

Begleitevaluierung der Betrieblichen Sozialberatung in SOZIAL GLOBAL

Abschlussbericht

Ferdinand Lechner, Petra Wetzel

IMPRESSUM

VerfasserInnen: Dieser Bericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag von SOZIAL GLOBAL erstellt

MedieninhaberIn:
L&R Sozialforschung, Liniengasse 2A, 1060 Wien

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck – auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet

Wien, September 2012

Inhalt

1	Einleitung	2
2	Zur Evaluierung	2
2.1	Informationen aus dem internen Dokumentationssystem	3
2.2	MitarbeiterInnenbefragung	3
2.3	Einbeziehung Leitungspersonal	5
2.4	Befragung von und Kooperation mit dem Projektteam	5
3	Ergebnisse der Evaluierung	6
3.1	Bekanntheitsgrad der BSB bei den MitarbeiterInnen	6
3.2	Inanspruchnahmegrad – Nutzung der BSB durch die MitarbeiterInnen	8
3.3	Instrumente und Inhalte der BSB sowie deren Bedarfsorientiertheit	9
3.4	Integration und Verankerung der BSB in den betrieblichen Alltag	12
4	Nachhaltigkeit der BSB – Bedarf an Etablierung	14
5	Empfehlungen	16
6	Anhang	18

1 Einleitung

Mit dem Projekt betriebliche Sozialberatung (BSB), gefördert vom Fonds Gesundes Österreich, hat SOZIAL GLOBAL seinen MitarbeiterInnen ein innovatives Unterstützungsangebot geboten. Generelle Zielsetzung der BSB war es handlungs- und lösungsorientierte Unterstützungen in verschiedenen Handlungsfeldern (bspw. Gesundheit, Sorgen und Probleme im Privatleben, Schwierigkeiten im Arbeitsleben) anzubieten, dabei präventiv tätig zu sein, ebenso wie in akuten Problemsituationen für die Betroffenen da zu sein. Zielgruppe waren alle MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL, wobei ein besonderer Fokus bei jenen lag, die im Außendienst für das Unternehmen tätig sind.

Neben der direkten Unterstützung der MitarbeiterInnen erhoffte man sich auf Unternehmensebene mittels der BSB auch einen ‚Motor‘ betrieblicher Entwicklung zu initiieren. Die BSB sollte dabei u.a.:

- Angebote setzen, die andere Abteilungen und betriebliche Player – weder auf Grund ihrer Ressourcensituation noch von ihrem Tätigkeitsprofil – nicht übernehmen können.
- bestehende Bedarfe bei den MitarbeiterInnen erkennen, um daraus auch Rückschlüsse für andere Aufgabenbereiche und mögliche betriebliche Maßnahmen ableiten zu können.

Der vorliegende Abschlussbericht der begleitenden Evaluierung fasst die wichtigsten Ergebnisse zusammen, leitet daraus Empfehlungen für eine mögliche Fortführung der Maßnahme und ähnliche Projekte ab (siehe Kapitel 3) und gibt im nachfolgenden Kapitel 2 einen Überblick zur Umsetzung der Evaluierung.

2 Zur Evaluierung

Die Evaluierung der BSB war als begleitende Prozessevaluierung konzeptionalisiert und damit auf die spezifischen Anforderungen eines Pilotprojektes abgestimmt. Die thematischen Schwerpunktsetzungen und Erhebungsarbeiten der Evaluierung wurden auftragsgemäß in Abstimmung mit der Projektleitung und in Abhängigkeit des Zeitpunktes unterschiedlicher Aktivitäten der BSB im Detail vereinbart, um eine ressourcenkompetente Vorgehensweise zu gewährleisten.

Diese Herangehensweise stellte sich auch vor dem Hintergrund interner Prozesse bei SOZIAL GLOBAL als sehr wichtig dar. Der Aufbau der Sozialberatung fand während einer Zeit betrieblicher Umstrukturierungsprozesse statt. Diese Umstrukturierungen sind als Kontextfaktoren der Implementierung und Bewertung der betrieblichen Sozialberatung zu berücksichtigen. Weiters kam es im Projektteam der BSB zu personellen Wechseln, sowohl auf Ebene der Projektleitung der BSB als auch auf Ebene der Beraterin der BSB, was zu Verzögerungen in der Projektumsetzung führte und eine fortlaufende Adaptierung der Evaluierungsschritte bedingte. Ein Faktor der darüber hinaus auch im Hinblick auf die Anzahl der gesetzten Aktivitäten und die Inanspruchnahme der Angebote durch die MitarbeiterInnen beeinflussend wirkte.

Ziel der Evaluierung war es durch eine fortlaufende Analyse der Umsetzungsschritte der BSB und die Rückspiegelung der gewonnenen Ergebnisse an das Projektteam einen Lernprozess zu unterstützen und damit Inputs für eine Weiterentwicklung des Angebotes zu liefern.

In allen Arbeitsschritten erfolgte dabei eine Orientierung an zentralen Indikatoren zur Erfolgsmessung der BSB, welche zu Projektbeginn definiert wurden. Zu diesen zentralen Indikatoren zählen:

■ **Output Indikatoren**

- Bekanntheitsgrad der BSB bei den MitarbeiterInnen
- Inanspruchnahmegrad: Nutzung der BSB durch die MitarbeiterInnen
- Anzahl und Inhalte der umgesetzten Aktivitäten der BSB

■ **Outcome Indikatoren**

- Bedarfsorientiertheit der BSB betreffend das inhaltliche Angebot
- Bedarfsorientiertheit der BSB betreffend die Umsetzung des Beratungsprozesses
- Integration und Verankerung der BSB in den betrieblichen Alltag

■ **Impact Indikatoren**

- Nachhaltigkeit des Angebotes ausgedrückt durch den Bedarf an einer Etablierung des Angebotes

Die Vorgehensweise der Evaluierung umfasste somit sowohl die formativen als auch summativen Funktionen einer Evaluierung. Formative Funktionen haben die Aufgabe, das Vorhaben zu unterstützen und den daran beteiligten Personen Rückmeldungen zu liefern und Zwischenergebnisse zu liefern und zielen somit auf eine Verbesserung des Vorhabens ab. Summative Funktionen sind hingegen stärker an der Ergebnisebene orientiert und vergleichen diese mit den zu Beginn gesetzten Zielen anhand von festgelegten Indikatoren.

Im Rahmen der Evaluierung kamen dabei sowohl quantitative als auch qualitative Methoden zum Einsatz, die nachfolgend kurz im Überblick beschrieben werden.

2.1 Informationen aus dem internen Dokumentationssystem

Dem Evaluierungsteam standen Jahresberichte und Auswertungen der projektinternen Dokumentation zur Verfügung, welche fortlaufend in die Evaluierungstätigkeit einbezogen wurden.

2.2 MitarbeiterInnenbefragung

Im Mai/Juni 2011 wurde eine telefonische Befragung von 150 MitarbeiterInnen durchgeführt. Dies entspricht circa 20% der Belegschaft von SOZIAL GLOBAL.

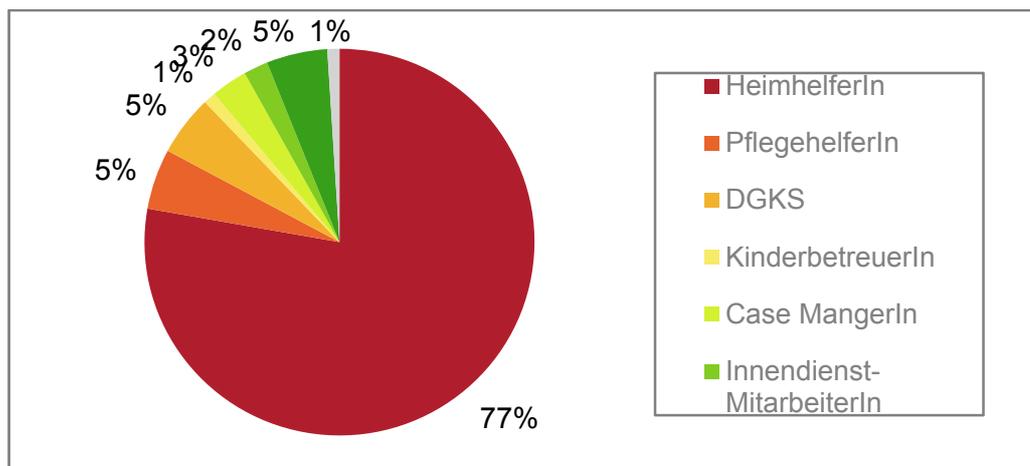
Ursprünglich war die Befragung in schriftlicher Form vorgesehen. Nach Diskussion mit dem BSB-Projektteam wurde entschieden die Befragung fernmündlich durchzuführen. L&R Sozialforschung verfügt über ein hauseigenes Telefonstudie und einen entsprechend qualifizierten MitarbeiterInnenstab an InterviewerInnen, welche die

Befragung durchführten. Ausschlaggebender Grund für die telefonische Durchführung war die Einschätzung, dass die Bereitschaft der MitarbeiterInnen zur Mitwirkung bei einem persönlichen Gespräch höher ist, als bei einer schriftlichen Befragung.

Insgesamt wurde, wie festgehalten, 150 MitarbeiterInnen befragt. 89% der befragten MitarbeiterInnen waren weiblich und 11% oder 16 Befragte männlich.

Der überwiegende Anteil der MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL ist im Bereich der Heimhilfe tätig. Dementsprechend stark waren Personen dieser Berufsgruppe auch in der Befragung vertreten (77%). Alle anderen Berufsfelder waren mit Anteilen von jeweils maximal 5% im Sample vertreten.

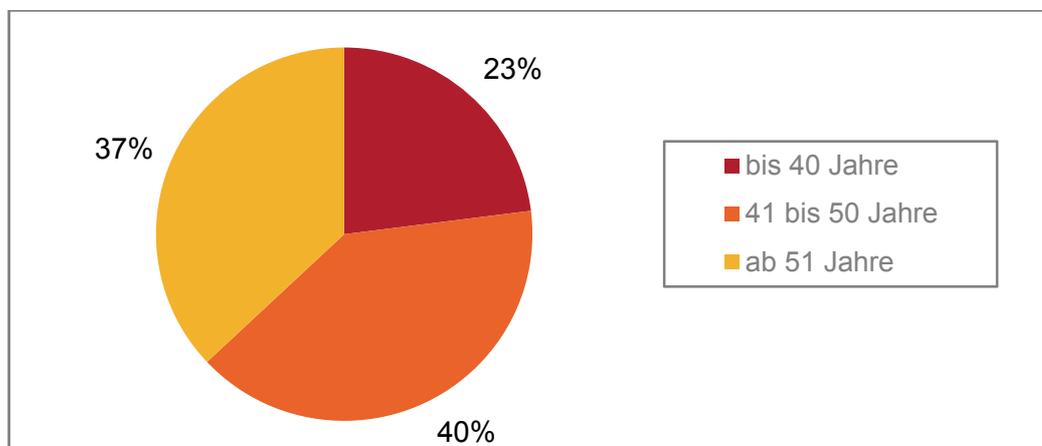
Abbildung 1: Berufsfelder



Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n = 150

Die Altersstruktur des Sample war durch einen relativ hohen Anteil älterer MitarbeiterInnen gekennzeichnet. Im Durchschnitt waren die Befragten 46 Jahre alt. Die jüngsten Personen waren 19 Jahre alt und die älteste Befragte war 65 Jahre.

Abbildung 2: Altersgruppen



Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n = 150, n miss = 1

Die Ergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung sind in einem eigenen Bericht dokumentiert. Im hier vorliegenden Abschlussbericht der Evaluierung werden die wichtigsten Resultate aufgegriffen. Für weitere Details sei auf den umfassenden Ergebnisbericht verwiesen.

2.3 Einbeziehung Leitungspersonal

Das Leitungspersonal von SOZIAL GLOBAL wurde eigens adressiert. Insgesamt fanden zwei **Interview**runden mit Personen dieser Zielgruppe statt.

Eine erste Runde ExpertInneninterviews mit Leitungspersonen von SOZIAL GLOBAL (n=3) wurde im **2. Quartal 2010** durchgeführt. Die Gespräche waren als leitfadengestützte face-to-face Interviews angelegt. Inhaltlich standen die Erwartungen an die BSB und die Einschätzungen zu den Erfahrungen mit der ersten Phase der Projektumsetzung im Mittelpunkt.

Die zweite Interviewrunde fand im **2. Quartal 2012** statt, somit gegen Projektende und zog ein Resümee über circa zweieinhalb Jahre betriebliche Sozialberatung. Erhoben wurden Erfahrungen und Einschätzungen zur Projektumsetzung und innerbetrieblichen Implementierung, zur Bedarfsorientiertheit des Angebotes sowie zu künftigen Bedarfen. Als Befragungsinstrument kam ein Leitfaden zum Einsatz der stark qualitativ ausgerichtet war, d.h. wesentlich auf offenen Fragestellungen basierte. Die Durchführung der Befragung erfolgte telefonisch.

Zielgruppe waren TeamleiterInnen und Case ManagerInnen. Diese MitarbeiterInnengruppe ist von besonderer Bedeutung, da sie die ‚Schnittstelle‘ zu der Hauptzielgruppe der BSB, den MitarbeiterInnen im Außendienst, bilden. Von insgesamt 25 MitarbeiterInnen wurden 13 Frauen befragt, davon neun Teamleiterinnen und vier Case Managerinnen.

Darüber hinaus wurden die Ergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung im Rahmen der **Steuergruppe** der BSB präsentiert und diskutiert (September 2011).

2.4 Befragung von und Kooperation mit dem Projektteam

Alle Arbeitsschritte wurden in Abstimmung mit der Projektleitung der BSB geplant und umgesetzt. Dazu fanden Abstimmungen per mail, telefonisch als auch in persönlichen Meetings statt.

Die persönlichen Treffen mit der **Projektleitung** und/oder der **BSB-Beraterin** dienten aus Sicht der Evaluierung neben der Planung und Abstimmung jeweils weiterer Schritte auch immer der Befragung dieser AkteurInnen.

Im Zuge des Projektes fanden folgende persönlichen Meetings statt:

- Meeting 16.3.2010
- Meeting 23.6.2010
- Meeting 13.9.2010
- Meeting 26.1.2011
- Meeting 25.2.2011
- Meeting 13.5.2011

- Meeting 12.7.2011
- Meeting 30.11.2011
- Meeting 4.6.2012

3 Ergebnisse der Evaluierung

Die folgenden Kapitel fassen – entlang der zu Projektbeginn definierten Indikatoren (siehe Kapitel 2) – die Ergebnisse aus den verschiedenen Evaluierungsschritten zusammen. Am Ende werden basierend auf den Erfahrungen der BSB Empfehlungen für die Umsetzung betrieblicher Sozialberatungen formuliert.

3.1 Bekanntheitsgrad der BSB bei den MitarbeiterInnen

Als ein Indikator für die erfolgreiche Implementation der BSB wurde der Bekanntheitsgrad des Angebotes bei den MitarbeiterInnen definiert.

Dabei ist vorweg darauf hinzuweisen, dass SOZIAL GLOBAL einen hohen Anteil von AußendienstmitarbeiterInnen hat. Diese MitarbeiterInnen stellen die zentrale Zielgruppe für das Angebot der BSB dar, da auf Grund ihrer Arbeitssituation die betrieblichen Einbindung ‚leidet‘ und in Folge hier ein vergleichsweise hoher Bedarf an Unterstützungen besteht. Zugleich wurde in dieser Arbeitssituation aber auch eine spezifische ‚Berechtigung‘ gesehen, das Angebot besonders an diese MitarbeiterInnen zu richten. Die BSB sollte in Folge nicht nur ein konkretes Unterstützungsangebot darstellen, sondern verstand sich auch als eine Form der spezifischen Wertschätzung gegenüber diesen MitarbeiterInnen.

Gleichzeitig ist die Erreichbarkeit von AußendienstmitarbeiterInnen mit unterschiedlichen Einsatzorten spezifisch gestaltet. Erwartet wurde zu Projektbeginn daher, dass gerade in dieser Zielgruppe Mundpropaganda eine wesentliche Rolle spielen wird und dass für eine gute Informationsweitergabe eine starke Einbeziehung und Involviertheit von ‚Kernpersonen‘ wie beispielsweise Teamleiterinnen und Case Managerinnen wesentlich sein wird.

Seitens des BSB-Projektteams wurden in der Projektlaufzeit verschiedenste Aktivitäten gesetzt, um auf das Angebot aufmerksam zu machen. Dies beinhaltete unter anderem die Erstellung und Verbreitung eines Projektfolders, das Abhalten von Informationsveranstaltungen und die persönliche Information von bereits zuvor erwähnten ‚Schlüsselpersonen‘ im Betrieb (bspw. TeamleiterInnen), um einen ‚Schneeballeffekt‘ der Informationsweitergabe zu erreichen.

Die Befragung der Teamleiterinnen und Case Managerinnen im Jahr 2012 zeigte, dass diese mehrheitlich über schriftliche Quellen erstmals vom Angebot der BSB erfahren haben. Von insgesamt 16 Nennungen¹ entfielen fünf Nennungen auf das Intranet, zwei Nennungen auf die MitarbeiterInnenzeitung und jeweils eine Nennung auf den Projektfolder, Informationen per mail und Aushänge im Betrieb. In sechs

¹ Mehrfachnennungen möglich.

Nennungen wurden persönliche Informationen genannt. Davon gaben drei InterviewpartnerInnen an, dass sie im Rahmen eines Jourfix/einer Teamsitzung vom Angebot gehört haben und in drei weiteren Fällen wurden Betriebsrat/KollegIn/AbteilungsleiterIn als Erstinformationsquelle angeführt.

Tabelle 1: Wie haben Sie erstmals von der BSB gehört? (absolut)

Intranet	5
Jourfix/Teamsitzung	3
Betriebsrat/KollegIn/AbteilungsleiterIn	3
MitarbeiterInnenzeitung	2
Projektfolder	1
Info per mail	1
Aushang im Betrieb	1
Gesamt	16

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – Befragung TeamleiterInnen, Case ManagerInnen', 2012, n=13

Nahezu alle GesprächspartnerInnen² gaben an, dass Angebot an ihre MitarbeiterInnen weiterkommuniziert zu haben. Dies erfolgte etwa im Rahmen von Dienstgesprächen, wo auf die BSB hingewiesen wurde und/oder der Projektfolder ausgehändigt wurde oder bei der Wahrnehmung von Problemen bei einzelnen MitarbeiterInnen.

Auf Ebene der MitarbeiterInnen ergab die Befragung im Jahr 2011, somit circa ein Jahr nach Projektbeginn, einen Bekanntheitsgrad der BSB von 74%. Drei Viertel der MitarbeiterInnen hatten zum damaligen Zeitpunkt somit von der betrieblichen Sozialberatung zumindest schon einmal gehört.

Eine umfassende Information der MitarbeiterInnen gelang folglich im ersten Projektjahr nicht. Gleichzeitig ist der gegebene Bekanntheitsgrad auch im Kontext der erwähnten Rahmenbedingungen (hoher Anteil AußendienstmitarbeiterInnen, personelle Fluktuationen etc.) zu sehen. Diese Rahmenbedingungen verweisen darauf, dass kontinuierlich fortgeführte Informationsaktivitäten gerade in einem solchen Setting wesentlich sind, damit sichergestellt werden kann, dass allen MitarbeiterInnen das Angebot vertraut ist. An diesem Punkt formulierten Teamleiterinnen und Case Managerinnen Kritik (siehe auch Kapitel 3.4). Im Kontext verschiedener Fragestellungen wurde mitunter darauf hingewiesen, dass die BSB als Angebot bei den MitarbeiterInnen zu wenig präsent war und der Wunsch artikuliert, dass seitens des BSB-Projektteams offensiver und direkter auf die MitarbeiterInnen selbst zugegangen wird.

Inwiefern Teamleiterinnen und Case Managerinnen selbst wiederholte Informationsaktivitäten setzten, kann aus den Interviews nicht genau erschlossen werden. Hingewiesen wurde vereinzelt jedoch darauf, dass sie sich selbst zu wenig informiert fühlten um aktiver und häufiger Informationen weitergeben zu können. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass kontinuierliche Informationsaktivitäten auf verschiedenen Ebenen (Leitungspersonal, MitarbeiterInnen) anzusetzen haben, um ein Angebot wie jenes der BSB präsent zu halten und den innerbetrieblichen Informationsfluss aufrecht zu erhalten.

² Zwei InterviewpartnerInnen waren zwischenzeitlich respektive während der Phase der beginnenden Projektumsetzung der BSB nicht bei SOZIAL GLOBAL tätig und ein/e GesprächspartnerIn verwies bei dieser Frage darauf, dass das Angebot den MitarbeiterInnen direkt durch das BSB-Team vorgestellt wurde.

Für die MitarbeiterInnen selbst war in 40% der Fälle ein persönliches Gespräch die Erstinformationsquelle (siehe Tabelle 2). Im Detail wurden eine Reihe verschiedener Akteursgruppen und -settings genannt, wobei das Dienstgespräch, der Informationserhalt durch KollegInnen und Teambesprechungen am vergleichsweise häufigsten angeführt wurden. Geringfügig wichtiger waren mit 44% schriftliche Informationsquellen. Insbesondere durch den Folder haben erstmals relativ viele Befragte von der betrieblichen Sozialberatung erfahren (25%).

Die Ergebnisse belegen somit, dass die Erwartungshaltung zu Projektbeginn, dass ‚Mundpropaganda‘ ein wichtiger Informationsweg sein wird, zutreffend war. Die Erfahrungen zeigen gleichzeitig auch, dass dieser Weg angesichts der betrieblichen Rahmenbedingungen kontinuierlicher und proaktiver Bemühungen bedarf, um einen hohen Bekanntheitsgrad zu gewährleisten. Zugleich sind schriftliche Informationsquellen ebenso wichtig, wobei vor allem der Projektfolder für die MitarbeiterInnen eine hohe Relevanz einnahm, so dass insgesamt die parallele Nutzung unterschiedlicher Informationsinstrumente als vorteilhaft anzusehen ist.

3.2 Inanspruchnahmegrad – Nutzung der BSB durch die MitarbeiterInnen

In der Projektlaufzeit (1.3.2010 bis 30.6.2012) wurden in Summe 95 Beratungsgespräche durchgeführt. Gerechnet auf die gesamte Laufzeit fanden somit durchschnittlich gut 3 Gespräche pro Monat statt. Weiters wurden 10 Workshops mit gesamt 85 TeilnehmerInnen abgehalten.

Sowohl bei den persönlichen Gesprächen als auch bei den Workshops konnte die Hauptzielgruppe der AußendienstmitarbeiterInnen sehr gut erreicht werden. Insgesamt 90% der Beratungsgespräche entfielen auf diese Gruppe und bei den WorkshopsteilnehmerInnen entfiel ein Anteil von 84% auf AußendienstmitarbeiterInnen.

Laut den Ergebnissen der MitarbeiterInnenbefragung ergab sich ein Inanspruchnahmegrad von 6%. Dabei handelt es sich primär um HeimhelferInnen.

Diese Zahlen zur Inanspruchnahme verweisen auf eine eher bescheidene tatsächliche Nutzung der BSB. Allerdings kann daraus keinesfalls unmittelbar geschlossen werden, dass die MitarbeiterInnen keinen Nutzen oder Bedarf in einem solchen Angebot des Betriebes sehen. Die Gespräche im Rahmen der Evaluierung verweisen vielmehr in die Gegenrichtung (siehe Kapitel 4).

Die tatsächliche Nutzung einer Sozialberatung wird von einer Reihe von Faktoren beeinflusst (Vorhandensein einer persönlichen Problemlage, Kenntnisse über das Angebot, den Schritt in die Beratung ‚wagen‘, etc.), die wesentlich in einer Beurteilung zu berücksichtigen sind. Insbesondere letzteres, also das Überwinden der Hemmschwelle persönliche Probleme Dritten gegenüber anzusprechen, kann als gewichtiger Faktor gesehen werden. Auch seitens der Teamleiterinnen und Case Managerinnen wird auf diesen Punkt explizit hingewiesen – *„Die Hemmschwelle sich einem Fremden zu öffnen ist groß.“* (Int. 11).

Generell haben die MitarbeiterInnen, so die Wahrnehmung der meisten Teamleiterinnen und Case Managerinnen, auf das BSB-Angebot eher ‚neutral‘ reagiert – *„Sie haben es zur Kenntnis genommen“* (Int.10). Vier GesprächspartnerInnen berichteten auch von explizit positiven Reaktionen und näheren Nachfragen über das Procedere, beispielsweise ob man sich für eine Beratung vormerken lassen muss.

Ob die BSB tatsächlich in Anspruch genommen wurde, entzieht sich weitestgehend dem Kenntnisstand der GesprächspartnerInnen. Nur in zwei Fällen war eine Nutzung bekannt. In einem Fall wurde von einer eher positiven Haltung, im anderen Fall von einer eher kritischen Haltung zur Beratung berichtet, wobei die Teamleiterinnen/Case Managerinnen über keine näheren Informationen zu den Hintergründen dieser Einschätzungen verfügten.

Positive Erzählungen respektive gute Erfahrungen von KollegInnen können dabei als wichtiger Beitrag zur Inanspruchnahme gesehen werden. Sie können Sicherheit über die Rahmenbedingungen der Beratung (bspw. Vertraulichkeit und Anonymität) vermitteln und motivierend wirken, vor allem dann, wenn im Zuge der Beratung eine konkrete Hilfestellung erfahren wurde. Jene MitarbeiterInnen, welche laut Befragung die betriebliche Beratung selbst genutzt haben, können jedenfalls alle als solche ‚MultiplikatorInnen‘ gesehen werden. Alle GesprächspartnerInnen antworteten auf die Frage, ob sie die BSB ihren KollegInnen empfehlen würden mit „ja, sicher“. Begründet wurde dies damit, dass sie tatsächliche Hilfestellung in Form freundlicher und kompetenter Beratung erhalten haben und dass es gut war jemanden zum Reden zu haben.

3.3 Instrumente und Inhalte der BSB sowie deren Bedarfsorientiertheit

Die Palette der angebotenen Beratungsthemen im Rahmen der BSB war grundsätzlich breit angelegt und reichte von Gesundheitsthemen über Schwierigkeiten im privaten Leben bis hin zu beruflichen Fragen. Mittels der BSB sollten vor allem auch solche Themen abgedeckt werden, für die keine andere betriebliche Anlaufstelle (wie bspw. der/die Betriebsrat/rätin) zuständig ist. Erwartet wurde zu Projektbeginn, dass unter anderem die nachfolgend gelisteten Themen auf eine besondere Nachfrage stoßen:

- Finanzielle Fragen, Schulden
- Familiäre Probleme, reichend bis zur Gewalt in der Familie
- Physische und psychische Probleme
- Perspektivenentwicklung
- Ansprechstelle für ‚Zwischenmenschliches‘ – Sorgen und Nöte der MitarbeiterInnen

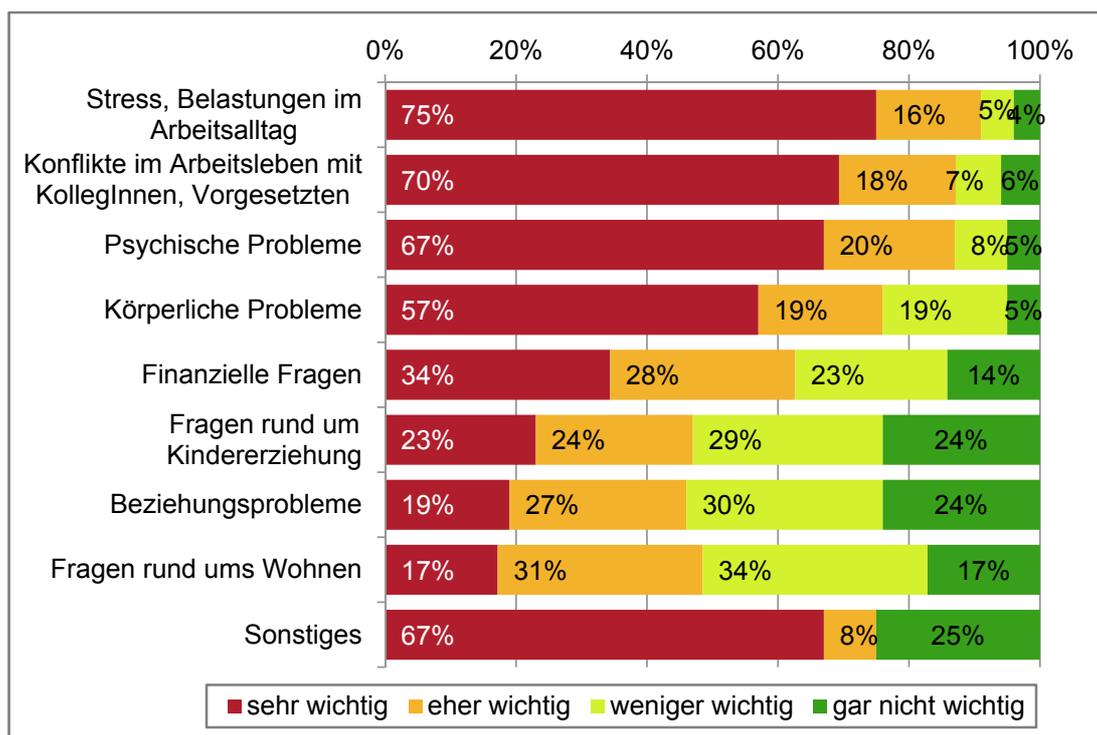
Die 95 Einzelberatungen, welche in der Projektlaufzeit stattfanden, betrafen laut der Projektdokumentation mehrheitlich Fragen zur Arbeitssituation (22%). An zweiter Stelle folgten Beratungen zu finanziellen Fragen und zu gesundheitlicher Fragen mit jeweils 13,5%. Krisensituationen, darunter wurden außerordentliche Lebenssituationen definiert, waren in 8,5% der Beratungen Thema. Ebenso viele Gespräche hatten das Thema Partnerschaft zum Inhalt. Andere Themenbereiche, wie beispielsweise sozialrechtliche Fragen, nahmen einen geringeren Stellenwert ein.

Die Beratungen wurden dabei möglichst flexibel und an den individuellen Bedarfen der Ratsuchenden orientiert durchgeführt. Auf Basis eines Erstgesprächs wurde entschieden ob im Rahmen der BSB selbst eine Lösung erreicht werden kann oder ob eine Weitervermittlung an spezialisierte externe Stellen (bspw. Schuldnerberatung) oder auch betriebsinterne Stellen (bspw. Betriebsrat, Betriebsärztin) zielführend ist.

Im Rahmen der Workshops wurden Themen aufgegriffen, von denen – basierend auf den jeweils zur Verfügung stehenden Informationen – angenommen werden konnte, dass sie viele MitarbeiterInnen interessieren und betreffen. Konkret wurden in den Workshops die Themen Schulden, Burnout-Prävention und Stressreduktion/Kommunikation bearbeitet. Gemessen an den TeilnehmerInnenzahlen stießen die Workshops zur Burnout-Prävention auf das größte Interesse.

Diese Ergebnisse zu den **inhaltlichen Schwerpunkten** der Beratungsgespräche und Workshops decken sich zu einem hohen Grad mit der Einschätzung der MitarbeiterInnen zur Wichtigkeit von verschiedenen Themenfeldern einer betrieblichen Sozialberatung. Im Rahmen der MitarbeiterInnenbefragung zeigte sich, dass Themen im Kontext des beruflichen Alltages als besonders wesentlich bei einer betrieblichen Sozialberatung eingestuft wurden (siehe Abbildung 3). Vor allem Stress und Belastungen im Arbeitsalltag wurden sehr oft als sehr/eher wichtiges Thema angeführt (gut 90% der Befragten). Daneben wurden auch gesundheitliche Themen, konkret psychische und physische Probleme, häufig als sehr wichtig eingestuft, gefolgt von finanziellen Fragen, wie beispielsweise Schulden.

Abbildung 3: Beurteilung der Wichtigkeit verschiedener Themenfelder der betrieblichen Sozialberatung aus Sicht der MitarbeiterInnen



Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011* Als *sonstige sehr/eher wichtige Themen* wurden unterschiedlichste Dinge genannt, mitunter auch manche im Fragebogen vorformulierte Themen konkretisiert und hervorgehoben wie beispielsweise von Mobbing und Diskriminierungen im Arbeitsalltag oder Arbeitszeitregelungen.

Alle InterviewpartnerInnen wurden auch in Form einer offenen Fragestellung gebeten anzugeben, was aus ihrer Sicht wichtige Angebotsaspekte einer betrieblichen Sozialberatung (seien dies Themen, Angebotsformen, Prinzipien der Beratung etc...) sind.

Der Großteil der Nennungen entfiel auf inhaltliche Themenfelder und unterstrich dabei die hohe Bedeutung, welche Konflikte und Belastungen am Arbeitsplatz einnehmen. Etwa jede/r Fünfte nannte Angebote zu Konflikten mit ArbeitskollegInnen und Vorgesetzten als ein wesentliches Thema einer betrieblichen Sozialberatung.

Stress, Burn-Out-Prophylaxe, Arbeitszeiten und -belastungen wurden ebenfalls relativ häufig ganz explizit als wichtige Themen einer betrieblichen Sozialberatung angeführt. Jeweils circa 15% der MitarbeiterInnen nannten solche Aspekte.

Weiters erhielten auch Beratungen zu psychischen (15%) und physischen (10%) Problemen viele Nennungen. Ebenfalls jede/r zehnte RespondentIn führte als zentrales Themenfeld ‚finanzielle Probleme und Schulden‘ an.

Familiäre Probleme, wie am Projektbeginn erwartet, sind sicherlich von Bedeutung, nehmen aber insgesamt betrachtet einen vergleichsweise geringeren Stellenwert ein. Dies ist auch insofern interessant, als dass auch Teamleiterinnen und Case Managerinnen familiäre Probleme am häufigsten als wichtiges Thema einer BSB ansprachen. Von neun InterviewpartnerInnen die angaben, dass die BSB die richtigen Themen angesprochen hat, nannten acht Personen familiäre Probleme. An zweiter Stelle wurden finanzielle Probleme genannt, gefolgt von Burnout und Stress. Einzelnennungen entfielen noch auf die Themen Weiterbildungen, Kinderbetreuung und -erziehung sowie spezifische Beratungen für Alleinerzieherinnen. Ein/e InterviewpartnerIn vermisste – angesichts des hohen Frauenanteils in der Belegschaft von SOZIAL GLOBAL – Angebote die gezielt frauenspezifische Themen ansprechen.

Hinsichtlich der genutzten **Instrumente** ist für alle InterviewpartnerInnen (MitarbeiterInnen wie auch Teamleiterinnen und Case Managerinnen) das Einzelgespräch die wichtigste Angebotsform. Der Großteil der MitarbeiterInnen sieht somit in Einzelgesprächen ein gutes Angebot (siehe Tabelle 4) ebenso wie zehn von 13 Teamleiterinnen und Case Managerinnen das persönliche Gespräch als wichtigstes Instrument hervorheben, auch wenn – wie ein/e InterviewpartnerIn meint – *„alles wichtig war, und es war für jeden etwas dabei“* (Int. 9).

Auf Ebene der MitarbeiterInnen befürworteten relativ viele Personen einen ‚neutralen‘ Ort für die Beratungsgespräche. Im Rahmen der BSB bestand die Möglichkeit die Beratungen auch in den Räumlichkeiten von Terra, also abseits der Zentrale von SOZIAL GLOBAL, durchzuführen. Ein solch ‚neutraler‘ Ort kann im Sinne der Wahrung von Anonymität und Vertraulichkeit der Beratungssituation als wichtiges Angebot gesehen werden.

Im Zuge der zuvor erwähnten offenen Fragestellung an die MitarbeiterInnen betreffend wichtiger Angebote einer betrieblichen Sozialberatung, wurden teilweise auch Aspekte der Beratungsorganisation und der methodischen Durchführung angesprochen. Dabei wurden in erster Linie zwei Aspekte thematisiert. Erstens die Gewährleistung der Anonymität und Diskretion der Beratung. Der Wunsch nach flexiblen Beratungszeiten – auch wegen wechselnden Arbeitszeiten von AußendienstmitarbeiterInnen – folgte an zweiter Stelle. Grundsätzlich äußerten die MitarbeiterInnen eine Präferenz für Beratungszeiten am Nachmittag (zwischen 14:00 und 17:00), gefolgt von der Mittagszeit (12:00 bis 14:00).³

³ Tatsächlich fanden die persönliche Beratungsgespräche am Montag und Mittwoch zwischen 13:00 und 17:00 und freitags am Vormittag (9:00 bis 13:00) statt. Inwiefern am Freitag eine unterdurchschnittliche Nutzung vorlag, kann auf Grund der zur Verfügung stehenden Informationen nicht beurteilt werden.

Die Erfahrungen der BSB zeigen, so kann resümiert werden, dass ein solches Angebot drei inhaltliche Schwerpunktfelder jedenfalls adressieren sollte, ohne dass damit eine grundsätzliche inhaltliche Offenheit verloren geht, um MitarbeiterInnen präventiv oder auch im Akutfall bestmöglich unterstützen zu können:

- Belastungen im Arbeitsalltag
- Psychische und physische Gesundheit
- Finanzielle Schwierigkeiten

Inwiefern das aus Sicht der Leitungspersonen besonders bedeutsame Thema der familiären Probleme aus MitarbeiterInnensicht tatsächlich einen geringeren Stellenwert einnimmt oder ob die Inanspruchnahme von Hilfe durch Dritte bei solchen Problemen nochmals besonders schwer fällt, lässt sich aus den Daten nicht beantworten. Jedenfalls sollten Fragen familiärer Probleme im Rahmen einer betrieblichen Sozialberatung mit Sorgfalt mitbedacht und adressiert werden.

Einzelberatungen sind aus Sicht aller Beteiligten ‚das‘ zentrale Instrument. Aber auch Workshops sind als wichtiges Angebot zu sehen, erlauben sich doch in einer ‚anonymisierten‘ Form eine Auseinandersetzung mit mitunter schwierigen Themen für die Betroffenen. Vereinzelt wurden Workshops auch als Fortbildung anerkannt. Gerade auch im Kontext der präventiven Funktion der betrieblichen Sozialberatung scheint dies ein guter Weg zu sein, um viele MitarbeiterInnen zur Teilnahme motivieren zu können.

3.4 Integration und Verankerung der BSB in den betrieblichen Alltag

Die Bewertung der Integration und Verankerung der BSB im betrieblichen Alltag erfordert eine Berücksichtigung der gegebenen Rahmenbedingungen.

Der Aufbau der Sozialberatung fand während einer Zeit betrieblicher Umstrukturierungsprozesse bei SOZIAL GLOBAL statt. Auch wenn diese Umstrukturierungsprozesse in keinem direkten Zusammenhang zur BSB zu sehen sind, so wirken mögliche damit in Verbindung stehende Unsicherheiten und Ungewissheiten beeinflussend auf die Akzeptanz und Nutzung eines neu etablierten Angebotes.

Seitens des Projektteams der BSB wurde im Projektverlauf immer wieder vermerkt, dass es auf Grund innerbetrieblicher Vorgänge schwierig sei, das Vertrauen und Interesse der MitarbeiterInnen für das Angebot zu wecken. In der MitarbeiterInnenbefragung im Jahr 2011 wurde auf betriebliche Aspekte nur in Einzelfällen explizit Bezug genommen. Vielmehr wurden dort allgemein die Arbeitsbedingungen im Sozialbereich kritisch angesprochen. Insbesondere die Arbeitszeitregelungen (bspw. geteilte Dienste, 10-Tage durchgängig Dienst, zu gering kalkulierte Wegzeiten) oder ein zunehmender Leistungsdruck in den letzten Jahren würden die psychischen und physischen Belastungen der MitarbeiterInnen stetig erhöhen. Maßnahmen wie eine betriebliche Sozialberatung sind wichtig, können aber freilich strukturelle Probleme ei-

nes ganzen Beschäftigungssektors nicht verändern. Zahlreiche Studien weisen die besonderen Belastungen in diesem Bereich nach.⁴

Weiters kam es im Projektteam der BSB zu personellen Wechseln, sowohl auf Ebene der Projektleitung der BSB als auch auf Ebene der Beraterin der BSB, was zu Verzögerungen in der Projektimplementierung führte. Ein Faktor der nicht nur im Hinblick auf die Anzahl gesetzter Aktivitäten als beeinflussend zu sehen ist, sondern auch die generelle Verankerung und Etablierung des Angebots tangierte. Seitens der MitarbeiterInnen wird dies zwar nicht direkt angesprochen, auf Ebene der Leitungspersonen hingegen sehr wohl und hier werden diese personellen Fluktuationen – gerade auch bei einem neu zu etablierenden und zeitlich befristeten Angebot als Schwierigkeit thematisiert.

Die Teamleiterinnen und Case Managerinnen wurden im Rahmen der Befragung explizit um ein Feedback zur internen Zusammenarbeit mit dem BSB Projektteam gebeten. Etwa ein Drittel der GesprächspartnerInnen konnten bzw. wollten keine nähere Einschätzung abgeben, da sie der Ansicht waren, dass es keine Zusammenarbeit im engeren Sinne gab – *„Es gab kaum Kontakt, aber auch keine Probleme“*, so exemplarisch eine Gesprächspartnerin (Int. 2). Die anderen GesprächspartnerInnen⁵ bewerteten die Zusammenarbeit als gut. Als Indikatoren dafür wurden eine gute Kommunikationsbasis zum BSB-Team genannt, eine regelmäßige Weiterleitung von Informationen und rechtzeitige Bekanntgabe sowie verlässliches Einhalten von Terminen.

Vergleichsweise kritisch adressierten Teamleiterinnen und Case Managerinnen den Informationsfluss zwischen Projektteam und MitarbeiterInnen selbst. *„Bessere Präsenz, damit die MitarbeiterInnen nicht vergessen, dass es die Möglichkeit gibt“* (Int. 7) wird mehrmals als Anregung für künftige Aktivitäten formuliert. Ein offensiveres und proaktiveres Zugehen seitens des Projektteams auf die MitarbeiterInnen kann als wesentlich gesehen werden, um eine gute Verankerung des Angebotes im betrieblichen Alltag zu erzielen. Die Möglichkeiten hierfür sind freilich im Kontext der verfügbaren Ressourcen zu sehen. Eine entsprechende Berücksichtigung solcher Aktivitäten in möglichen Folgeangeboten kann als wesentlich festgehalten werden.

Letztlich ist auch auf die parallel zum Projekt eingerichtete Steuergruppe als wichtiges Instrument zu verweisen. Um eine betriebliche Verankerung und breite Akzeptanz zu erzielen ist eine gute und regelmäßige Abstimmung mit innerbetrieblichen Stakeholdern über aktuelle Bedarfe und Entwicklungen sicherzustellen.

⁴ Siehe bspw. SFS (2011): Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen in den Gesundheitsberufen Niederösterreich, Studie im Auftrag der AK-Niederösterreich und NÖÄrztchammer, Wien.; Jelenko, Marie et al. (2007): Erwerbsbiographien und Qualifikationsprofile von Diplomierten Pflegebediensteten, Studie im Auftrag des AMS, Wien.

⁵ Zwei weitere Personen konnten keine Angabe machen, da sie im relevanten Zeitraum der Projektumsetzung nicht für SOZIAL GLOBAL tätig waren.

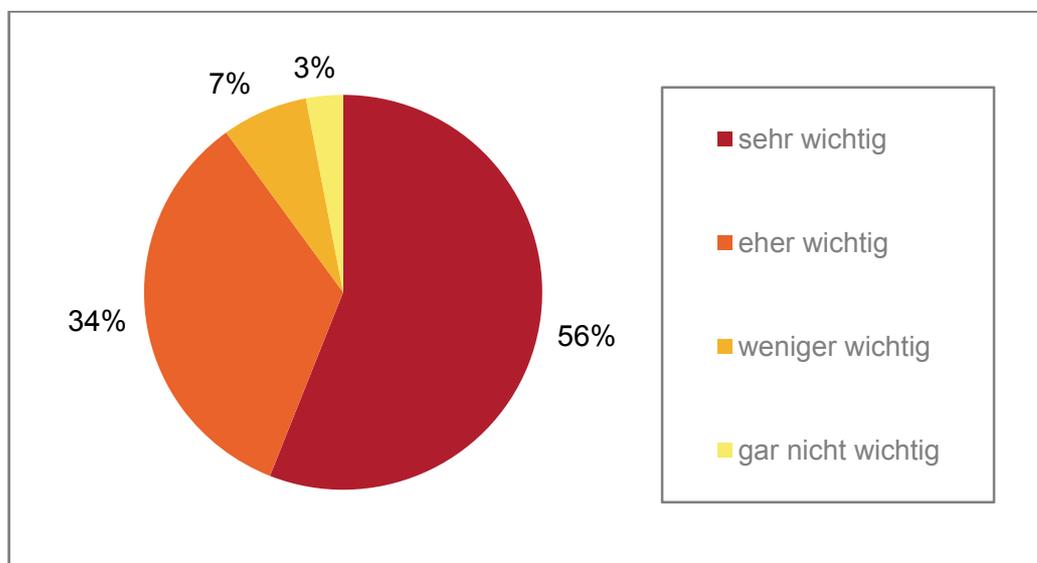
4 Nachhaltigkeit der BSB – Bedarf an Etablierung

Die Nachhaltigkeit des Projektes sollte sich, so die Ergebnisse der Interviews mit Leitungspersonen am Projektbeginn, durch den Bedarf an einer Etablierung des Angebotes messen lassen.

Wie in Kapitel 3.2 gezeigt wurde, kann die Nutzungsrate als nicht sehr hoch eingestuft werden. Damit stellt sich die Frage ob das Angebot einer betrieblichen Sozialberatung seitens der Zielgruppe, d.h. der MitarbeiterInnen, überhaupt als wichtig gesehen wird.

Im Rahmen der MitarbeiterInneninterviews wurden die Befragten daher um eine Einschätzung gebeten, wie wichtig sie die Etablierung eines solches Angebotes im Unternehmen beurteilen. Auf die Frage „Insgesamt: Ist Ihrer Meinung nach das Angebot einer betrieblichen Sozialberatung wichtig?“ antworteten etwas mehr als die Hälfte (56%) mit „sehr wichtig“ und weitere 34% finden ein solches Angebot „eher wichtig“. Insgesamt sind somit 90% der befragten MitarbeiterInnen der Ansicht, dass eine betriebliche Sozialberatung ein wichtiges Angebot darstellt. Damit kann das Angebot einer betrieblichen Sozialberatung als wichtiges und seitens der AdressatInnen entsprechend positiv wahrgenommenes Unterstützungsangebot beurteilt werden. Im Wesentlichen geht es den MitarbeiterInnen darum zu wissen, dass es eine/n GesprächspartnerIn bzw. eine Anlaufstelle für private und berufliche Sorgen gibt.

Abbildung 4: Wichtigkeit einer betrieblichen Sozialberatung aus Sicht der MitarbeiterInnen



Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n = 148, n miss = 2

Zum selben Ergebnis führen die Interviews mit Teamleiterinnen und Case Managerinnen. Zwölf von 13 GesprächspartnerInnen wünschen sich die Fortführung des Projektes bzw. die Implementierung eines Nachfolgeprojektes.

Gefragt nach den ‚Eckpunkten‘ eines solchen Angebotes wird auf die Wichtigkeit von Unterstützungsangeboten für die MitarbeiterInnen, nicht zuletzt auf Grund der Arbeitssituation, verwiesen. Angesichts eines belastenden Arbeitsalltages sei ein solches Angebot, „wo MitarbeiterInnen die Möglichkeit haben, über ihre Sorgen zu reden“ (Int. 13) einfach wichtig. Auch hier wird also, wie im Rahmen der MitarbeiterInnenbefragung, eine ‚Anlaufstelle‘ als wichtiges Angebot gesehen.

Diese Beratung solle jedenfalls anonym und durch ein kompetentes Team an BeraterInnen erfolgen. Inhaltliche Eckpunkte sehen Teamleiterinnen und Case Managerinnen in den folgenden Bereichen:

- Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die angesichts der gegebenen Arbeitszeiten als oft schwierig beschrieben wird.
- Themen im Kontext der Familie, reichend von Partnerschaftsproblemen über Gewalt in der Familie bis hin zu Kinderbetreuung und -erziehung. Mehrfach wird auch die Wichtigkeit von spezifischen Angeboten für AlleinerzieherInnen betont.
- Schulden und finanzielle Probleme
- Burnout Prävention und Stressreduktion
- Zusammenarbeit der MitarbeiterInnen, Teambuilding

Insgesamt kann somit die betriebliche Sozialberatung als erfolgreiches Projekt beschrieben werden. Der zu Projektbeginn formulierte Erfolgsindikator, nämlich ein Bedarf an einer Etablierung des Angebotes, wird seitens verschiedener Akteure deutlich zum Ausdruck gebracht.

5 Empfehlungen

Generell sei vorab darauf hingewiesen, dass betriebliche Sozialberatungen – je nach Unternehmensfeld, betrieblicher Struktur, MitarbeiterInnenstruktur, etc. – mitunter gänzlich unterschiedliche Rahmenbedingungen und Anforderungen vorfinden. Im Falle von Sozial Global kann etwa der hohe Anteil von AußendienstmitarbeiterInnen, welche die Hauptzielgruppe darstellten, als besondere Herausforderung in der Implementierung einer betrieblichen Sozialberatung gesehen werden. Aber auch die spezifischen Belastungen, mit denen MitarbeiterInnen in Pflegeberufen konfrontiert sind, können hier angeführt werden. Eine sorgfältig durchgeführte **Bedarfsanalyse im Vorfeld** der Projektkonzeption kann zentrale Informationen darüber liefern mit welchen Instrumenten die Erreichung der gesetzten Ziele erwartet werden kann, ob überhaupt ein Bedarf gegeben ist, wenn ja, in welchem Ausmaß und in welchen inhaltlichen Schwerpunkten. Mittels der BSB wurden Zielsetzungen auf unterschiedlichen Ebenen (bspw. Unterstützung der MitarbeiterInnen, Entlastung von Leitungspersonen) verbunden und es war eine relativ große inhaltliche Offenheit hinsichtlich der Beratungsthemen vorgesehen. Die Ergebnisse belegen dabei, dass der Bedarf – aus Sicht der MitarbeiterInnen – im Wesentlichen auf drei Themenbereiche fokussiert ist, die es spezifisch zu adressieren gilt. Es ist zu erwarten, dass in anderen Branchen und Berufen, diese Themen ein anderes Gewicht erlangen würden, so dass einer jeweiligen betrieblichen Abklärung im Vorfeld ein hoher Stellenwert beizumessen ist.

Spezifisch können auf Basis der vorliegenden Ergebnisse zur Umsetzung der betrieblichen Sozialberatung bei SOZIAL GLOBAL folgende Empfehlungen zusammengefasst werden.

■ **Nachhaltigkeit und Kontinuität des Angebotes gewährleisten**

Auch wenn keine sehr hohen Inanspruchnahmezahlen der Beratungsgespräche vorliegen, zeigen die Befragungen unterschiedlicher Akteursgruppen deutlich, dass ein Bedarf für eine betriebliche Sozialberatung gesehen wird und der Wunsch nach einer Fortführung des Angebotes besteht. Bei der konkreten Inanspruchnahme ist anzunehmen, dass der Faktor Zeit eine gewichtige Rolle spielt. MitarbeiterInnen müssen Vertrauen in ein solches Angebot bekommen, um bei Problemen tatsächlich auf die Unterstützung zurückzugreifen. Es ist daher zu vermuten, dass mit zunehmender Dauer des Angebotes auch die ‚Hemmschwelle‘ einer Inanspruchnahme rückläufig ist.

■ **Vertraulichkeit, Anonymität und Freiwilligkeit der Beratung**

Um Vertrauen in das Angebot zu erlangen, ist die Sicherstellung der Vertraulichkeit, Anonymität und Freiwilligkeit zentrale Grundlage. Das Angebot, die Beratung wie bisher auch an einem neutralen Ort durchzuführen, kann als wichtiger Beitrag dazu gesehen werden. Ebenso ist das Angebot von Workshops in diesem Kontext zu nennen, die – ohne sich persönlich erklären zu müssen – eine Auseinandersetzung mit ‚schwierigen‘ Themen ermöglichen.

■ **Gewährleistung mehrstufiger, kontinuierlicher und proaktiver Informationsaktivitäten, die sich unterschiedlicher Instrumente bedienen**

Die Sicherstellung des Informationsflusses, so zeigten die Projekterfahrungen, war angesichts der gegebenen Rahmenbedingungen eine besondere Herausfor-

derung. Kontinuierliche Aktivitäten, welche auch ein proaktives Zugehen auf die MitarbeiterInnen einschließen, das Nutzen unterschiedlicher Informationswege (persönlich, schriftlich, Intranet etc.) scheint zentral um den Informationsfluss auf konstant hohem Niveau zu halten.

■ **Fokussierung der inhaltlichen Schwerpunkte**

Die inhaltlichen Schwerpunktsetzungen differieren etwas zu den ursprünglichen Erwartungen und fokussieren auf drei Themenbereiche: Belastungen im Arbeitsalltag, psychische und physische Gesundheit, finanzielle Schwierigkeiten. Fortgeführte Aktivitäten und konkrete Angebote (bspw. Workshops) sollten in diesen Bereichen einen Schwerpunkt setzen. Gleichzeitig sollte die grundsätzliche inhaltliche Offenheit nicht verloren gehen, um MitarbeiterInnen in ihren unterschiedlichsten Lebenssituationen zu erreichen. Hier könnte im Bedarfsfall eine Weiterverweisung zu anderen Organisationen erfolgen. Ein Weg der auch bislang schon vorgesehen war.

Dabei ist bei den konkreten Angeboten – angesichts des hohen Anteils an weiblichen MitarbeiterInnen – besonders darauf acht zu nehmen, dass Frauen gezielt adressiert werden und sich gut angesprochen fühlen.

■ **Fortführung von Einzelberatungen und Workshops**

Einzelberatungen werden von allen Beteiligten als das zentrale Instrument gesehen. Gleichzeitig kann durch Workshops eine größere Gruppe von Personen erreicht werden und sie erlauben in einer ‚anonymisierten‘ Form eine Auseinandersetzung mit mitunter schwierigen Themen für die Betroffenen. Workshops können so unter Umständen auch einen ‚Einstieg‘ zur einer weiteren Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen darstellen.

Die bislang vereinzelt durchgeführte Form der Anerkennung einer Workshopteilnahme als Fortbildung, könnte intensiviert werden, um viele MitarbeiterInnen zur Teilnahme zu motivieren. Dies könnte auch einen weiteren positiven Beitrag zum Informationsstand und der betrieblichen Verankerung des Angebotes mit sich bringen.

■ **Gute Abstimmung und laufendes Feedback mit innerbetrieblichen Stakeholdern um die betriebliche Verankerung sicherzustellen**

Die Einrichtung einer projektbegleitenden Steuergruppe mit Leitungspersonen und innerbetrieblichen Stakeholdern, in deren Rahmen regelmäßig und bedarfsorientiert aktuelle Entwicklungen besprochen werden und künftige Arbeitsschritte geplant und abgestimmt werden, ist als wesentlicher Beitrag zur betrieblichen Verankerung und Akzeptanz zu sehen und sollte auch bei einer allfälligen Fortführung des Projektes beibehalten werden.

6 Anhang

Tabelle 2: Informationskanäle zur betrieblichen Sozialberatung

	Anzahl	Anteil
Schriftliche Informationen		
Projektfolder	27	25%
Hauspost, Firmenzeitung	20	18%
Aushang	1	1%
Persönliche Informationen		
Dienstgespräch	11	10%
Kollege/in	11	10%
Teambesprechung	9	8%
Betriebsrat	5	5%
Vorgesetzte/r	5	5%
SozialarbeiterIn	2	2%
Internet / SMS		
SMS	2	2%
Internet	2	2%
Informationsveranstaltung		
Informationsveranstaltung	3	3%
Sonstiges		
Ausbildungskurs	5	5%
In der Qualitätssicherung der Firma gearbeitet	1	1%
weiß nicht/keine Angabe	6	5%
Gesamt	110	100%

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011

Tabelle 3: Wichtige Aspekte einer betrieblichen Sozialberatung, Mehrfachnennungen möglich

	Anzahl	Anteil
THEMENFELDER		
Konflikte mit ArbeitskollegInnen und Vorgesetzten	27	21%
Stress	19	15%
psychische Probleme	19	15%
Burn-Out-Vorbeugung	18	14%
Arbeitszeiten und Arbeitsbelastung	17	13%
Finanzielle Probleme, Schulden	13	10%
körperliche Probleme	13	10%
Umgang mit KlientInnen (Sozialkompetenz stärken)	8	6%
innerbetriebliche Kommunikation	7	6%
private Probleme (ohne nähere Bezeichnung)	6	5%
Kinderbetreuung	5	4%
Krisenintervention	4	3%
Beziehungsprobleme	4	3%
gesundheitliche Probleme - schwere Krankheiten	3	2%
Lebensführung	2	2%
altersgerechtes Arbeiten	2	2%
Wohnen	1	1%
Verhältnis zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen	1	1%
Unterstützung für alleinerziehende Mütter	1	1%
Schulungen, Weiterbildung, Fortbildung	1	1%
Rechtsgrundlagen, Amtswege	1	1%
Psychologie-Vorträge	1	1%
Möglichkeiten als ausländische Arbeitskraft	1	1%
Information über Pflegesystem	1	1%
Hygiene-Informationen	1	1%
Freizeit- und Urlaubsangebote	1	1%
Diskriminierung, Mobbing	1	1%
Arbeitsplatzsicherheit	1	1%
Abrechnung - Lohnzettel, da nicht übersichtlich	1	1%
BERATUNGSPRINZIPIEN, -METHODEN...		
Anonymität, Diskretion	18	14%
flexible Beratungszeiten	12	10%
Kompetente, professionelle BeraterInnen	4	3%
betriebsexterne Beratung von betriebsfremden Personen	3	2%
Beratung mit tatsächlichen Lösungsansätzen	3	2%
Ansprechperson die jederzeit verfügbar ist	3	2%
Teamberatung	2	2%
Beschwerden ernst nehmen	2	2%
Ungezwungenheit	1	1%
telefonische Terminvereinbarung für persönliche Gespräche	1	1%
Regelmäßigkeit	1	1%
persönliche Beratung	1	1%
offene Gruppendiskussionen	1	1%
genug Zeit, um zu reden	1	1%
flexibler Umgang mit Themen	1	1%
DolmetscherIn anbieten	1	1%
SONSTIGES		
Unterstützung in allen Feldern/Bereichen die mit Arbeit zu tun haben	21	17%
Supervision	14	11%
bessere Werbung	2	2%
Massage-Angebote (wegen körperlichen Verspannungen)	1	1%
Allgemein mehr Dienstgespräche	1	1%
Gesamt	126	100%

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011

Tabelle 4: Gewünschte Form der betrieblichen Sozialberatung

		Anzahl	Anteil
Telefonische Beratung	Ja	49	33%
	Nein	100	67%
	Gesamt	149	100%
Beratung per mail	Ja	24	16%
	Nein	123	84%
	Gesamt	147	100%
Persönliche Beratung (Einzelgespräche) in den Räumen von Sozial Global	Ja	80	54%
	Nein	69	46%
	Gesamt	149	100%
Persönliche Beratung (Einzelgespräche) an einem neutralen Ort	Ja	109	74%
	Nein	38	26%
	Gesamt	147	100%
Workshops für mehrere Personen	Ja	63	42%
	Nein	86	58%
	Gesamt	149	100%

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n miss in einzelnen Kategorien zwischen 1 und 3

Tabelle 5: Persönliche Beratung: Gewünschte Beratungszeiten

		Anzahl	Anteil
früher Vormittag (8:00 – 10:00)	Ja	23	18%
	Nein	107	82%
	Gesamt	130	100%
später Vormittag (10:00 – 12:00)	Ja	24	18%
	Nein	107	82%
	Gesamt	131	100%
Mittagszeit (12:00 – 14:00)	Ja	50	38%
	Nein	81	62%
	Gesamt	131	100%
Nachmittag (14:00 – 17:00)	Ja	90	68%
	Nein	42	32%
	Gesamt	132	100%
gegen Abend (ab 17:00)	Ja	43	33%
	Nein	89	67%
	Gesamt	132	100%

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n = 134, Antwortausfälle pro Kategorie zwischen n 2 und n 4

Tabelle 6: Die betriebliche Sozialberatung als sehr/eher wichtiges Angebot – Begründungen; Mehrfachnennungen möglich

	Anzahl	Anteil
gut zu wissen, dass es jemanden gibt, mit dem man sprechen kann	58	44%
Zeit, um zu reden, sich auszutauschen	16	12%
professionelle Hilfe	15	11%
Rückhalt im Unternehmen bei persönlichen Problemen	10	8%
Burnout-Vorbeugung, Krankenstände vermeiden	10	8%
Möglichkeit mit einer betriebsfremden Person zu sprechen	7	5%
Hilfe bei Konfliktlösung im Arbeitsleben	7	5%
für KollegInnen mit Problemen gut	6	5%
jederzeitige Möglichkeit zur Aussprache	5	4%
Möglichkeit auch private Probleme zu besprechen	5	4%
betriebsinterne Ansprechperson für persönliche Anliegen wichtig	5	4%
Beratung ist immer wichtig	5	4%
Stressbewältigung	4	3%
persönliche Probleme wirken sich auf Arbeitstätigkeit aus	3	2%
wichtig, dass es Stellen gibt, die umsonst Beratung anbieten	2	2%
Wegen großer Belastung	2	2%
Vertrauensbasis schaffen	2	2%
um mit Problemen nicht allein zu sein	2	2%
Teamgeist, Verbesserung Arbeitsklima	2	2%
wenn es hilft	1	1%
weil die Zeit fehlt, aus Eigeninitiative Hilfe zu suchen	1	1%
Wegen Streitigkeiten mit Kollegen	1	1%
wegen der Schweigepflicht bezüglich KlientInnen	1	1%
Von der Art der Unterstützung abhängig	1	1%
um firmenintern auf dem neuesten Stand zu sein	1	1%
Koordination	1	1%
Gefühl der Sicherheit	1	1%
für KollegInnen, die nicht öffentlich etwas besprechen möchte	1	1%
auch um Probleme mit KlientInnen besprechen können	1	1%
Unterstützung für alleinerziehende Mütter	1	1%
Gesamt	132	100%

Quelle: L&R Datafile 'Betriebliche Sozialberatung SOZIAL GLOBAL – MitarbeiterInnenbefragung', 2011, n = 133, n miss = 3