren Ferien gehen, wenn sie einen professionellen Gesprächspartner brauchen? Gibt es in der Firmenkultur einen Raum für private Probleme? Wissen die Familienangehörigen der Mitarbeitenden, wie und wo sie in Notlagen Unterstützung finden? Und wohin können sich Kadermitglieder und Manager wenden, wenn sie unter großem Stress stehen?

Erwiesenermaßen fördert das aktive Verbalisieren in schwierigen Situationen den Abbau und die Verarbeitung von angestauten oder lähmenden Gefühlen. Sehr viele Menschen sehen sich jedoch als Versager, wenn sie sich solche Momente eingestehen müssen.

Auch die Fälle von Karin Capeder und John Price führen zu unerwünschten Leistungsverlusten, denn schließlich müssen sie ihre Recherchen in der Arbeitszeit durchführen, da Versicherungen und Schulbehörden nur während der allgemeinen Öffnungszeiten erreicht werden können.

Mit einer effizienten Unterstützung in solchen Fragen könnten sie, ihre Familien und das Unternehmen Zeit und Energie sparen. einer effizienten Unterstützung in solchen Fragen könnten sie, ihre Familien und das Unternehmen Zeit und Energie sparen.

Um menschlich bedingte Risiken und Schäden zu vermindern und Mitarbeitende aktiv und präventiv zu unterstützen, gibt es neu nun auch in Deutschland eine externe und unabhängige Beratungsdienstleistung für Mitarbeitende und deren Familienangehörige, genannt Employee Assistance Program (kurz: EAP).

In England und den USA hat sie sich seit Jahren bewährt. 95% der Fortune 500-Unternehmen haben diesen Service eingeführt. Weltweit verfügen über 20.000 Organisationen über ein EAP.

Der Radius des EAP reicht längst über die klassische betriebliche Sozialberatung hinaus, wie sie einige größere Firmen bereits kennen.

Das Kernstück des EAP ist ein externes, unabhängiges Dienstleistungszentrum mit speziell geschulten Fachkräften, die den Mitarbeitenden einer Organisation sowie deren Familienangehörigen für alle arbeitsbezogenen und persönlichen, emotionalen wie auch sachlichen Fragen und Probleme telefonisch zur Verfügung stehen.

Es gibt keine Ausnahmen: ALLE Fragen und Themen werden angenommen. Und zwar 24 Stunden pro Tag an 365 Tagen im Jahr. Diesem Zentrum steht außerdem ein gesamtdeutsches Netzwerk mehrsprachiger Spezialisten und Kurzzeittherapeuten für eine ergänzende persönliche Beratung unter vier Augen zur Seite. Alle Beratungsdienstleistungen können von den Mitarbeitenden und deren Familienangehörigen vertraulich und kostenlos genutzt werden und sind grundsätzlich in den EAP-Dienstleistungen eingeschlossen. Das EAP ist jedoch modular aufgebaut und kann jederzeit auf die konkreten Anforderungen eines Unternehmens zugeschnitten werden.

Die Unabhängigkeit garantiert absolute Vertraulichkeit und Anonymität.

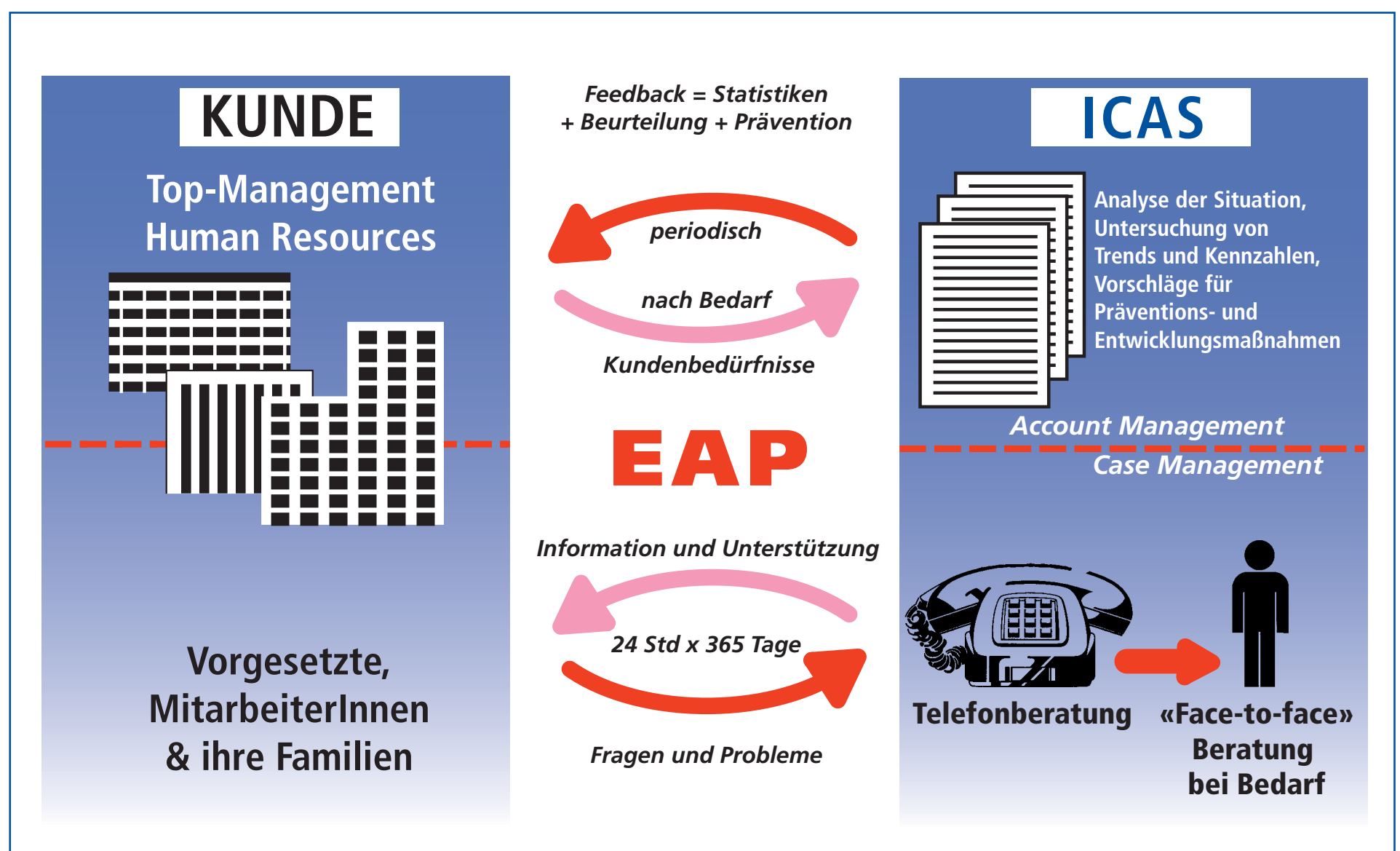
Ein weiterer wichtiger Aspekt des EAP ist, dass jeder Beratungsfall anonym in Bezug auf das vorgebrachte Thema kategorisiert wird. Diese Daten werden statistisch ausgewertet und den Verantwortlichen im Unternehmen periodisch ohne Preisgabe der Vertraulichkeit vorgelegt. Auf der Basis dieser Rückmeldungen werden nicht nur Momentaufnahmen dargestellt, sondern es können durch die Verfolgung von Kennzahlen und Themen auch unternehmensspezifische Trends innerhalb einer bestimmten Zeitspanne herausgearbeitet werden. Damit erhält die Unternehmensführung ein wirksames Instrument, um eine aktive Problemprevention zu betreiben. Steigt zum Beispiel im Unterneh-



men der Stresspegel mit seinen bekannten negativen Auswirkungen? Häufen sich Mobbingfälle? Nehmen Beziehungsprobleme im privaten Umfeld zu?

Das Ziel des EAP ist die Senkung der Kosten menschlich bedingter Risiken und Schäden bei gleichzeitiger Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und Sicherstellung der Leistungsfähigkeit.

Der Mitarbeiterberatungsdienst ist, wie Erfahrungen belegen, kostengünstiger und wirksamer als alternative Lösungen. Dank eines EAP können die Fehlzeiten der Mitarbeitenden in der Regel um 7 - 10% gesenkt werden. Dieses Resultat allein kann die Kosten eines EAP bereits maßgeblich mitfinanzieren. In England empfiehlt der Verband der EAP-Kunden den eigenen Mitgliedern, mit einem fünf- bis zehnfachen Return on Investment (ROI) zu kalkulieren. Kunden den eigenen Mitgliedern, mit einem fünf- bis zehnfachen Return on Investment (ROI) zu kalkulieren.



DAS EAP VON ICAS BEINHALTET FOLGENDE DIENSTLEISTUNGEN:

1 Psychologische Telefonberatung rund um die Uhr

Die durch ICAS speziell ausgebildeten Fachkräfte sind in der Lage, mit der ganzen Bandbreite emotionaler, persönlicher und arbeitsbezogener Probleme umzugehen. ICAS arbeitet nach den internationalen Standards der EAPA (Employee Assistance Professionals Association).

2 Telefonberatung für sachliche Fragen

Von ICAS ausgewählte Experten helfen mit einschlägigen Informationen, Fragen bezüglich Recht, Arbeit, Geld, Behörden etc. zu beantworten, damit die Mitarbeitenden in der Entscheidungsfindung unterstützt werden. Und zwar unabhängig davon, ob es um private oder arbeitsbezogene Themen geht.

3 Persönliche Beratung (face-to-face)

Das EAP von ICAS bietet in denjenigen Fällen, in denen es angebracht und erwünscht



ist, den Mitarbeitenden persönliche Beratungssitzungen an – innerhalb weniger Tage und am Standort des Kunden. Die Therapeuten und Berater von ICAS sind in der Kurzzeitberatung und im Problem-Management ausgebildet.

4 Beratung in Fragen der Mitarbeiterführung

Die Unterstützung im Umgang mit Konflikten oder in wichtigen Führungsfragen wird von erfahrenen Managementberatern gewährleistet. Bei Konflikten zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sucht ICAS immer eine Win-Win-Lösung, die auch den Interessen des Unternehmens Rechnung trägt.

5 Internationalität und Mehrsprachigkeit

ICAS ist ein internationales, in der ganzen Welt tätiges Beratungsunternehmen. Die Beratung für Kunden in Deutschland wird in folgenden Sprachen angeboten: Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Andere Sprachen sind auf Wunsch ebenfalls möglich.

6 Krisenvorfälle

Emotional schwer zu verarbeitende Ereignisse, wie Unfälle, Katastrophenfälle, Überfälle und sonstige Situationen mit Lebensbedrohung bzw. Todesfälle erfordern eine Betreuung der beteiligten Menschen. Als eine Zusatzleistung bieten Spezialisten von ICAS psychologisches Defusing und Debriefing sowie eine nachhaltige Nachbetreuung an.



7 Reporting

Unternehmen erhalten von ICAS periodisch eine aussagekräftige, für Benchmarkings geeignete Auswertung über die Inanspruchnahme der ICAS Dienstleistungen. Dabei können Kunden zusätzlich von 18 Jahren Erfahrung und Know-how als Europas größtem EAP-Anbieter profitieren.

8 Einführung und Informationsmaterial

Die ICAS Account Manager bieten Einführungspräsentationen, Unterlagen und erwünschte Förderungsmaßnahmen zur Nutzung des Beratungsdienstes seitens der Mitarbeiter an.

9 Managementberatung

Als zusätzliche Dienstleistung entwickelt und

implementiert ICAS maßgeschneiderte Lösungen in Form von Coachings, Beratungen und Schulungen. Zum ICAS Beraterteam gehören erfahrene, selbst aktive Top-Manager, die ebenfalls in der Unternehmensberatung tätig sind.

11 verschiedene wissenschaftliche Untersuchungen über den Nutzen von EAP, die zwischen 1998 und 2003 veröffentlicht wurden, kamen zu folgenden Ergebnissen:

1. **Signifikante Zunahme der psychischen Gesundheit und signifikante Abnahme von Stress.**
2. **2/3 der Mitarbeiter berichteten über besseres Wohlbefinden, bessere Produktivität, weniger Stress und Fehlzeiten.**
3. **Erhebliche Verbesserung der Arbeitsleistung, der Arbeitsqualität und der Arbeitsbeziehungen. Die Vorgesetzten gaben dem EAP-Service eine hohe Note.**
4. **Die Fähigkeit, mit arbeitsbedingtem Stress besser umzugehen, stieg um 42%, mit persönlichen Stressfaktoren um 44%. Die Arbeitsleistung stieg im Durchschnitt um 33%, die Fehlzeiten sanken um 27% und die Beziehung zu Vorgesetzten verbesserte sich um 23%.**
5. **Mitarbeiter, die 2 Stunden persönliche psychologische Beratung erhielten, zeigten eine signifikante positive Veränderung.**
6. **EAP Einsätze führten zu einer verbesserten Produktivität, bedingt durch bessere physische und psychische Gesundheit, bessere zwischenmenschliche Beziehungen und weniger Fehlzeiten.**
7. **Kurzzeit-Therapien innerhalb eines EAP's verbesserten den generellen Gesundheitszustand, die gegenwärtige Gesundheitswahrnehmung, das Rollenverständnis, die physische und soziale Funktionstüchtigkeit.**
8. **Prozentanteil der Mitarbeitenden, die über eine verbesserte Leistungsfähigkeit in Bezug auf folgende EAP-Dienstleistungen berichteten: persönliche psychologische Beratung 56%, telefonische Beratung 55%, rechtliche oder finanzielle Beratung 36%.**
9. **EAP reduzierte den Effekt emotionaler Probleme auf die Produktivität und verbesserte sowohl die Fehlzeiten wie auch die Aufmerksamkeit. Auch die Anzahl der Fälle mit Depressionen ging zurück.**
10. **Der Nutzen von EAP liegt vor allem in Kosteneinsparungen sowie in der erhöhten Produktivität.**
11. **Klienten, die eine telefonische oder eine persönliche psychologische Beratung erhielten, zeigten eine signifikante Reduktion in Bezug auf Distress, verglichen mit einer Kontrollgruppe, die keine Behandlung erhielt.**

