



BETRIEBLICHE SOZIALE ARBEIT (BSA)

Was sollten
Studierende und Fachkräfte
wissen?

EINFÜHRUNG / MEIN ARBEITGEBER



Rheinland-Pfalz

LANDESAMT FÜR VERMESSUNG
UND GEOBASISINFORMATION

Vermessungs- und Katasterverwaltung Rheinland-Pfalz



Ministerium des Inneren
und für Sport

Abt.5

Brand- und
Katastrophenschutz,
Rettungsdienst,
Vermessung und
Geoinformation



Landesamt
für Vermessung
und Geobasisinformation
Rheinland-Pfalz



6 Vermessungs-
und Katasterämter,
1200 Mitarbeiter/innen



Überblick

1. Praxis
2. Entwicklung / Geschichte
3. Bedarf / Definition / Merkmale
4. Landkarte / Qualitätsstandards
 - interne Beratung
 - externe Beratung
 - Hybridmodell
5. Qualifikation / Arbeitgeber
6. Interne oder externe Beratung?
7. Resümee



1. Praxis

- **Belastungen**
im persönlichen Umfeld
Partnerschaft, Erziehung, Pflege
- **Umgang mit Veränderungen**
Anpassung an veränderte Situationen
- **Umgang mit Konflikten**
im beruflichen und privaten Umfeld
- **depressive Verstimmungen / Episoden / Burnout**
- **psychische Erkrankungen**
- **Abhängigkeiten**
Alkohol, Schulden, Internet



1. Praxis

- Entlastungs-, Klärungs- und Vermittlungsgespräche
- Kooperationen / Vereinbarungen
(Fachkliniken, Fachberatungsstellen, Fachärzte)
- Vernetzung
Bundesfachverband Betriebliche Soziale Arbeit,
Regionalgruppe Köln; Behördennetzwerk
Gesundheitsmanagement Region Koblenz
- Qualifikation
Soziale Arbeit, Sozialmanagement, Mediation



2. Entwicklung / Geschichte

- **Beratung für Mitarbeiter/innen**
(seit ca. 1900 / Großindustrie)
- **Bezeichnungen**
Fabrikpflege / Werksfürsorge (ab 1900)
Volkspflege (ab 1933)
Betriebsfürsorge (ab 1945)
Betriebssozialarbeit (ab 1960)
Sozialberatung (ab 1970)
Mitarbeiterberatung (ab 1990)
Mitarbeiter- und Führungskräfteberatung (ab 2000)
Externe Mitarbeiterberatung / Employee Assistance Program
(EAP ab 2001 in Deutschland, Ursprung: USA)
- **freiwillige Leistung des Arbeitgebers**
Bestandteil der Personalarbeit / Personalpolitik
- **heute in größeren Betrieben / Verwaltungen etabliert**
intern durch angestellte Berater/innen, extern durch Dienstleister (EAP) oder als
„Hybridmodell“ (Kombination interner / externer Ressourcen); EAP = Wachstumsmarkt



3. Bedarf

- Bedarf ergibt sich aus Interessenparallelität
Mitarbeiter/innen / Unternehmen
(gesunde und leistungsfähige Mitarbeiter/innen)
- modernes Personalmanagement:
psychosoziale Gesundheit =
wirtschaftliches und Identifizierung ermöglichendes
Unternehmensziel *(ganzheitliche Betrachtung des Menschen)*
- Beratung als wesentlicher Beitrag
zur Wiederherstellung, Stabilisierung und Förderung
psychosozialer Gesundheit
(sowohl reaktiv als auch präventiv)



3. Definition

- BSA = professionell begründete Intervention speziell ausgebildeter Fachkräfte
(auf den Unternehmenskontext bezogen)
- Durch das freiwillige Angebot werden Unternehmen einem Teil ihrer sozialen Verantwortung gerecht
und leisten einen Beitrag zur Humanisierung der Arbeitswelt.
- Reagiert wird auf das Spannungsfeld wirtschaftlicher Abläufe und menschlicher / sozialer Frage- und Problemstellungen *sowie der sich daraus ergebenden Reibungspunkte.*
- Ziel ist es, prozessbegleitend zu einem wirtschaftlich und sozial „gesunden Unternehmen“ beizutragen.



3. Merkmale

- **Interne / externe Beratung unterstützt**
die Klienten möglichst schnell
bei der Bewältigung von Belastungen.
- **Sie ist als lösungsorientierte Kurzzeitberatung**
konzipiert, *richtet sich an alle Mitarbeiter/innen und unterstützt Klienten, eigene Ressourcen zu erkennen bzw. interne und externe Ressourcen zu nutzen.*
- **Hinsichtlich inhaltlicher Themen ist die Beratung**
flexibel, *da sie sich am übergeordneten Ziel der Mitarbeitergesundheit orientiert.*
- **Die Beratung unterliegt der Schweigepflicht und**
integriert weitere Maßnahmen *im Gesundheitsmanagement.*



4. Landkarte / Qualitätsstandards - interne Beratung

- **Der Arbeitgeber stellt eine Fachkraft ein**, *die von Mitarbeiter/innen und Vorgesetzten telefonisch oder persönlich in Anspruch genommen werden kann.*
- **Themen: Stress, Konflikte, Sucht, Ängste, Umgang mit Veränderungen, Beziehungsprobleme, Krisen usw.**
(Entlastungs-, Klärungs- und Vermittlungsgespräche)
- **Vorgesetzte können sich beraten lassen**
bei Auffälligkeiten (Probleme, Krisen) von Mitarbeiter/innen.
- **Mitgestaltung des Gesundheitsmanagements**
Konzepte, Seminare, Workshops



4. Landkarte / Qualitätsstandards - externe Beratung

- Arbeitgeber schließt Vertrag mit einem Anbieter **externer Beratung**. *(Mitarbeiter/innen / Vorgesetzte können jederzeit Beratung in Anspruch nehmen)*
- Die Telefon-Hotline ist bis zu 24 Stunden an 365 Tagen erreichbar. *(individuelle Vertragsgestaltung)*
- Im Erstgespräch wird das Anliegen erfasst *und evtl. bereits geklärt.*
- Bei weiterem Bedarf Folgegespräche oder qualifizierte **Weitervermittlung** *(je nach Vertrag 3 bis 5 telefonische oder persönliche Gespräche)*
- **Mitgestaltung des Gesundheitsmanagements**
Konzepte, Seminare, Workshops



4. Landkarte / Qualitätsstandards - Hybridmodell

- Außerdem wird das Modell Soziale Ansprechpartner (SAP) praktiziert. *Das sind aus dem Mitarbeiterstamm gewonnene nebenamtliche Ansprechpartner, die nach dem Grundsatz „Kollegen für Kollegen“ arbeiten.*
- Diese durchlaufen eine berufsbegleitende Qualifizierungsphase und arbeiten eng mit Sozialberatern / EAP zusammen.
*In NRW beinhaltet die Ausbildung 10 Module in 3 Jahren.
SAP sind aufgrund ihrer persönlichen Kompetenz / Ausbildung dazu befähigt, Kolleg/innen in partnerschaftlicher Weise zu unterstützen.*
- Die unmittelbare Ansprechbarkeit und die qualifizierte Weitervermittlung zeichnen das Modell aus.
(Entlastungsfunktion, Brückenfunktion)



5. Qualifikation / Arbeitgeber

- Sozialberater/innen / externe Berater/innen:
- Sozialarbeiter / Sozialpädagogen / Pädagogen / Psychologen - regelmäßig mit Zusatzqualifikation
(Beratung, Mediation, Coaching)
- **Soziale Ansprechpartner** *(nebenberuflich / modulare Qualifikation)*
Funktionsbedingungen *(z.B. Rollenverständnis)*
Problemfelder *(z.B. Stress, Psychosomatik)*
Gesprächsführung *(z.B. aktives Zuhören)*
Praxisbegleitung *(z.B. Supervision)*
- Arbeitgeber:
Betriebe / Behörden *(interne Berater/innen)*
spezialisierte Arbeitgeber / Anbieter *(externe Berater/innen)*



6. Interne oder externe Beratung?

Für die interne Beratung sprechen:

Qualifikation und Feldkompetenz des Beraters

Bekanntheit innerhalb der Organisation

Signalfunktion (Arbeitgeber dokumentiert durch Einrichtung der Stelle dauerhaftes Interesse am Thema Mitarbeitergesundheit)

Für die externe Beratung sprechen:

Qualifikation der Berater

Flexibilität und Standortunabhängigkeit

Vielfalt der möglichen Beratungsthemen

anonyme Nutzbarkeit



6. Interne oder externe Beratung? - wichtige Fragen

- **Soll die Beratung intern oder extern erfolgen?**
*Qualifikation des Dienstleisters? Sozialarbeiter / Sozialpädagoge / Psychologe?
Zusatzqualifikation: Beratung / Therapie / Mediation?*
- **Wem soll der Dienst zur Verfügung stehen?**
Nur Mitarbeitern / Vorgesetzten oder auch den Angehörigen?
- **Wann soll der Dienst zur Verfügung stehen?**
*Während der Arbeitszeit? Außerhalb der Arbeitszeit?
24 Std. / 7 Tage pro Woche? 12 Std. / 6 oder 5 Tage pro Woche?*
- **Wo soll die Beratung stattfinden?**
*Am Telefon? In einem Büro der Verwaltung? An neutralem Ort?
Wie kurzfristig können persönliche Beratungstermine vereinbart werden?*



6. Interne oder externe Beratung? - wichtige Fragen

- **Verfügt der Dienstleister über ein funktionierendes Netzwerk weiterer Kooperationspartner und Anlaufstellen?** *(Therapeuten, Kliniken, Beratungsstellen)*
- **Verfügt der Dienstleister über Beratungskonzepte?** *Kurzzeitberatung? Qualitätshandbuch? Wie wird Vertraulichkeit sichergestellt?*
- **Verfügt der Dienstleister über ein funktionales Kommunikationskonzept** *zur Einführung Sozialberatung / EAP-Beratung?*
- **Gibt es weiteren Service** *wie Newsletter, Vorträge, Beteiligung an Gesundheitstagen?*
- **Erhält der Arbeitgeber regelmäßig Rückmeldungen** *über die erbrachte Dienstleistung (Reporting)?*



7. Resümee

- Die WHO empfiehlt Sozialberatung /EAP
wegen des stetig steigenden arbeitsrelevanten Stresses.
- Gemäß Corporate Health Jahrbuch zählen EAP / Sozialberatung zu den effektivsten Maßnahmen der Gesundheitsförderung.
- Der wirtschaftliche Nutzen ist belegt.
(wissenschaftlich international)
- Es handelt es sich um ein spannendes Arbeitsfeld, in dem prozessbegleitend ein wichtiger Beitrag zur Humanisierung der Arbeitswelt geleistet wird.



Literaturhinweise

- *Baumgartner, Edgar / Sommerfeld, Peter (2016) : Betriebliche Soziale Arbeit.*
- *Engler, Rolf (2009): Rahmenkonzeption für das Arbeitsfeld Betriebliche Sozialarbeit.*
- *Initiative Neue Qualität der Arbeit (2017): Ein Leitfaden zur Auswahl von Angeboten der Mitarbeiterberatung*
- *Jaepfelt, Alexandra / Görcke, Manuela (2009): Die neue Generation der betrieblichen Sozialarbeit.*
- *Klein, Martin (2021): Eine kleine Einführung in die Betriebliche Soziale Arbeit.*
- *Schulte-Meßtorff, Claudia / Wehr, Peter (2013): Employee Assistance Programs.*
- *Stoll, Bettina (2012): Betriebliche Sozialarbeit.*



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Christof Korn, Sozialberater
christof.korn@vermkv.rlp.de

Landesamt für Vermessung und
Geobasisinformation Rheinland-Pfalz
Von-Kuhl-Straße 49, 56070 Koblenz