

ENDBERICHT

BSB – Betriebliche Sozialberatung

Projektträger/in: SOZIAL GLOBAL Aktiengesellschaft

Projekt Nummer: 1658

Projektlaufzeit: 1.3.2010 bis 30.6.2012

Autor des Berichts

DSA Marko Kolm

Datum: 27. 9. 2012

Gefördert aus Mitteln des:



SOZIAL GLOBAL Aktiengesellschaft
Sandwirtgasse 16, 1060 Wien | Tel: +43 (1) 58 9 58-0
Fax: +43 (1) 58 9 58-60 | E-mail: sozial-global@sozial-global.at
Firmenbuchnummer: FN 217167p, ATU 53525001, DVR: 2108901
Bankverbindung: BA-CA, BLZ 12000, Kto.Nr. 500278523/00

Betreuung und Pflege
Essen auf Rädern
Kinderbetreuung Daheim
Terra – Beratungszentrum für
ältere Migranten & Migrantinnen

Inhaltsverzeichnis

Präambel: Kurzbeschreibung des Projekts BSB – Betriebliche Sozialberatung gemäß Förderantrag.....	Seite 3
Meilensteine.....	Seite 4
1. Überblick über die geplanten Schritte im Projektverlauf („Soll“).....	Seite 5
2. Darstellung der Projektumsetzung („Ist“).....	Seite 6
Aktivitäten	Seite 6
Projektablauf.....	Seite 7
Projektaufbau und Rollen.....	Seite 9
Beteiligung der Zielgruppen.....	Seite 9
Kommunikations- und Informationsmaßnahmen.....	Seite 17
Externe Öffentlichkeitsarbeit.....	Seite 21
Partnerschaften, Kooperationen und Vernetzungsaktivitäten.....	Seite 23
Externe Evaluation.....	Seite 24
3. Darstellung der Änderungen („Soll-Ist-Vergleich“).....	Seite 25
4. Bewertung der Projektumsetzung und –ergebnisse.....	Seite 26
5. Nachhaltigkeit der Veränderungen und Ausblick	Seite 28
Abschlussreflexion.....	Seite 29

Präambel: Kurzbeschreibung des Projekts *BSB – Betriebliche Sozialberatung* gemäß Förderantrag

Betriebliche Sozialberatung (BSB) ist unmittelbare, handlungs-und lösungsorientierte Unterstützung bei sozialen und gesundheitlichen Fragestellungen, die im betrieblichen Umfeld thematisiert werden. Dabei ist die präventive Arbeit **gleichrangig** neben der Unterstützung in akuten Problemsituationen.

Ziele

- die Konzeption, Entwicklung, Erprobung und Evaluierung des Modells „Betriebliche Sozialberatung“ im Kontext der mobilen Pflege und Betreuung
- die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit von ArbeitnehmerInnen
- die Verbreitung des entwickelten Konzepts
- die Nutzen/Chancen-Darstellung in der Gesundheitsförderung in Bezug auf die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit von ArbeitnehmerInnen

Betriebliche Sozialberatung nimmt beide Ebenen in den Blick:

- die individuelle Disposition und
- die strukturellen Systemkomponenten des Unternehmens

Die Grundlage des Handelns ist somit das Wahrnehmen der sozialen Verantwortung eines Unternehmens und auch ein deutlicher Bezug zur Organisation auf operativer Ebene.

Rahmenbedingungen

- eine unabhängige, weisungsungebundene Position
- Gewährleistung von Freiwilligkeit und Anonymität der Beratung
- Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme
- direkter Zugang für die Beraterin zu allen internen FunktionsträgerInnen im Unternehmen
- gute Verankerung in den betriebsinternen Informationsnetzwerken

Betriebliche Sozialberatung, interne Kooperation

- Stabsstelle – direkt dem Vorstand zugeordnet
- Zusammenarbeit mit: Personalabteilung, Abteilungsleitungen, Teamleitungen, Arbeitsmedizin und Betriebsrat

Aufgabe ist es, zielgruppenspezifische Problembereiche auf struktureller Ebene zu thematisieren.

Betriebliche Sozialberatung, externe Kooperation

- Vermittlung an externe Beratungseinrichtungen
- Zusammenarbeit mit ExpertInnen, TrainerInnen, BeraterInnen, Institutionen
- Modellentwicklung & Wissenstransfer

BSB-Aufgabenfelder

- vertrauliche und anonyme Erstberatung
- Vermittlung an externe Einrichtungen
- Durchführung von gesundheitsfördernden und präventiven Projekten: Auswertung der Problemstellungen aus der Beratung; anonymisiertes Berichtswesen; Auswahl und Entwicklung von Lösungen auf betrieblicher Ebene
- Unterstützung von Führungs- und Führungskräften in Team- und Organisationsprozessen (z.B. Moderation in Konfliktsituationen)
- unterstützende Maßnahmen hinsichtlich gesundes Führen und gesundheitsgerechter Führungsstil (z.B. Führungskräftebildungen)
- Durchführung von gesundheitsfördernden und präventiven Projekten

Meilensteine

- 1. Meilenstein:** Vorprojektphase und Umsetzungsplanung bis Ende Februar 2010
- 2. Meilenstein:** Präsentationen und Kickoff-Veranstaltungen von März bis Juni 2010
- 3. Meilenstein:** 1.Zwischenbericht September 2010
- 4. Meilenstein:** 2.Zwischenbericht September 2011

Hinzuzufügen ist, dass das Projektende im Einverständnis mit dem Fördergeber um vier Monate (auf 30.6.2012) verschoben wurde.

1. Überblick über die geplanten Schritte im Projektverlauf („Soll“)

Im Projektverlauf waren folgende Maßnahmen geplant:

- Vorprojektphase und Umsetzungsplanung bis Ende Februar 2010
- Einführung der Beraterin
- Kickoff und Durchführung der betrieblichen Sozialberatung
- Identifizierung geeigneter Informationsmaßnahmen für die Zielgruppe
- Erstellung eines Projektfolders
- Entwicklung geeigneter Maßnahmen, die wichtigsten Zielgruppen (vor allem Außendienst) zu erreichen
- Entwicklung von Info-Material und Bekanntmachung bei Fixterminen wie Abrechnung und Dienstgesprächen
- Entwicklung einer computergestützten Projektdatenbank, um sowohl den Beratungsprozess als auch Auswertungen zu erleichtern
- Durchführung von Einzelberatungen
- Konzeption und Durchführung von Workshops und Veranstaltungen
- Laufende Reflexion und gegebenenfalls Anpassung des Konzepts BSB
- Kooperation mit MultiplikatorInnen (insb. Teamleitungen, Betriebsrat, Arbeitsmedizin)
- Netzwerkarbeit, besonders in der Kooperation mit externen Unterstützungsstrukturen
- Bereitstellung von Kontaktdaten externer Unterstützungsstrukturen im Intranet
- Externe Öffentlichkeitsarbeit
- Entwicklung von Maßnahmen zur Gewährleistung von Nachhaltigkeit
- Durchführung der externen Evaluation

2. Darstellung der Projektumsetzung („Ist“)

Aktivitäten

- Kickoff und Durchführung der betrieblichen Sozialberatung
- Gestaltung, Modifizierung und schließlich Neugestaltung eines Projektfolders
- Wechsel von Projektleitung und Beraterin
- Einführung der neuen Beraterin
- Durchführung von internen Veranstaltungen und Präsentationen der BSB, Anwesenheit bei Abrechnungen, Dienstgesprächen, Steuerungs- und Arbeitsgruppen
- Anwesenheit der Beraterin an Abrechnungstagen, bei Dienstgesprächen etc., um speziell den Außendienst auf die BSB aufmerksam zu machen
- Präsenz der BSB im Intranet und Nutzung aller zur Verfügung stehenden internen Kommunikationsmedien
- Eine fixe Kolumne der BSB in der monatlichen Hauspost wurde eingerichtet; dieses Medium erreicht alle MitarbeiterInnen des Betriebes und wird gerne gelesen
- Die BSB wurde beim gesamten Innendienst und beim Großteil des Außendienstes bekannt
- Laufende Anpassung des Konzepts BSB (siehe Exkurs zu innerbetrieblichen Veränderungen im nächsten Abschnitt „Projektablauf“)
- Durchführung von Einzelberatungen
- Nutzung der Beratungsdatenbank (siehe „Beteiligung der Zielgruppen“ weiter unten)
- Konzeption und Durchführung von drei Workshop-Reihen: „Knappe finanzielle Mittel - Schulden“, „Burnout vermeiden - Gesundheit erhalten“, „Stressreduktion am Arbeitsplatz“
- Durchführung der externen Evaluation
- Laufende Projektreflexionen in den internen Steuerungs- und Arbeitsgruppen, auch mit Beteiligung der externen Evaluation, speziell unter dem Aspekt der Entwicklung von Maßnahmen zur Gewährleistung von Nachhaltigkeit
- Themenspezifische externe Vernetzungen mit arbeitsrelevanten Einrichtungen, z.B. FEM Süd (psychische Probleme, Burnout), Schuldnerberatung des FSW, Wohnthemen etc.
- Durchführung der externen Öffentlichkeitsarbeit mit Verzögerung (siehe Exkurs zu innerbetrieblichen Veränderungen im nächsten Abschnitt „Projektablauf“)

Projekttablauf

Der Projektverlauf entsprach grundsätzlich dem Plan, es mussten aber dennoch einige wichtige Modifikationen vorgenommen werden, hauptsächlich bezüglich des zeitlichen Ablaufs.

Die Gründe dafür lagen einerseits am experimentellen Ansatz des Projekts, der unerwartete Erkenntnisse impliziert, welche ihrerseits kurzfristig Modifikationen erforderlich machten. Insbesondere seien hier die nicht im vollen Umfang abgeschätzten Vorlaufzeiten für geplante Maßnahmen genannt. Diese ergaben sich hauptsächlich daraus, dass die meisten MitarbeiterInnen im Außendienst tätig sind und nur selten in die Zentrale kommen (zumeist nur zur monatlichen Abrechnung). Damit war Informationsweitergabe zunächst nur sehr eingeschränkt möglich, obwohl alle zur Verfügung stehenden Medien genützt wurden. Es wurden aber im Projektverlauf Maßnahmen identifiziert, um auch den Außendienst in zufriedenstellendem Ausmaß zu erreichen (in erster Linie Info-SMS über Diensthandy). Das wohl geeignetste und „schnellste“ Informationsmedium, das Intranet, steht der wichtigsten Zielgruppe des Projekts, dem Außendienst, nicht zur Verfügung. Die vielgelesene Hauspost erreicht den Außendienst nur einmal im Monat (an Abrechnungstagen).

Andererseits gab es externe Faktoren, die unabhängig vom Projekt auftraten und bewusst eingesetzte Verschiebungen notwendig machten, um Maßnahmen nicht zu gefährden (siehe den folgenden Exkurs).

Zusätzlich befand sich das Unternehmen während des Großteils der Projektlaufzeit in einem (erfolgreichen) ISO-Zertifizierungsverfahren, das alle Hierarchieebenen betraf und viele vor allem zeitliche Ressourcen beanspruchte.

Exkurs: Innerbetriebliche Veränderungen, deren öffentliche Wahrnehmung und Einfluss auf den Projektverlauf

Der Betrieb befand sich während des gesamten Projektverlauf in einem Umstrukturierungsprozess, mit allen damit verbundenen Veränderungen, individuellen Neuorientierungen und Unsicherheiten. Die Umstrukturierungen betrafen anfangs den Innendienst und wurden vom Außendienst kaum wahrgenommen.

Anfang 2011 wurde jedoch klar, dass aufgrund der wirtschaftlichen Lage einschneidende Veränderungen auf die gesamte Belegschaft zukommen würden, insbesondere auf MitarbeiterInnen mit langer Betriebszugehörigkeit. Im Februar wurden der Belegschaft bei Informationsveranstaltungen die geplanten Maßnahmen präsentiert. Die darauf folgenden

Gewerkschaftsverhandlungen, Betriebsversammlungen (auch öffentlich), häufige Präsenz in allen wichtigen Medien und die damit verbundenen intensiven innerbetrieblichen Diskussionen führten zu großer Unruhe innerhalb der Belegschaft und hatten wesentlichen Einfluss auf den weiteren Projektverlauf.

Diese bedeutenden Vorgänge fanden zwar anscheinend in der MitarbeiterInnenbefragung durch die externe Evaluation kaum Niederschlag. Dennoch soll erwähnt werden, dass insbesondere in der „heißen“ Phase rund um Betriebsversammlungen, Demonstrationen, Medienberichte und Dienstvertragsänderungen die subjektive Wahrnehmung von Projektleitung und Beraterin doch auch wesentliche hinderliche Auswirkungen auf das Projekt BSB vermuten ließ. Es wurden oft negative Aussagen zu Angeboten „von oben“ wahrgenommen und MitarbeiterInnen artikulierten recht deutlich, dass das Vertrauen in solche Angebote sehr beeinträchtigt war. Diese Aussagen kamen nahezu ausschließlich von langjährigen MitarbeiterInnen, die von den Veränderungen direkt persönlich betroffen waren. Jedenfalls erschien es notwendig und sinnvoll, geplante Maßnahmen unter Berücksichtigung dieser Vorgänge anzupassen. Insbesondere die Durchführung von Workshops, die nach ursprünglichem Plan direkt in diese Zeit gefallen wären, konnten erst zeitverzögert begonnen werden, als sich die Wogen wieder etwas geglättet hatten.

In Anbetracht der genannten Umstände mussten auch Maßnahmen zur externen Öffentlichkeitsarbeit angepasst werden.

Die Durchführung diverser Maßnahmen konnten sinnvollerweise erst zeitverzögert erfolgen.

<p>In Anbetracht dieser Umstände war es wünschenswert und sinnvoll, die Gesamtlaufzeit des Projekts um vier Monate zu verlängern, was seitens des Fördergebers dankenswerter Weise auch ermöglicht wurde. Nur so konnten essentielle Maßnahmen zum Abschluss gebracht werden.</p>

Projektaufbau und Rollen

Der gesamte Projektaufbau erwies sich letztendlich als gut durchdacht und zielführend, weshalb in diesem Bereich keine wesentlichen Änderungen notwendig erschienen.

In der Anfangsphase des Projekts wechselte die Projektleitung und mit Oktober 2010 verließ die ursprüngliche Beraterin den Betrieb, was die Suche nach einer neuen Beraterin und deren Einführung erforderlich machte. Im Oktober 2010 begann die neue Beraterin ihre Tätigkeiten in der BSB. Die Arbeitsübergabe zwischen Frau Schreck und Frau Suznjevic wurde Ende September durchgeführt.

Handelnde Personen, Gruppen und Gremien im Projekt sowie Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der beteiligten Personen entsprachen grundsätzlich dem ursprünglichen Plan, abgesehen von den personellen Änderungen im Projektteam (Projektleitung und Sozialberaterin). Es gab auch einige personellen Veränderungen bzgl. Schlüsselpositionen in der Leitungsebene, was aber keinen Einfluss auf den Projektverlauf hatte.

Beteiligung der Zielgruppen

Einzelberatungen

Zur Erfassung und Auswertung der Einzelberatungen wurde die Beratungsdatenbank von SOZIAL GLOBAL Terra für die BSB übernommen und für die spezifischen Fragestellungen adaptiert. Die Grundstruktur dieser Datenbank wurde im 1. Zwischenbericht dargestellt.

Grundsätzlich ist zu sagen, dass in der oben erwähnten unruhigen Zeit, während der innerbetrieblichen Veränderungen, offenbar die Angebote der BSB in der Wahrnehmung der MitarbeiterInnen in den Hintergrund rückten. Das wirkte sich auch auf die Einzelberatungen aus, die in dieser Projektphase doch etwas hinter den Erwartungen blieben.

Insgesamt fanden während der gesamten Projektlaufzeit **95 Einzelberatungsgespräche** statt.

Das Vorhaben, den Außendienst verstärkt anzusprechen, ist gelungen. Die Verteilung der Beratungen beträgt **90% Außendienst** zu **10% Innendienst**.

Beratungsthemen gereiht nach Häufigkeit:

Thema	%	% thematisch zusammengefasst
Arbeitssituation	14	22
Konflikte im Arbeitsumfeld	8	
Finanzielle Probleme	6,5	13,5
Schulden	7	
Gesundheit Körper	7	13,5
Gesundheit Psyche	6,5	
Krise	8,5	8,5
Partnerschaft	8,5	8,5
Neuorientierung	7	7
Wohnen	7	7
Sozialrechtliche Fragen	2	2
Sonstiges	18	18
gesamt	100%	100%

Sonstiges wurde dann eingetragen, wenn die MitarbeiterInnen keinen konkreten Rat erwarteten, sondern die BSB als einen Raum wahrgenommen hatten, um Belastungen des Alltags zu besprechen und kein eindeutiges Hauptthema erkennbar war.

Geschlechterverteilung: **weiblich 90%, männlich 10%**

18 MitarbeiterInnen nahmen die Beratungsleistung **mehr als einmal** in Anspruch.

Eine Reihung der Wichtigkeit der Beratungsthemen nach **Altersgruppen** erscheint aufgrund der Größe des Samples nicht sehr aussagekräftig. Lediglich der Bereich finanzielle Probleme/Schulden betrifft eindeutig häufiger jüngere MitarbeiterInnen, ebenso (wenn auch weniger deutlich) des Thema Partnerschaft. Diese Ergebnisse finden sich auch nahezu identisch in der MitarbeiterInnenbefragung durch die externe Evaluation. Im weiteren Projektverlauf hat sich diese Tatsache nicht wesentlich verändert.

Weiterleitung an die BSB:

Die meisten KlientInnen wurden durch Informationsmedien oder Mundpropaganda auf die BSB aufmerksam, kamen also sozusagen „aus eigenem Antrieb“. Eine Person wurde direkt vom Betriebsrat vermittelt, 7 von Abteilungsleitungen.

Weiterleitung an interne Stellen:

5 Personen wurden an Abteilungsleitungen weitergeleitet (im Einverständnis mit den Betroffenen), 9 an den Betriebsrat, eine an die Arbeitsmedizin und 18 weitere an nicht näher spezifizierte interne Stellen oder Personen.

Weiterleitung an externe Stellen:

9 Personen wurden an Stellen im Gesundheits- und Therapiebereich weitergeleitet, 10 an Bildungsberatungen, 6 an die Schuldnerberatung und 13 an nicht näher spezifizierte Stellen.

Eine möglicherweise interessante Feststellung aus den Auswertungen betrifft die **Herkunft** der Beratenen: Nur **3 Personen** hatten eindeutig migrantischen Hintergrund, obwohl eine ungewöhnlich hohe Anzahl der MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL über einen solchen verfügen (wie auch allgemein im Bereich der Betreuungs- und Pflegeberufe). Das könnte auf den häufig erwähnten Umstand hindeuten, dass Menschen mit migrantischem Hintergrund in Zusammenhang mit Erwerbsarbeit ungerne „zuzugeben“ scheinen, Probleme oder Konflikte zu haben. Gründe, die in diesem Zusammenhang diskutiert werden, sind z.B. besondere Vorsicht aus Furcht vor Arbeitsplatzverlust (besonders bei prekären Lebensverhältnissen), geringes Selbstbewusstsein als Angehörige einer gesellschaftlichen Minderheit, kulturell bedingte Hemmungen, über Probleme zu sprechen und Ähnliches, oder auch Kombinationen verschiedener genannter Aspekte. Ohne unreflektiert Klischees Vorschub leisten zu wollen, wäre hier dennoch sicher ein interessantes Feld für weiterführende Analysen zu erkennen, die allerdings über die Möglichkeiten des Projekts BSB hinausgehen. Für zukünftige Maßnahmen auf struktureller Ebene erscheint dieser Hinweis dennoch relevant.

Workshops

Wie oben erwähnt konnte diese Maßnahme erst nach Abflauen der öffentlichen Debatten rund um SOZIAL GLOBAL umgesetzt werden. Es wurden letztendlich drei Workshop-Serien durchgeführt.

Workshops 1: Finanzielle Probleme und Schulden

Aufgrund der Erfahrungen im bisherigen Projektverlauf wurde entschieden, zunächst das Thema knappe finanzielle Mittel und Schulden zu behandeln. Es wurden vier Workshop-Termine an einem „neutralen“ Ort außerhalb des Betriebs angesetzt, um Hemmschwellen bei diesem heiklen Thema möglichst gering zu halten. MitarbeiterInnen wurden an Abrechnungstagen durch Plakate, Flyer sowie durch SMS-Sendungen über die

Diensthandys von dem Workshop-Angebot informiert. Aus strategischen Gründen wurde die Veranstaltung auch als Fortbildung präsentiert, da auf diese Weise nicht sofort eine persönliche Betroffenheit von einer Schuldenproblematik „zugegeben“ werden musste. Es wurde auch bewusst auf Voranmeldungen verzichtet; der Besuch der Workshops sollte so anonym wie möglich erfolgen können.

SOZIAL GLOBAL
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

Die Zeit, die ist am schwersten, vier Tage vor dem Ersten

oder: Warum ist am Ende des Geldes noch so viel Monat übrig?

Diese Frage beschäftigt immer mehr Menschen. Es gibt aber Strategien und Möglichkeiten, auch mit knappen Geldmitteln auszukommen, oder zumindest die persönliche Situation zu verbessern – aber auch Gefahren, die man kennen sollte!

Die Betriebliche Sozialberatung bietet dazu Workshops für SOZIAL GLOBAL MitarbeiterInnen an:

- ✓ Mittwoch, 18. Mai, 12:30 bis 16:30 Uhr
- ✓ Montag, 30. Mai, 13:00 bis 17:00 Uhr
- ✓ Mittwoch, 15. Juni, 12:30 bis 16:30 Uhr
- ✓ Montag, 20. Juni, 13:00 bis 17:00 Uhr

Wo: ega: frauen im Zentrum, Windmühlgasse 26, 1060 Wien


Eine Anmeldung ist nicht notwendig und Ihre Teilnahme ist kostenlos.

Betriebliche Sozialberatung



Ihre Fragen dazu und auch zu anderen Themen beantworte ich sehr gerne.

Sie können mich telefonisch unter 58 9 58 – 706 erreichen oder mir ein Mail schicken:

sozialberatung@sozial-global.at



Betriebliche Sozialberatung wird gefördert aus den Mitteln des:

Fonds Gesundes ÖsterreichBUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEITGesundheit Österreich GmbH

Diese Workshops wurden von 9 MitarbeiterInnen besucht, was doch deutlich unter den Erwartungen blieb. In intensiven Nachreflexionen mit dem Vortragenden (einem Mitarbeiter der Schuldnerberatung des FSW) wurde klar, dass das Thema auch in anderen Betrieben so gut wie nie auf große Resonanz stößt. Trotz der oft hohen Relevanz scheinen die Hemmungen doch sehr groß zu sein, sich als eine von einer Schuldenproblematik betroffene Person zu deklarieren. Verschiedene Zugänge wurden laut dem Vortragenden bereits getestet, alle leider ohne allzu großen Erfolg.

Hier gilt es noch einen zusätzlichen Aspekt zu berücksichtigen: Dem sozialen Dienstleistungsbereich haftet aus historischen Gründen immer noch der Ruf an, dass MitarbeiterInnen besonders häufig aus niederen Einkommens- und Bildungsschichten

stammen sollen. Damit ist es immanent problematisch, durch besondere Betonung der häufigen Betroffenheit der MitarbeiterInnen von damit verknüpften Themen diesen Eindruck noch weiter zu verstärken und Stigmatisierungen voranzutreiben. Es war dies ein deutlicher Lernprozess für zukünftige Maßnahmen auf struktureller Ebene, um zukünftige Angebote im Vorfeld noch besser zu reflektieren und auch gesellschaftspolitische Aspekte deutlicher einzukalkulieren.

Workshops 2: Burnout-Prävention

In diversen Gesprächen und Arbeitsgruppen, auch unter Einbeziehung der Arbeitsmedizin, und aufgrund der Ergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung stellte sich dieses Thema als besonders relevant und erwünscht heraus. Es gab vorerst drei Workshop-Termine, wobei der erste eher an den Innendienst gerichtet war (MultiplikatorInnen), die folgenden an den Außendienst. Bei großem Interesse war auch daran gedacht worden, noch weitere Termine anzubieten, wobei schließlich ein Zusatztermin zustande kam.

Mit der Workshopleitung für die folgenden Workshop-Serien wurde bewusst eine Referentin beauftragt, die bereits in der Vergangenheit im Auftrag des Betriebes ähnliche Veranstaltungen konzeptioniert und durchgeführt hatte. Das hatte den Vorteil, dass sie den Betrieb bereits kannte und sich daher gut auf die spezifischen Anforderungen der MitarbeiterInnen einstellen konnte, bzw. auch sehr schnell von den Workshop-TeilnehmerInnen akzeptiert wurde.

Das Thema „Burnout-Prävention“ erwies sich als das für die MitarbeiterInnen mit Abstand interessanteste. Es wurde von **54 TeilnehmerInnen** in Anspruch genommen. Am Ende der Veranstaltungen wurde eine von der Workshop-Leiterin gestaltete Informationsunterlage verteilt, die (zum Großteil kostenlose) Ansprechstellen und Therapieeinrichtungen auflistete. Diese Unterlage wurde von allen TeilnehmerInnen als sehr hilfreich empfunden. Es ist geplant, solche Unterlagen in Zukunft laufend aktualisiert allen MitarbeiterInnen zur Verfügung zu stellen.

Alles im Lot – handeln statt ausbrennen

Workshop zur Burnout-Vermeidung

Erfahren Sie Tipps und Anregungen wie Sie Burnout vermeiden können. Vorbeugen und Vorsorgen heißt gesund bleiben!

Die Betriebliche Sozialberatung bietet dazu Workshops für SOZIAL GLOBAL MitarbeiterInnen an:

- ✓ Montag, 26. September, 15:30 bis 19:30 Uhr (Anmeldeschluss: 9. September 2011)
- ✓ Mittwoch, 5. Oktober, 14:00 bis 17:00 Uhr (Anmeldeschluss: 20. September 2011)
- ✓ Mittwoch, 19. Oktober, 14:00 bis 17:00 Uhr (Anmeldeschluss: 20. September 2011)

Für die KollegInnen im Außendienst kann die Teilnahme an der Veranstaltung den Fortbildungsmaßnahmen hinzugerechnet werden.

Wo: Kompass, Marchettigasse 7, 1060 Wien

Anmeldungen bitte beim Empfang abgeben oder per Mail an: sozialberatung@sozial-global.at

Betriebliche Sozialberatung

Ihre Fragen dazu und auch zu anderen Themen beantworte ich sehr gerne.

Sie können mich telefonisch unter 58 9 58 – 706 erreichen oder mir ein Mail schicken:

sozialberatung@sozial-global.at



Ksenija Suznjevic

Betriebliche Sozialberatung wird gefördert aus den Mitteln des:



Fonds Gesundes Österreich

Gesundheit Österreich
GmbH



BUNDESMINISTERIUM
FÜR GESUNDHEIT

Workshops 3: Stressreduktion am Arbeitsplatz

In der Nachreflexion des vorherigen Workshopthemas mit der Referentin und Abteilungsleiterinnen entstand die Idee, den Bereich Stress am Arbeitsplatz nochmals zu thematisieren. Da sich in den vorhergehenden Workshops gezeigt hatte, dass MitarbeiterInnen vor allem eine Verbesserung der Kommunikationsstrukturen als besonders wünschenswert erachtet hatten, wurden noch die Unterbegriffe „Zusammenarbeit - Soziale Unterstützung - Verbesserung von Informationsfluss und Kommunikation – Konfliktbewältigung - gutes Betriebsklima“ als Untertitel in die Ankündigung eingefügt.

Die ersten zwei Workshops richteten sich speziell an Innendienst-, die folgenden zwei an AußendienstmitarbeiterInnen. Während InnendienstmitarbeiterInnen die Themen offenbar wesentlich weniger ansprechend fanden, konnten doch einige AußendienstmitarbeiterInnen für die Workshops gewonnen werden. Der erste Termin (für ID-MitarbeiterInnen) musste mangels TeilnehmerInnen vor Ort abgesagt werden. Insgesamt nahmen aber letztendlich doch immerhin 22 MitarbeiterInnen das Angebot in Anspruch.

Nach den Workshops fand ein ausführliches Reflexionsgespräch statt, an dem die Workshop-Leiterin, BSB-Projektleitung und Beraterin sowie die Abteilungsleitung Betreuung und Pflege teilnahmen. Dabei wurden zahlreiche Aspekte diskutiert und auch neue Erkenntnisse gewonnen.

SOZIAL GLOBAL
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

BSB - Workshop

Stressreduktion am Arbeitsplatz

Zusammenarbeit - soziale Unterstützung
Verbesserung von Informationsfluss und Kommunikation
Konfliktbewältigung - gutes Betriebsklima

Termine für Außendienst-MitarbeiterInnen:

- ✓ Dienstag, 15. Mai, 14:00 bis 17:00 Uhr
- ✓ Montag, 21. Mai, 14:00 bis 17:00 Uhr

Ort: Kompass, Marchettigasse 7, 1060 Wien

Anmeldungen bitte telefonisch unter **589 58/9003**
oder per Mail an sozialberatung@sozial-global.at

Die Teilnahme an der Veranstaltung kann Außendienst-MitarbeiterInnen den Fortbildungsmaßnahmen hinzugerechnet werden.

Wie würden uns freuen, wenn Sie dieses Angebot zahlreich in Anspruch nehmen und sind gespannt auf Ihre Beiträge!

Betriebliche Sozialberatung

Ihre Fragen dazu und auch zu anderen Themen beantworten wir sehr gerne.

Sie können mich telefonisch unter **589 58 - 9003** erreichen oder mir ein Mail schicken.

sozialberatung@sozial-global.at



Betriebliche Sozialberatung wird gefördert aus den Mitteln des

**Fonds Gesundes Österreich**

**Gesundheit Österreich**
Österreichischer Gesundheitsdienst

**Bundesministerium für Soziales**

Workshops

Titel	Datum	Ort	Zielgruppe	Teiln. ID	Teiln. AD	Art der Anmeldung	Anmerkung
Finanzielle Probleme/Schulden	18.05.2011	ega	alle MA		0	anonym	vor Ort abgesagt
Finanzielle Probleme/Schulden	30.05.2011	ega	alle MA		2	anonym	
Finanzielle Probleme/Schulden	15.06.2011	ega	alle MA		3	anonym	
Finanzielle Probleme/Schulden	20.06.2011	ega	alle MA	3	1	anonym	

TN gesamt	9
------------------	----------

Titel	Datum	Ort	Zielgruppe	Teiln. ID	Teiln. AD	Art der Anmeldung	Anmerkung
Burnout-Prävention	26.09.2011	Kompass	ID	6		Voranmeldung	
Burnout-Prävention	05.10.2011	Kompass	AD		16	Voranmeldung	
Burnout-Prävention	19.05.2011	Kompass	AD		21	Voranmeldung	
Burnout-Prävention	16.11.2011	Kompass	AD		11	Voranmeldung	Zusatztermin

TN gesamt	54
------------------	-----------

Titel	Datum	Ort	Zielgruppe	Teiln. ID	Teiln. AD	Art der Anmeldung	Anmerkung
Stressreduktion/Kommunikation	16.04.2012	Kompass	ID	0		Voranmeldung	vor Ort abgesagt
Stressreduktion/Kommunikation	23.04.2012	Kompass	ID	5		Voranmeldung	
Stressreduktion/Kommunikation	15.05.2012	Kompass	AD		6	Voranmeldung	
Stressreduktion/Kommunikation	21.05.2012	Kompass	AD		11	Voranmeldung	

TN gesamt	22
------------------	-----------

Workshop-TeilnehmerInnen gesamt 85

Workshop-TN nach Berufsgruppe	
ID	14
AD	71

Kommunikations- und Informationsmaßnahmen

Der ursprüngliche Projektfolder wurde überarbeitet und neu gestaltet:



Sozial-beratung

für unsere MitarbeiterInnen

SOZIAL GLOBAL
BERATUNG . BETREUUNG . PFLEGE

Dass sich unsere MitarbeiterInnen bei SOZIAL GLOBAL wohl fühlen und zufrieden sind, steht bei uns an oberster Stelle. Doch manchmal führen gewisse belastende Situationen dazu, dass das Gefühl entsteht, alleine nicht mehr weiterzukommen. Dann kann ein vertrauensvolles Gespräch mit einer „außenstehenden“ Person hilfreich sein, um neue Perspektiven zu erkennen.




Daher haben wir die betriebliche Sozialberatung eingerichtet.

Wir bieten

- Tipps, Know-how, Unterstützung
- Vertrauliche, kostenlose Gespräche (sie unterliegen der Schweigepflicht)
- Angenehme Atmosphäre

Unsere Sozialberatung unterstützt Sie – vertraulich und kostenlos:

Im Berufsleben

- bei Konflikten im Team
- beim Umgang mit Stress
- bei unklaren Spannungen mit KollegInnen oder Vorgesetzten
- bei schwierigen Gesprächen
- bei Missstimmungen durch große Arbeitsbelastung oder unklare Absprachen

Im Privatleben

- bei Fragen der Kindererziehung und im Familienmanagement
- bei der Schuldenregulierung
- in Mietrechtsfragen
- bei Eheproblemen oder Trennungen
- bei schwerer Krankheit nahestehender Personen

Bei organisatorischen Fragen

- Welche Beratungsstelle ist die richtige?
- Wo soll ich mich hinwenden, wenn ...?
- Welche Therapieeinrichtung ist die passende für mich und was erwartet mich?

Tipps zu Gesundheit und Verbesserung der Lebensqualität

- Wege aufweisen
- Organisation von Terminen
- Planung von Hilfeprozessen
- Motivation zu Besuchen von Facheinrichtungen

Was ich mir wünsche Ja Nein

Meine Kinder könnten „braver“ sein.		
Geme möchte ich mich mit meinen KollegInnen besser verstehen.		
Ich bin noch nicht so lange in Österreich – ich könnte eine „Gebrauchsanweisung für Österreich“ brauchen.		
Ein bisschen Glück und Freude im Leben könnte ich gut gebrauchen.		
Ich möchte einer KollegIn helfen und brauche einen guten Rat.		
Ich möchte wieder einmal richtig herzlich lachen.		
Meinem Team könnte eine gesunde Aussprache gut tun.		
Ich brauche eine gute Adresse im Dschungel der Beratungsangebote.		
Ich möchte mir am Ende des Monats endlich ein schönes Kleidungsstück leisten können – ich muss meine Ausgaben planen!		
Ich möchte lernen meine Familie „zu managen“.		
Wieder einmal ein „gutes Gespräch“ zu führen wäre sehr schön.		
Summe		

Sie müssen nicht alle Probleme alleine lösen.
Gemeinsam finden wir einen Weg.




	Wie oft haben Sie „ja“ angekreuzt?
Sie müssen unbedingt die Betriebliche Sozialberatung aufsuchen und uns Ihr Rezept verraten!	0 – 3 mal
Die Betriebliche Sozialberatung möchte SIE auf jeden Fall kennenlernen – bitte kommen Sie bald vorbei.	4 – 8 mal
Sie sind ein ganz besonderer Mensch und die Betriebliche Sozialberatung freut sich unheimlich auf Ihren Besuch.	9 – 11 mal

Wann?
Montag und Mittwoch von 13.00 bis 17.00 Uhr, Freitag von 9.00 bis 13.00 Uhr



Wo?
SOZIAL GLOBAL, BSB Beratungszimmer, Sandwirtgasse 16, 2. Stock.

Um Terminvereinbarung wird gebeten!
An Freitagen bieten wir auf Wunsch auch Beratung in den Terra-Räumlichkeiten im 6. Bezirk in der Windmühlgasse 26 (kein Kundenverkehr bei Terra) an.

Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich

Tipps, Know-how, Unterstützung • Bei Konflikten im Team
Beim Umgang mit Stress • Bei unklaren Spannungen
Vertrauliche, kostenlose Gespräche • Angenehme Atmosphäre
Wege aufweisen • Planung von Hilfeprozessen

SOZIAL GLOBAL
BERATUNG . BETREUUNG . PFLEGE

SOZIAL GLOBAL Aktiengesellschaft
Sandwirtgasse 16, 1060 Wien
Tel: +43 (1) 58 9 58-706 | Fax: +43 (1) 58 9 58-66
MOCA: +43 664 / 839 49 39
E-mail: sozialberatung@sozial-global.at
Web: www.sozial-global.at

Gefördert vom
SOZIALES W I E N
aus Mitteln der
StadT w i e n

Die Präsenz der BSB ist im **Intranet** wurde laufend aktualisiert (Screenshots):

The screenshot shows a web browser window with the URL `intern/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=69&Itemid=126`. The page header features a navigation menu with items: Information, Service, MitarbeiterInnen, Abteilungen, QM, Projekte, LAS, Archiv. The main title is **SOZIAL GLOBAL** with the tagline **BERATUNG . BETREUUNG . PFLEGE**. A search bar is located on the left. The main content area is titled **BETRIEBLICHE SOZIALBERATUNG** and displays 'Eckdaten zum Projekt' (Key data of the project) for 'Betriebliche Sozialberatung'. A 'Kontakt' button is visible. The project details are as follows:

Projekttitel	Betriebliche Sozialberatung	
Zielgruppe	SOZIAL GLOBAL MitarbeiterInnen	
Projektkategorie	<ul style="list-style-type: none"> o Entwicklung neuer Dienstleistungen o Modifizierung, Anpassung bestehender Dienstleistungen o Personal- oder Organisationsentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> o Durchführung von Forschungsvorhaben o Einführung neuer Arbeitsmittel X sonstige Projekte: <ul style="list-style-type: none"> Entwicklung neuer DL für MitarbeiterInnen bei SOZIAL GLOBAL
Projektleitung	intern: DSA Marko Kolm	extern: -
AuftraggeberIn	intern: Vorstand SOZIAL GLOBAL	extern: -
FördergeberIn	Fonds Gesundes Österreich	
Externe ProjektpartnerInnen	-	
Projektstart	1. März 2010	
Projektende	28. Februar 2012	
Laufzeitverlängerung	30. Juni 2012 NEU	

This screenshot shows the detailed description of the project. It includes the same project start and end dates as the previous screenshot:

Projektstart	1. März 2010
Projektende	28. Februar 2012
Laufzeitverlängerung	30. Juni 2012 NEU

kurze Projektbeschreibung

Das Ziel des Projektes Betriebliche Sozialberatung ist die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit durch Senkung von Belastungen und Stärkung von Ressourcen der ArbeitnehmerInnen bei Sozial Global (Projektdauer 2 Jahre). Folgende Dimensionen sind Teil der Zielsetzung: Gesundheitsförderung, Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsbedingungen, Stärkung von persönlichem Gesundheitsverhalten.

Grundprinzip der Betrieblichen Sozialberatung ist, dass sich die Angebote nicht nur an bestimmte, gefährdete oder in besonderen Notlagen befindliche MitarbeiterInnen richtet sondern an **alle** MitarbeiterInnen (Außen- und Innendienst) des Unternehmens (**keine** KlientInnen-Beratung). Deshalb hat sie eine unabhängige, weisungsungebundene Position, sie beruht auf Freiwilligkeit und Anonymität und ist zudem an keinerlei Kosten für die MitarbeiterInnen gebunden.

Es besteht die Möglichkeit direkt mit der Beratungsstelle Kontakt aufzunehmen (Montag und Mittwoch von 9.30 bis 15.30 Uhr, Erstkontakt ohne Terminvereinbarung möglich).

Mögliche Thematiken:

- » finanzielle Probleme (Schuldenregulierung)
- » familiäre Fragen (Trennung, Scheidung, Kinderbetreuung, Erziehung,...)
- » persönliche Schwierigkeiten (Stressmanagement, Neuorientierung,...)
- » gesundheitliche Beschwerden (Rückenprobleme, Verdauung,...)
- » psychosoziale Probleme (Gewalt in der Familie,...)
- » Suchtprobleme (Alkohol, Drogen, Medikamente,...)
- » Konflikte am Arbeitsplatz (Streit, Mobbing, sexuelle Belästigung, Überforderung,...)
- » Sozialversicherungs- und Pensionsfragen

Umsetzung:

- » Einzelfallhilfe (Clearing, Vermittlung, Begleitung, Beratung)
- » Information (Beratung, Veranstaltung)
- » „Tipps zwischen Tür und Angel“
- » Coaching
- » Mediation
- » Seminare und Workshops
- » Vernetzung mit relevanten Einrichtungen
- » Trends sehen und danach handeln: individuell (Beratung, Begleitung, Information), betrieblich (Workshops, Expertenvortrag), strukturell (Änderung von betrieblichen Stressfaktoren)

PROJEKTE

BSB

BSB Infos

Vulnerabilität

MPT

Wiener Charta

ibi

INFOS

Untenstehend finden Sie die wichtigsten Informationen zum Projekt "Betriebliche Sozialberatung".

Spezielle Informationsmaterialien finden Sie im Projektordner "Betriebliche Sozialberatung":

Projektordner

"Betriebliche Sozialberatung"

Servicestellen und Unterstützungsangebote zu Fragen betr. Gesundheit, Familie, Finanzen etc.

Dass sich unsere MitarbeiterInnen bei SOZIAL GLOBAL wohlfühlen und zufrieden sind, steht bei uns an oberster Stelle. Doch manchmal führen gewisse belastende Situationen dazu, dass das Gefühl entsteht, alleine nicht mehr weiterzukommen. Dann kann ein vertrauensvolles Gespräch mit einer „außenstehenden“ Person hilfreich sein, um neue Perspektiven zu erkennen.



Daher haben wir die betriebliche Sozialberatung eingerichtet.

Wir bieten

- Tipps, Know-how, Unterstützung
- Vertrauliche, kostenlose Gespräche (sie unterliegen der Schweigepflicht)
- Angenehme Atmosphäre

Unsere Sozialberatung unterstützt Sie – vertraulich und kostenlos:

- bei Konflikten im Team
- beim Umgang mit Stress
- bei unklaren Spannungen mit KollegInnen oder Vorgesetzten
- bei schwierigen Gesprächen
- bei Missstimmungen durch große Arbeitsbelastung oder unklare Absprachen

Im Privatleben

- bei Fragen der Kindererziehung und im Familienmanagement
- bei der Schuldenregulierung in Mietrechtsfragen
- bei Eheproblemen oder Trennungen
- bei schwerer Krankheit nahestehender Personen

Bei organisatorischen Fragen

- Welche Beratungsstelle ist die richtige?
- Wo soll ich mich hinwenden, wenn ...?
- Welche Therapieeinrichtung ist die passende für mich und was erwartet mich?

Tipps zu Gesundheit und Verbesserung der Lebensqualität

- Wege aufweisen
- Organisation von Terminen
- Planung von Hilfeprozessen
- Motivation zu Besuchen von Facheinrichtungen

Wann?
Montag und Mittwoch von 13.00 bis 17.00 Uhr, Freitag von 9.00 bis 13.00 Uhr

Wo?
SOZIAL GLOBAL, BSB Beratungszimmer, Sandwirtgasse 16, 2. Stock.

Um Terminvereinbarung wird gebeten!
An Freitagen bieten wir auf Wunsch auch Beratung in den Terra-Räumlichkeiten im 6. Bezirk in der Windmühlgasse 26 (kein Kundenverkehr bei Terra) an.

Gefördert aus dem Mitteln des Fonds Gesundes Österreich



Tipps, Know-how, Unterstützung • Bei Konflikten im Team
Beim Umgang mit Stress • Bei unklaren Spannungen
Vertrauliche, kostenlose Gespräche • Angenehme Atmosphäre
Wege aufweisen • Planung von Hilfeprozessen



Benutzername
marko.kolm

Passwort
••••••••


Anmeldung

DERZEIT ANGEMELDET
Derzeit sind 12 Gäste online



Allgemeine Informationen zur BSB: Öffnungszeiten, Folder, Aufgaben BSB etc.

Dokument	Inhalte	Interessant für ...
 Vorstellung der Betrieblichen Sozialberatung	Wer - Wann - Wo - Wie - Was ... Aufgaben der Betrieblichen Sozialberatung, Erreichbarkeit, Öffnungszeiten, Zielgruppe & Ablauf	TeamleiterInnen & AbteilungsleiterInnen
 Folder Betriebliche Sozialberatung	Folder Betriebliche Sozialberatung	Alle MitarbeiterInnen

BSB - Theorie: Hintergrundinformationen und Theoretische Grundlagen

Dokument	Inhalte	Interessant für ...
 Forschungsbericht "Trotzdem Gesund"	Übersichtlicher Einstieg in das Thema Gesundheit am Arbeitsplatz : Der Gesundheitsbegriff: "Wie entsteht Gesundheit eigentlich?"; Mitteln und Möglichkeiten zur Förderung der Gesundheit, Zusammenhang Arbeit & Gesundheit, Literaturliste	Interessierte AbteilungsleiterInnen / StabsstellenleiterInnen

Projektinformationen: Projektberichte, EVAL-Ergebnisse etc.

Dokument	Inhalte	Interessant für ...
 Zeitschiene Projekt BSB	Was passiert wann im Rahmen des Projektes BSB - Projektbalkenplan	AbteilungsleiterInnen, StabsstellenleiterInnen, TeamleiterInnen
 Bericht zur BegleiterEVAL der BSB-Ergebnisse der MA-Befragung 0911	Daten, Zahlen und Fakten zu den bisherigen Ergebnissen des Projektes BSB - betriebliche Sozialberatung	AbteilungsleiterInnen, StabsstellenleiterInnen, TeamleiterInnen

Im Intranet wurden auch die Angebote und Veranstaltungen (Workshops) gezielt beworben.

Es wurde eine Kolumne in der monatlichen Hauspost eingerichtet (Beispiele):

Hauspost **SOZIAL GLOBAL**
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

GLÜCK & WUNSCH



Renate Roth-Zellinger



Ursula Baumgartner
Ivanka Harit
Veronika Pechacek
Silvia Schattauer
Helma Schritzer



Sorja Haberl



Gabrielle Dachler
Elisabeth Kalal
Susanne Vajgl

SOZIAL & BERATUNG

ALLES IMLOT – HANDELN STATT AUSBRENNEN
WORKSHOPS ZUR BURNOUT-VERMEIDUNG



Workshops zur Burnout-Vermeidung
„Ein Tag sollte mehr Stunden haben – daumen bin ich beschäftigt. Für MICH! Ist überaus keine Zeit mehr da!“
Wie oft haben Sie schon etwas Ähnliches empfunden? Viele Menschen zeigen Stresssymptome am Arbeitsplatz oder leiden gar an Burnout. Aber wie erkenne ich, dass ich betroffen bin und was kann ich dagegen tun? Gerade in unserem Arbeitsfeld wird so viel Gutes für ANDERE Menschen geleistet, wozum vergessen wir so oft auf UNS SELBST?
Lassen Sie uns einmal innehalten und gemeinsam darüber nachdenken. Denn Vorbeugen und Vorsorgen heißt gesund bleiben!
Ab September startet die BSÖ eine Initiative und organisiert Fortbildungsveranstaltungen.
Termine:
Innendienst: 26.9. 16:00 bis 19:00 Uhr – Anmeldung bis 9.9.2011 unter 59 9 58 703 oder 704
Außendienst: 5.10. und 19.10.2011 14:00 bis 17:00 Uhr – Anmeldung bis 20. September 2011 unter 59 9 58 703 oder 704. Den Außendienst-MitarbeiterInnen kann die Teilnahme an der Veranstaltung den Fortbildungsmaßnahmen hinzugerechnet werden.
Ort: Kompass, Marchegggasse 7, 1060 Wien
Bei großem Interesse wird das Programm verlängert.
Ihre Fragen, auch zu anderen Themen, beantwortet ich sehr gerne. Sie können mich telefonisch unter 59 9 58 706 erreichen oder mir ein Mail schicken: sozialberatung@sozial-global.at
Ich garantiere Ihnen 100%ige Anonymität für Ihre persönlichen Anliegen!
Ihre Ksenija Suznjovic

AUS & BLICK

SOZIAL GLOBAL - Beratungstage BV 5
Der nächste Beratungstag in der Bezirksvorstehung Margareten, Schönbrunnstraße 54, 1060 Wien findet am 15. September, von 15:30 bis 17:30 Uhr, im Zimmer 122 statt.
„Zeitgemäßes und effizientes Wundmanagement“
Termin: 14. und 15. September 2011
Zeit: 9:00 bis 14:00 Uhr
Ort: Ortophoban, 1080 Wien, Parisianergasse 17, 2. Stock
Kosten: gratis
3. Fachtagung „Ich bleib' daheim“
am 29. September 2011 von 9:00 bis 16:00 Uhr
Interessierte melden sich bitte bei Sabine Kopal und Sigrid Hacker.
„Das Menschenbild der Leistungsgesellschaft und die Irritation Demenz“
Termin: 22. September 2011
Zeit: 19:00 Uhr
Ort: Kardinal König Haus, Kardinal König Platz 3, 1130 Wien
Kosten: 10 €
„Zu Hause bis zuletzt?“
Hörbuchreihe zur Betreuung hochbetagter Menschen zu Hause
Termin: 4. Oktober 2011
Zeit: 16:00 – 19:00 Uhr
Ort: Kardinal König Haus, Kardinal König Platz 3, 1130 Wien
Kosten: 15 €
Workshop Entlastung statt Belastung – Workshop zur Burnout Vermeidung
Für den Innendienst
Termin: 26. September 2011
Zeit: 15:30 bis 18:30 Uhr
Ort: Marchegggasse 7, 1060 Wien
Für den Außendienst
Termin: 5. Oktober 2011, 19. Oktober 2011
Zeit: 14:00 bis 17:00 Uhr
Ort: Marchegggasse 7, 1060 Wien

Gefördert vom **SOZIALES WIEN** aus Mitteln der **StADT WIEN**

IMPRESSUM: Regelmäßige Information für die MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL
Redaktion: Sigrid Hacker (sigrid.hacker@sozial-global.at)
SOZIAL GLOBAL AG, Sandwittgasse 16, 1060 Wien - Satz- und Druckfehler vorbehalten.

Hauspost **SOZIAL GLOBAL**
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

SOZIAL & BERATUNG

ZUSAMMEN IST MAN WENIGER ALLEIN
Im Arbeitsleben kommt es manchmal zu Situationen, die nur schwer zu bewältigen sind, wenn man ganz auf sich allein gestellt ist. Oft hilft ein vertrauensvolles Gespräch mit einer „außenstehenden“ Person, um neue Perspektiven erkennen zu können.
Unsere betriebliche Sozialberaterin bietet sich gerne an, mit Ihnen über solche Themen zu sprechen und Sie dabei zu unterstützen, Lösungen zu erarbeiten. Wenn man aus einem „Teufelskreis“ ausbrechen will, ist GEMEINSAM auf jeden Fall besser als EINSAM. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin unter 599 58/706, je nach Wunsch im Haus oder auch außerhalb.
Frau Suznjovic garantiert Ihnen 100%ige Anonymität für Ihre persönlichen Anliegen!

RÜCK & BLICK

WICHTIGE SACHEN ZUM NACHBETRACHTEN

Freitag 3.3.2011



Herr Kellner (Gourmet Group), Kurt Hinderler, Ingrid Holy, Brigitte Rausch, Dr. Sarah Grjett, Sabine Kopal

SeniorInnenmesse 22. – 25.3.2011



Bernhard Haberl, Brigitte Holzmeier und Stefan Krüger



Marlene Strutzenberger, Brigitte Rausch und Ingrid Holzmeier

Eröffnung „Betreutes Wohnen“ im Kabelwerk
Seit 14.3. wohnt Herr Johannes Müller in der roten Wohngemeinschaft im 8. Stock. Am 17.3. begrüßte Bettina Tober unsere erste Klientin, Frau Imtraud Gyrazek.



Imtraud Gyrazek



Johannes Müller

Gefördert vom **SOZIALES WIEN** aus Mitteln der **StADT WIEN**

IMPRESSUM: Regelmäßige Information für die MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL
Redaktion: Sigrid Hacker (sigrid.hacker@sozial-global.at)
SOZIAL GLOBAL AG, Sandwittgasse 16, 1060 Wien - Satz- und Druckfehler vorbehalten.

Hauspost **SOZIAL GLOBAL**
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

SOZIAL & BERATUNG

FORTBILDUNGSWORKSHOP ZUM THEMA: WARUM IST AM ENDE DES GELDES NOCH SO VIEL MONAT ÜBRIG?



Diese Frage beschäftigt immer mehr Menschen, KlientInnen und auch MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL. Die Betriebliche Sozialberatung bietet dazu Workshops für SOZIAL GLOBAL - MitarbeiterInnen an:
Mittwoch, 15. Juni, 12:30 bis 16:30 Uhr
Montag, 20. Juni, 13:00 bis 17:00 Uhr
Ort: **agf - frauen im zentrum, Windmühlgasse 26, 1060 Wien**
Themenbereiche:
Umgang mit knappen Geldmitteln und Haushaltplanung/gefährliche Schulden/Vorgangswesen, Strategien der Gläubiger („Schuldenfallen“) /Aufgabenbereiche und Tätigkeit der Schuldnerberatung/Schuldnerregulierung
Referent ist Mag. Bernhard Lukaschek von der Schuldnerberatung Wien. Nehmen Sie sich die Zeit und kommen Sie vorbei, eine Anmeldung ist nicht erforderlich - die Teilnahme ist kostenlos und unverbindlich! Ihre Fragen dazu und auch zu anderen Themen beantwortet ich sehr gerne. Sie können mich telefonisch unter 59 9 58/706 erreichen oder mir ein Mail schicken: sozialberatung@sozial-global.at
Ich garantiere Ihnen 100%ige Anonymität für Ihre persönlichen Anliegen!
Ihre Ksenija Suznjovic

GLÜCK & WUNSCH

JUBILARE

20 JAHRE

Silvia Pucher

15 JAHRE

Gabriele Grossebell
Ezbieta Olier
Bozana Radnik-Topf
Ezbieta Tomaszewski

10 JAHRE

Andrae Evelyñ
Miroslava Buzynski
Magdyla Israjaj
Florica Potra
Bernadetta Turakiewicz-Fraicz



Klara Krotl und Angelika Miltz



Angelika Miltz und Irene Boden

Gefördert vom **SOZIALES WIEN** aus Mitteln der **StADT WIEN**

IMPRESSUM: Regelmäßige Information für die MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL

Hauspost **SOZIAL GLOBAL**
BERATUNG · BETREUUNG · PFLEGE

GLÜCK & WUNSCH

WIR GRATULIEREN UNSEREN JUBILARINNEN AUFS HERZLICHSTE UND BEDANKEN UNS FÜR IHRE TREUE. (1. QUARTAL)

25 JAHRE

Karall Peter
Sethner Christine
Strutzenberger Marianne
Vas Halidze
Zlabinger Christian

20 JAHRE

Bashardoust Sorja
Duchkowsch Gerda
Grassi Jacqueline
Kummer Renate
Rubner Monika
Weinzett Sylvia

15 JAHRE

Barkhordarian Diana

10 JAHRE

Eckert Anna
Puschl Aline
Sanj Tulay
Trakl Bettina

AUS & BLICK

WICHTIGE UND INFORMATIVE TERMINE, DIE WIR EMPFEHLEN:

Freitag
Am 3.3.2011 ist Freitag, SOZIAL GLOBAL ist mit einem Stand in der Bezirksvorstehung 5 von 16:00 bis 19:00 Uhr vertreten.
SOZIAL GLOBAL-TAG
Beratungstage BV 5
Der zweite Beratungstag in der Bezirksvorstehung Margareten, Schönbrunnstraße 54, 1060 Wien findet am 17.3. von 15:30 bis 17:30 Uhr, Zimmer 122 statt.
Kulturangebot des Arbeiterbetriebsrats
Für alle MitarbeiterInnen und Angehörigen gibt es am 23.3. um 19:30 Uhr im Kulturtheater in der Filzradgasse 10, 1080 Wien, die Möglichkeit um € 12,- „Der Denkwisch erzählt“ anzusehen. Für Interessierte gibt es eine 1-stündige Werkführung. Anmeldungen für das Stück und die Führung bitte bei Frau Fohrweh und Frau Gruber.
SeniorInnenmesse
Von 22. bis 25.3.2011 findet die SeniorInnenmesse in der Wiener Stadthalle statt. SOZIAL GLOBAL ist mit einem Stand in der Nähe des Eingangs vertreten.

Gefördert vom **SOZIALES WIEN** aus Mitteln der **StADT WIEN**

IMPRESSUM: Regelmäßige Information für die MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL
Redaktion: Sigrid Hacker (sigrid.hacker@sozial-global.at)
SOZIAL GLOBAL AG, Sandwittgasse 16, 1060 Wien - Satz- und Druckfehler vorbehalten.

Weitere Informationsmedien waren im ganzen Haus platzierte **Poster**, **Flyer**, **Email-Aussendungen** (für den Innendienst) sowie **SMS-Sendungen** über das interne MOCCA-Diensthandysystem. Letzteres hat sich als ein geeignetes Medium erwiesen, um den Außendienst zu erreichen, da AußendienstmitarbeiterInnen über keinen eigenen dienstlichen Email-Zugang verfügen.

Außerdem wurden Infoveranstaltungen und Aktivitäten durchgeführt, um die BSB in allen Gremien des Betriebs präsent zu halten, bzw. mit Key-PlayerInnen den bisherigen Verlauf zu reflektieren, sowie weitere Schritte zu planen. Dazu zählen insbesondere interne Veranstaltungen und Präsentationen der BSB, Anwesenheit bei Dienstgesprächen, Steuerungs- und Arbeitsgruppen.

Darüber hinaus war die Beraterin regelmäßig an Abrechnungstagen präsent, um AußendienstmitarbeiterInnen, die ja nahezu ausschließlich zu diesen Terminen in die Zentrale kommen, auf die BSB aufmerksam zu machen.

Im Zuge dieser Maßnahmen ist es gelungen, alle MitarbeiterInnen des Innendienstes, die gesamte Führungsebene und den größten Teil des Außendienstes zu erreichen und über die Inhalte und Aktivitäten der BSB zu informieren und am Laufenden zu halten.

Externe Öffentlichkeitsarbeit

Dieser Bereich konnte bedingt durch die negativen „öffentlichen Wellen“ rund um SOZIAL GLOBAL erst verspätet begonnen werden.

- Erste Maßnahmen zur externen Vernetzung erfolgten noch durch die Teilnahme der ursprünglichen Projektleitung z.B. durch Teilnahme an den Tagungen „Ethik in der Pflege“ und „Würde und Autonomie in der geriatrischen Langzeitpflege“
- Das Projekt wurde im Herbst 2010 für den Gesundheitspreis der Stadt Wien 2010 eingereicht. Es konnte zwar keinen Preis erringen, wurde aber noch lange auf der Homepage der Stadt Wien geführt

Screenshot:

PreisträgerInnen der Kategorie "Gesundheitsförderung und Prävention" – Gesundheitspreis der Stadt Wien 2010

Erster Preis: Gesundheit für wohnungslose Frauen, Männer und Familien in Wien

Das Projekt wurde eingereicht von Mag.a. Daniela Kern, FEM/MEN, 18., Bastiengasse 36-38, Telefon: 01 47 615-5751, E-Mail: d.kern@fem.at.

Entwicklung und Umsetzung von gesundheitsförderlichen Maßnahmen für die spezifische Zielgruppe.

Zweiter Preis: Schaukochen gegen Anorexie

Das Projekt wurde eingereicht von Ingo Taubert, Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Haus Alszeile, 17., Alszeile 73, Telefon: 01 48 546-1125, E-Mail: ingo.taubert@kwp.at.

Zusammenführung der Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren mit den Erkenntnissen aus der Gastronomie vor dem Hintergrund der Mangelernährung vieler Seniorinnen und Senioren.

Dritte Preise:

Gemeinsam abnehmen

Das Projekt wurde eingereicht von Direktor Dr. Günter Dorfmeister, Wilhelminenspital, 16., Montleartstraße 36, Telefon: 01 49 150-1401, E-Mail: guenter.dorfmeister@wienkav.at.

Betriebliche Gesundheitsförderung 2010 am Wilhelminenspital; Weightwatchers at work.

Freizeit-Plattform

Das Projekt wurde eingereicht von Mag.a. Sophia Plöchl, Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs, 20., Jägerstraße 36, Telefon: 01 330 35 45-38, E-Mail: ploechl@hilfsgemeinschaft.at.

Weitere eingereichte Projekte

- **BSB – betriebliche Sozialberatung**
Das Projekt wurde eingereicht von Marko Kolm, Sozial Global, 6., Sandwirtgasse 16, Telefon: 01 58 958-60, E-Mail: sozial-global@sozial-global.at.
Betriebliche Sozialberatung ist unmittelbare, handlungs- und lösungsorientierte Unterstützung bei sozialen und gesundheitlichen Fragestellungen, die im betrieblichen Umfeld thematisiert werden.
- **OZK**
Das Projekt wurde eingereicht von Manou Böhm, 4., Phorusgasse 12, Telefon: 0676 44 62 884.
Gesundheitsförderung bei Kindern durch Osteopathie.
- **Ganzheitliche Physiotherapie**
Das Projekt wurde eingereicht von Dr.in Elena Dohnal, TU Wien, 4., Resselgasse 3, Telefon: 01 58 801-41212, E-Mail: e.dohnal@ibg.co.at.
Seit 2005 bietet das innovative betriebliche Gesundheitsmanagement an der TU Wien ganzheitliche Physiotherapie im arbeitsmedizinischen Setting an.
- **FDG**
Das Projekt wurde eingereicht von Selma Prodanovic, Brainswork GmbH, 2., Ausstellungsstraße 39, Telefon: 01 72 98 900, E-Mail: vienna@brainswork.at.
Die ARGE FDG (Freiraum-Design für Generationen) verbindet die Gestaltung von Freiräumen mit der Entwicklung von konkreten Produkten, die geistige, körperliche und soziale Fitness bis ins hohe Alter unterstützen und Generationen vernetzen.

- Am 15. November 2011 wurde die BSB im Rahmen des Familientages beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in Form eines Info-Standes präsentiert.
- Am 19.6.2012 wurde die BSB bei der 3. NGA Konferenz „Gesundheit fördert Beschäftigung“ präsentiert. Die Projektleitung hielt einen 15-minütigen Vortrag im Rahmen eines Workshops mit anschließender Diskussion der Inhalte und Ergebnisse

Die Konferenzergebnisse und -unterlagen sind über folgenden Link einsehbar:

<http://www.nga.or.at/das-netzwerk/konferenz/unterlagen-3-konferenz.html>

Partnerschaften, Kooperationen und Vernetzungsaktivitäten

Dieser Bereich erfolgte in erster Linie anlassbezogen, wenn Einzelberatungen Kooperationen mit externen Unterstützungsstrukturen nahelegten.

Dabei ist vor allem zu erwähnen:

- Intensive Kooperation mit der Schuldnerberatung des FSW, von Einzelzuweisungen bis zur Moderation der Workshops zum Thema, inkl. ausführlichem Wissenstransfer
- Bei Fragen zu Wohnthemen wurde auf bereits existierende Vernetzungsschienen zurückgegriffen, über die die Sozialberaterin durch Ihre Tätigkeit bei *SOZIAL GLOBAL Terra – Beratungszentrum für ältere MigrantInnen* verfügt (Wiener Wohnen, Wohndrehscheibe, Wohn- und Mietzinsbeihilfen etc.); intern war in diesem Bereich vor allem der ArbeiterInnenbetriebsrat hilfreich
- Im Gesundheitsbereich wurden ebenfalls existierende Vernetzungen intensiviert (vor allem mit FEM-Süd)

Externe Evaluation

Es fanden zahlreiche Abstimmungs- und Reflexionsgespräche mit L&R Social Research statt.

Die wichtigste Aktivität in diesem Zusammenhang war die Durchführung einer umfangreichen **telefonischen MitarbeiterInnenbefragung** zur BSB im Frühsommer. Der Zeitpunkt war aus bereits erwähnten Gründen bewusst etwas später angesetzt als ursprünglich vorgesehen, um eine Beruhigung der dargestellten Situation abzuwarten.

Im Zuge der Abklärung aller datenschutzrelevanten Fragestellungen wurde entschieden, die Befragung über das firmeninterne MOCCA-Diensthandsystem durchzuführen. Die Anrufe fanden während der Dienstzeit statt. Es wurde den Angerufenen freigestellt, einen anderen Zeitpunkt für die Befragung zu wählen, wenn es bedingt durch die Arbeitssituation gerade ungünstig war. Somit war gewährleistet, dass MitarbeiterInnen nur unter Nutzung von internen Kommunikationsstrukturen kontaktiert wurden. Es wurden keine privaten Telefonnummern weitergegeben, und es war klar, dass alle Anrufe im Dienstzusammenhang standen. Abgesehen von einigen wenigen kleinen Irritationen und Rückfragen seitens der Angerufenen hat sich dieses Konzept gut bewährt.

Es wurden 150 MitarbeiterInnen befragt, das entspricht etwa 20% der Gesamtbelegschaft. Die Aufteilung auf die Berufsgruppen erfolgte relativ zur Gesamtzahl der verschiedenen bei SOZIAL GLOBAL tätigen Berufsgruppen. Entsprechend war die Zahl der befragten HeimhelferInnen mit 77% mit Abstand am höchsten.

Kurzer Kommentar zu den wichtigsten Ergebnissen der Befragung:

Die BSB war bei **74%** der Befragten bekannt. In Anbetracht der hohen MitarbeiterInnenfluktuation und der Schwierigkeit, die hauptsächlich im Außendienst beschäftigten Personen zu erreichen, erscheint dieses Ergebnis recht zufriedenstellend. **6%** der Befragten hatten Angebote der BSB bereits in Anspruch genommen. Obwohl diese Zahl auf den ersten Blick nicht sehr hoch erscheint, haben demgegenüber **90%** die Wichtigkeit eines solchen Angebots als sehr oder eher wichtig beurteilt. Da die Hemmungen, dieses Angebot zu nutzen, sehr hoch sind („heikle“ Themen, Preisgabe von sehr persönlichen Belastungssituationen, Beratung als „letzter Ausweg“ etc.), erscheint dieses Ergebnis doch zufriedenstellend.

In der **Steuerungsgruppe** Ende August 2011 wurden die Ergebnisse reflektiert und als Grundlage für neu zu entwickelnde strukturelle Maßnahmen als höchst relevant eingeschätzt.

Hinzuzufügen ist, dass, wie bereits angesprochen, das Projektende im Einverständnis mit dem Fördergeber um vier Monate (auf 30.6.2012) verschoben wurde.

Insgesamt kann gesagt werden, dass es letztendlich zu keinen größeren oder gar hinderlichen Diskrepanzen zwischen geplanten und tatsächlich durchgeführten Maßnahmen kam. Es ist letztendlich gelungen, den gesamten Plan abzuarbeiten und in allen Bereichen relevante Ergebnisse zu erzielen und Schlüsse zu ziehen.

4. Bewertung der Projektumsetzung und –ergebnisse

- Große Unterstützung durch Vorstand und Abteilungsleitungen während des gesamten Projektverlaufs, Bekenntnis zu den Projektzielen
- Zeitliche Verzögerungen durch externe Faktoren
- Die BSB wurde und wird in allen entscheidenden Gremien berücksichtigt
- Die meisten MitarbeiterInnen waren über die BSB informiert, insbesondere die wichtigsten MultiplikatorInnen und der Großteil des Außendienstes
- Akzeptanz und gute Zusammenarbeit der BSB mit beiden Betriebsratskörperschaften
- Kooperation mit Arbeitsmedizin ist gelungen
- Projektaufbau und Projektablauf waren zielführend, die zeitliche Verschiebung bestimmter Schwerpunkte planbar und stellten keine Gefährdung für den Gesamtablauf dar
- Die externe Evaluation wurde wie geplant durchgeführt und als sehr hilfreich für die Projektumsetzung erlebt
- Der Bedarf an den Angeboten der BSB erscheint unvermindert hoch, wenn auch die tatsächliche Nutzung der Angebote bis zum Projektabschluss immer noch nicht ganz den Erwartungen entsprach
- Einzelberatungen blieben etwas unter den Erwartungen, lieferten aber dennoch wichtige Impulse für Planungen, den weiteren Projektverlauf und die Evaluation
- Die wichtigste Zielgruppe für die Angebote (Außendienst) wurde in zufriedenstellendem Ausmaß erreicht

- Workshops wurden durchgeführt
- Die externe Öffentlichkeitsarbeit wurde etwas reduziert aber dennoch in sinnvollem Umfang umgesetzt
- Die Netzwerkarbeit, insbesondere mit externen Unterstützungsstrukturen, wurde im Projektverlauf intensiviert und umgesetzt
- Trotz der angeführten Verzögerungen und unvorhersehbaren Ereignisse hat das Projekt letztendlich seine Ziele erreicht

Beispielhaft einige wesentliche Schlussfolgerungen

- Schwierigkeiten, den Außendienst zu erreichen, hpts. durch eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten
- Identifizierung von geeigneten Kommunikationsmedien, z.B. SMS per Diensthandy ist effektiver als Plakate, Folder, Intranet etc.
- Informationen haben offenbar eine sehr kurze „Halbwertszeit“, d.h. es ist erforderlich, eine Maßnahme mehrmals zu bewerben (z.B. durch wiederholte SMS zur laufenden Erinnerung). Unmittelbar nach jeder erneuten Aussendung kamen mehrere Anmeldungen, bereits am nächsten Tag war die Ankündigung anscheinend wieder vergessen
- Persönlich „heikle“ Situationen sind sehr schwer zu thematisieren
- Hemmungen, Gruppenveranstaltungen zu besuchen
- Die Evaluierung firmeninterner Kommunikationsstrukturen erwies sich als sinnvoll und Zielführend und sollte eventuell intensiviert werden (ID/AD, Berufsgruppen untereinander, neue Plattformen für Infoaustausch wären sinnvoll, Dienstgespräche besser nützen etc.)
- Aufschlussreiche Auseinandersetzung mit dem „firmenspezifischen Zeitempfinden“ bei der Umsetzung von Maßnahmen
- Die Nachhaltigkeit von Maßnahmen ist schwer zu evaluieren (hpts. durch hohe MA-Fluktuation)

Der experimentelle Charakter des Projekts war von Beginn an klar, und die Ziele waren bewusst eher hoch gesteckt. In Anbetracht der Verzögerungen und Komplikationen, insbesondere durch den Zeitverlust bedingt durch die extern beeinflusste unfreiwillige

Verschiebung von Maßnahmen, wurde im Projektverlauf dennoch viel erreicht, und es kann ein positives Resümee gezogen werden. Es konnten zahlreiche Erkenntnisse für laufende und zukünftige strukturelle Maßnahmen gewonnen werden. Insbesondere konnten auch geeignete Kommunikationsmedien identifiziert werden, um spezifische Zielgruppen zu erreichen (z.B. SMS über Diensthandy sind für AußendienstmitarbeiterInnen wesentlich wirkungsvoller als Folder und andere schriftliche Medien).

Ein nicht zu unterschätzender Faktor ist auch, dass eine bewusste Auseinandersetzung mit dem „firmenspezifischen Zeitempfinden“ und der Geschwindigkeit des Unternehmens bei der Umsetzung von Maßnahmen stattfand. Selbst wenn im Endeffekt möglicherweise nicht alle Maßnahmen in vollem Umfang umgesetzt werden können, war der gesamte Projektverlauf dennoch ein wichtiger und wertvoller Lernprozess.

5. Nachhaltigkeit der Veränderungen und Ausblick

Der Aspekt der Nachhaltigkeit ist noch nicht seriös zu beurteilen. Wie aus dem bisher gesagten hervorgeht, erfordert eine Messung der Wirksamkeit, insbesondere in Bezug auf präventive Aspekte, noch einiges an Überlegungen. Eine aussagekräftige Beurteilung struktureller Maßnahmen, die eine große MitarbeiterInnenzahl betreffen und erst kurze Zeit bestehen, ist naturgemäß schwierig durchzuführen (z.B. Stichwort hohe Fluktuation). Messkriterien und Instrumente werden noch überlegt; dies ist ein zentraler Diskussionspunkt für die Konzeption und Umsetzung zukünftiger Maßnahmen.

Aber alleine die Tatsache, dass die meisten MitarbeiterInnen die Angebote als wichtig erachten - auch wenn Sie sie selbst noch nicht genutzt haben -, lässt darauf schließen, dass die Entwicklung und Etablierung einer Betriebliche Sozialberatung einen vielversprechenden Ansatz in der mobilen Pflege und Betreuung darstellt. Es handelt sich um eine Maßnahme zur (Gesundheits)förderung der MitarbeiterInnen, der Betrieb kommt seiner Fürsorgepflicht nach und positioniert sich als attraktiver Arbeitgeber aus Personalmarketingsicht. Eine Kostensenkung könnte durch gesündere und noch besser motivierte MitarbeiterInnen sowie eine geringere Drop-out-Quote erreicht werden, und SOZIAL GLOBAL kann sinnvolle nächste Schritte in der Personalarbeit identifizieren.

Das Projekt wird ohne Zweifel als wichtiger Impulsgeber in die Firmengeschichte eingehen.

Die wohl erfreulichste Nachricht nach Projektabschluss ist wohl der Umstand, dass SOZIAL GLOBAL die Betriebliche Sozialberatung in modifizierter Form weiterführt – die Angebote der BSB werden in einer nächsten Phase weiterhin allen MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL zur Verfügung stehen.

Abschlussreflexion

Vorbemerkung

Im vorangegangenen Teil des Berichts wurden bereits zahlreiche Ergebnisse umfassend reflektiert. Im Folgenden abschließenden Teil erfolgt eine Zusammenfassung und Erweiterung der abschließenden Reflexion des Projekts gemäß den Formalkriterien zur Abschlussreflexion, wobei aus Vollständigkeitsgründen Wiederholungen unvermeidbar sind.

1. Wo stehen wir und welche Entwicklungen sehen wir rückblickend im Projekt ?

Im Projektverlauf konnten zahlreiche Erkenntnisse für laufende und zukünftige sowohl individuelle (personenbezogene) wie auch strukturelle Maßnahmen gewonnen werden.

Der gesamte Projektverlauf war ein wichtiger und wertvoller Lernprozess. Die Tatsache, dass die meisten MitarbeiterInnen die Angebote als wichtig erachten - auch wenn Sie sie selbst noch nicht genützt haben -, lässt darauf schließen, dass die Entwicklung und Etablierung einer Betriebliche Sozialberatung einen vielversprechenden Ansatz in der mobilen Pflege und Betreuung darstellt. Es handelt sich um eine Maßnahme zur (Gesundheits)förderung der MitarbeiterInnen, der Betrieb kommt seiner Fürsorgepflicht nach und positioniert sich als attraktiver Arbeitgeber aus Personalmarketingsicht. Eine Kostensenkung könnte durch gesündere und noch besser motivierte MitarbeiterInnen sowie eine geringere Drop-out-Quote erreicht werden, und SOZIAL GLOBAL kann sinnvolle nächste Schritte in der Personalarbeit identifizieren.

Einzig der Aspekt der Nachhaltigkeit der Maßnahmen ist noch nicht seriös zu beurteilen. Eine Messung der Wirksamkeit, insbesondere in Bezug auf präventive Aspekte, erfordert noch einiges an Überlegungen. Eine aussagekräftige Beurteilung struktureller Maßnahmen, die eine große MitarbeiterInnenzahl betreffen und erst kurze Zeit bestehen, ist naturgemäß schwierig durchzuführen (z.B. Stichwort hohe Fluktuation). Messkriterien und Instrumente werden noch überlegt; dies ist ein zentraler Diskussionspunkt für die Konzeption und Umsetzung zukünftiger Maßnahmen. Aber insgesamt betrachtet wird das Projekt BSB ohne Zweifel als wichtiger Impulsgeber in die Firmengeschichte eingehen.

Die wohl wichtigste Nachricht nach Projektabschluss ist der Umstand, dass SOZIAL GLOBAL die Betriebliche Sozialberatung in modifizierter Form weiterführt – die Angebote der BSB werden in einer nächsten Phase weiterhin allen MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL zur Verfügung stehen.

2. Haben wir unsere Ziele erreicht?

Unter Berücksichtigung der zeitlichen Verschiebung von Maßnahmen, die im Projektverlauf aufgetreten sind (insbesondere zu Projektbeginn, verursacht durch unvorhersehbare externe Faktoren), konnte letztendlich der gesamte Projektplan in zufriedenstellendem Ausmaß abgearbeitet und wichtige Erkenntnisse gewonnen werden. Als besonders hilfreich ist in diesem Zusammenhang zu erwähnen, dass es seitens des Fördergebers dankenswerter Weise ermöglicht wurde, die Gesamtlaufzeit des Projekts um vier Monate zu verlängern. Nur so konnten essentielle Maßnahmen zum Abschluss gebracht werden.

3. Haben wir unsere Zielgruppe(n) erreicht?

Nach anfänglichen Schwierigkeiten ist es letztendlich gelungen, alle Zielgruppen (insbesondere den Außendienst des Unternehmens) in zufriedenstellendem Ausmaß zu erreichen. Auch der Innendienst nutzte die Angebote der BSB, in erster Linie die angebotenen Workshops.

4. Was waren die wichtigsten Erfolgsfaktoren im Projekt ?

- Große Unterstützung durch Vorstand und Abteilungsleitungen, Bekenntnis zu den Projektzielen
- Die BSB wurde in allen entscheidenden Gremien berücksichtigt
- Die meisten MitarbeiterInnen waren über die BSB informiert, insbesondere die wichtigsten MultiplikatorInnen
- Akzeptanz und gute Zusammenarbeit der BSB mit beiden Betriebsratskörperschaften
- Zeitliche Verzögerungen durch externe Faktoren konnten bewältigt werden
- Projektaufbau und Projektablauf waren zielführend, die zeitliche Verschiebung bestimmter Schwerpunkte planbar und stellten keine Gefährdung für den Gesamtablauf dar
- Die externe Evaluation wurde wie geplant durchgeführt und als sehr hilfreich für die Projektumsetzung erlebt

- Einzelberatungen blieben etwas unter den Erwartungen, lieferten aber dennoch wichtige Impulse für Planungen, den weiteren Projektverlauf und die Evaluation
- Die wichtigste Zielgruppe für die Angebote (Außendienst) wurde in zufriedenstellendem Ausmaß erreicht.
- Workshops wurden erfolgreich durchgeführt – Handouts und Informationsunterlagen wurden verteilt und als sehr hilfreich empfunden
- Die Netzwerkarbeit, insbesondere mit externen Unterstützungsstrukturen, wurde im Projektverlauf intensiviert
- Die externe Öffentlichkeitsarbeit wurde geplant und umgesetzt, wenn auch in etwas reduziertem Umfang

5. War der Projektablauf richtig ?

Der Projektablauf war richtig; zeitliche Verschiebungen und leichte Modifikationen blieben im Rahmen und hatten letztendlich keinen Einfluss auf eine erfolgreiche Umsetzung des Projekts.

6. Was waren die wichtigsten Hürden im Projekt ?

- Zeitliche Verschiebungen durch externe Faktoren, wie im Vorangegangenen detailliert dargestellt
- Schwierigkeiten, die Hauptzielgruppe (Außendienst) zu erreichen, hauptsächlich durch eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten und die nicht immer als ausreichend empfundenen Aktivitäten der wichtigsten MultiplikatorInnen. Deren Sicht ist ansatzweise im Abschlussbericht der externen Evaluation zu erkennen; aus subjektiver Sicht des Projektteams sei angemerkt, dass gewisse Vorbehalte gegenüber Angeboten „von oben“ spürbar waren
- Der Vertrauensaufbau zu den Zielgruppen bezüglich eines neuen Angebotes, das noch dazu hauptsächlich als heikel empfundene Themen aufgreift, braucht viel Zeit und ist immer noch nicht abgeschlossen oder endgültig zu beurteilen

- Ansprechen „heikler“ Themen wie individuelle finanzielle Problemsituationen war trotz aller Bemühungen zur Wahrung von Sicherheit und Anonymität sehr schwierig und nur begrenzt erfolgreich

7. Was sind unsere Lernerfahrungen/ Empfehlungen?

Das Angebot einer betrieblichen Sozialberatung ist je nach MitarbeiterInnenstruktur eines Unternehmens sehr sensibel und wohlüberlegt zu konzipieren. Die Erfahrungen, die bei SOZIAL GLOBAL gemacht wurden, sind sicher nicht allgemeingültig und beliebig auf andere Betriebe übertragbar. Dem sozialen Dienstleistungsbereich haftet aus historischen Gründen immer noch der Ruf an, dass MitarbeiterInnen besonders häufig aus niederen Einkommens- und Bildungsschichten stammen sollen. Damit ist es immanent problematisch, durch besondere Betonung der häufigen Betroffenheit der MitarbeiterInnen von damit verknüpften Themen diesen Eindruck noch weiter zu verstärken und Stigmatisierungen voranzutreiben. Es war dies auch ein deutlicher Lernprozess für zukünftige Maßnahmen auf struktureller Ebene, um zukünftige Angebote im Vorfeld noch besser zu reflektieren und auch gesellschaftspolitische Aspekte deutlicher einzukalkulieren. Außerdem ist zu berücksichtigen, dass sich SOZIAL GLOBAL im Projektverlauf in einem umfangreichen Umstrukturierungsprozess befand.

Teilerkenntnisse des Projekts BSB sind allerdings sicherlich auch für viele andere Betriebe bedeutend. Insbesondere ist hier die Thematisierung persönlich „heikler“ Bereiche wie der Umgang mit finanziellen Problemen und Schulden zu nennen, oder auch die von MitarbeiterInnen als besonders relevant genannte Auseinandersetzung mit internen Kommunikationsstrukturen und den Themenkomplexen Stress und Burnout-Prävention.

Eine interessante Feststellung betrifft die Herkunft der Personen, die das Beratungsangebot in Anspruch genommen hatten: Nur drei hatten eindeutig migrantischen Hintergrund, obwohl eine ungewöhnlich hohe Anzahl der MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL über einen solchen verfügen (wie auch allgemein im Bereich der Betreuungs- und Pflegeberufe und zunehmend auch in diversen anderen Branchen). Das könnte auf den häufig erwähnten Umstand hindeuten, dass Menschen mit migrantischem Hintergrund in Zusammenhang mit Erwerbsarbeit ungerne „zuzugeben“ scheinen, Probleme oder Konflikte zu haben. Gründe,

die in diesem Zusammenhang diskutiert werden, sind z.B. besondere Vorsicht aus Furcht vor Arbeitsplatzverlust (besonders bei prekären Lebensverhältnissen), geringes Selbstbewusstsein als Angehörige einer gesellschaftlichen Minderheit, kulturell bedingte Hemmungen, über Probleme zu sprechen und Ähnliches, oder auch Kombinationen verschiedener genannter Aspekte. Ohne unreflektiert Klischees Vorschub leisten zu wollen wäre hier dennoch sicher ein interessantes Feld für weiterführende Analysen zu erkennen, die allerdings über die Möglichkeiten des Projekts BSB hinausgingen. Für zukünftige Maßnahmen auf struktureller Ebene erscheint dieser Hinweis auch für andere Betriebe dennoch relevant.

Im Projektverlauf ergaben sich wichtige Erkenntnisse, welche Themen sowohl für das Gesamtunternehmen als auch individuell für die MitarbeiterInnen als besonders wichtig erscheinen, welche Maßnahmen von den MitarbeiterInnen gut angenommen werden (besonders solche, die die tägliche Arbeit betreffen wie z.B. hohe Arbeitsbelastung, Wichtigkeit von Maßnahmen zur Reduktion von Stress und Burnout-Prävention, Optimierung von Dienstplänen, Verbesserung von Kommunikationsstrukturen etc.) und welche mit Hemmungen bis hin zu Ängsten verbunden sind (z.B. die Thematisierung individueller finanzieller Probleme und Umgang mit Schulden). Auf die Schwierigkeit, solche persönliche, heikle Thematiken anzusprechen und zu bearbeiten wurde bereits ausführlich hingewiesen.

Die Arbeit mit MultiplikatorInnen erfolgte nicht immer in ausreichendem Maße, aber auch in diesem Bereich gab es verständliche Faktoren, die im Voranstehenden bereits thematisiert wurden und in anderen Betrieben nicht zwangsläufig in dieser Form auftreten müssen.

Es fand eine intensive Evaluierung der firmeninternen Kommunikationsstrukturen statt (Innendienst/Außendienst, Berufsgruppen untereinander, neue Plattformen für Infoaustausch wären sinnvoll, Dienstgespräche wären besser zu nützen etc.).

Es konnten geeignete Kommunikationsmedien identifiziert werden, um spezifische Zielgruppen zu erreichen. z.B. SMS per Diensthandy ist effektiver als Plakate, Folder, Intranet etc.

Es fand eine bewusste Auseinandersetzung mit dem „firmenspezifischen Zeitempfinden“ und der Geschwindigkeit des Unternehmens bei der Umsetzung von Maßnahmen statt, was auch für weitere zukünftige Maßnahmen, nicht nur im Bereich der Betrieblichen Sozialberatung, für den Betrieb von hoher Relevanz sein könnte.

Das Projekt BSB-Betriebliche Sozialberatung erwies sich rückblickend als ein innovativer Impuls, um diverse Problembereiche sowohl in privaten als auch in arbeitsbezogenen Bereichen von MitarbeiterInnen zu erkennen und Lösungsstrategien aufzuzeigen, bzw. sie in damit verbundenen weiterführenden Prozessen zu unterstützen und zu begleiten. Solche Bearbeitungsprozesse haben sich natürlich immer nach den individuellen Lebens- und Arbeitssituationen der MitarbeiterInnen zu richten. Im Falle der BSB waren diese naheliegender Weise mit den spezifischen Anforderungen und Problemen der Beschäftigten im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung verknüpft. Insbesondere in Zeiten steigender Arbeitsbelastung und damit verbundener erhöhter Stressfaktoren bis hin zu Burnout-Risiken im Arbeitsfeld von SOZIAL GLOBAL erscheint die Installierung eines solchen Angebots äußerst wünschenswert. So wird es möglich, belastende Situationen sowohl in individuellen Lebensbereichen als auch in der konkreten Arbeitssituation der MitarbeiterInnen zu thematisieren und in bestimmten Grenzen zu verbessern.

Aus Unternehmenssicht konnten wichtige Impulse auf struktureller Ebene gewonnen werden, die dazu beitragen können, „gesündere“ Arbeitsbedingungen zu schaffen, die Arbeitsmotivation zu erhöhen und die MitarbeiterInnenbindung an das Unternehmen zu verstärken sowie ganz allgemein Betriebsstrukturen zu reflektieren und neue Impulse zu setzen.

In anderen Branchen mögen die Voraussetzungen variieren, dennoch können viele Erkenntnisse der BSB zweifellos auch für in anderen Bereichen tätige Unternehmen interessant sein und wertvolle Anregungen liefern.

Bei SOZIAL GLOBAL werden die Ergebnisse und Erkenntnisse des Projekts BSB sehr ernst genommen. In der nächsten Zeit werden weitere Maßnahmen gesetzt, um dieses Angebot in den Regelbetrieb zu übernehmen und in noch zu entwickelnder Weise und unter veränderten Rahmenbedingungen weiterzuführen. Bis dahin wird die BSB in ihrer bisherigen Form allen MitarbeiterInnen von SOZIAL GLOBAL weiterhin zur Verfügung stehen.