

„Wir machen den Kopf frei“

Firmen schnüren Rundum-sorglos-Pakete für ihre Mitarbeiter. Denn es zahlt sich aus, wenn sich diese ganz auf die Arbeit konzentrieren können.

KATRIN TERPITZ | DÜSSELDORF

„Nach dem Tod meines Vaters war ich ziemlich durch den Wind“, gesteht Birgid Schumacher, Unilever-Mitarbeiterin aus Hamburg. Zudem sorgte sie sich um ihre kranke Mutter. Auch am Arbeitsplatz holten die privaten Probleme die 58-Jährige immer wieder ein: „Ein halbes Jahr habe ich meine Sorgen mit mir herumgeschleppt.“ Dann nutzte sie den Service ihres Arbeitgebers und ließ sich von einer externen Psychologin beraten – anonym und kostenlos. Birgid Schumacher: „Es tat mir gut, mein Herz auszuschütten. Ich bekam wertvolle Ratschläge und hatte den Kopf wieder frei für den Job.“

Eine solche externe Mitarbeiterberatung hat sich als Employee Assistance Program (EAP) bei Firmen in angelsächsischen Ländern längst etabliert. Jetzt ist diese Art der Betreuung auch in Deutschland auf dem Vormarsch. Ihre Wurzeln hat sie in den USA der 30er-Jahre: Als mit Aufhebung der Alkoholprohibition etliche Beschäftigte mit Suchtproblemen ausfielen, versuchten die Firmen gegenzusteuern. Heute hilft der anonyme und kostenlose Service längst nicht nur bei Suchtkrankheiten. „Er ist Ventil für die vielen großen und kleinen Sorgen im Leben, die uns in den Wahnsinn treiben können“, umschreibt Olaf Tscharnetzki, leitender Betriebsarzt des Konsumgüterkonzerns Unilever Deutschland.

Was tun bei Überschuldung, Trennung, Rechtsstreit mit dem Nachbarn, Querelen mit dem Kollegen oder pubertierenden Filius? Wie spreche ich sensibel mit einem depressiven Mitarbeiter? Welche Reiseanbieter oder Handy-Tarife sind günstig? Psychologen, Anwälte und andere Experten leisten 24 Stunden am Tag Lebenshilfe – meist am Telefon. Die Rundum-sorglos-Beratung können alle Mitarbeiter samt Partner, Kind oder Oma – sofern sie unter einem Dach wohnen – kostenlos und so oft sie wollen nutzen.

Die Beratung bietet weit mehr als Familienservice oder traditionelle betriebliche Sozialberatung. „Früher hatten wir firmeneigene Psychologen, doch die Hemmschwelle war höher“, erzählt Beate Ecsy, Betriebsärztin des Chemiekonzerns Dupont Europe in Genf, der seit Jahren externe Mitarbeiterberatung anbietet. „Neutralität und Anonymität sind wichtig.“

Arbeitgeber spielen keineswegs aus reiner Selbstlosigkeit Heizenmännchen für ihre Belegschaft. „Sie wollen verhindern, dass aus persönlichen Problemen Personalprobleme werden“, bringt es Jodi Jacobson, EAP-Forscherin an der University of Maryland, auf den Punkt. „Es ist ein Irrglaube, dass die Arbeit die meisten Probleme schafft“, bestätigt Stefan Boethius, Deutschland-Chef des briti-



Foto: Nice One Productions/Corbis

Boxer im Eck. Kluge Arbeitgeber halten ihre Mitarbeiter nicht nur körperlich fit, sondern auch psychisch stabil. Damit sie im Job besser punkten können.

schen Anbieters Icas, der weltweit 1,5 Millionen Beschäftigte in 900 Firmen betreut. „80 Prozent der Fälle sind private Sorgen, die die Leute oft in den Job tragen.“ Boethius Erfahrung: „Ist das Privatleben intakt, halten die Leute in der Firma viel aus.“

Dieser Wohlfühl-Service hat seinen Preis. Icas – Kunden in Deutschland sind Citigroup oder Motorola – verlangt zwischen drei und fünf Euro pro Monat und Mitarbeiter. Im Akutfall vermittelt Icas kostenlose Kurzzeit-Psychotherapien. Das Hamburger Fürstenberg Institut nimmt je nach Firmengröße drei bis vier Euro. Kunden sind neben Unilever auch Schwarzkopf oder Jungheinrich.

„Ein Kummerkasten mit Rendite“ – so umschreibt Tscharnetzki von Unilever den Service. „Denn die Mitarbeiter sind nach der Beratung einfach ausgeglichener und leistungsfähiger.“ Er schätzt, dass jeder investierte Euro das Fünffache einspielt – eine Rendite, die diverse US-Studien untermauern. Dupont-Betriebsärztin Ecsy bestätigt: „Unsere Fehlzeiten sind mit 1,4 Prozent weit unter dem Branchenschnitt von vier Prozent.“

Fakt ist: Der Unternehmenserfolg hängt signifikant mit dem Angebot von Betriebssport und Gesundheitskursen zusammen. Das hat gerade erst eine Studie für das Bundesminis-

terium für Arbeit und Soziales belegt. Und was für das körperliche Wohl gilt, lässt sich zweifelsohne auf das seelische Befinden übertragen.

Kummerkasten mit Rendite

Von dieser lohnenden Investition konnte der Unilever-Betriebsarzt auch die Chefetage überzeugen, die inzwischen offen für das Programm wirbt. Die psychische Belastung für die Mitarbeiter ist zurzeit ohnehin groß, da fast jeder fünfte der rund 1000 Arbeitsplätze bei der deutschen Unilever-Tochter wegfällt. Die-

ser Druck lässt sich auch an der hohen Nutzungsquote ablesen. In der Hamburger Hauptverwaltung beträgt sie 15 Prozent. Üblicherweise lässt sich nur jeder zehnte Mitarbeiter beraten. „Führungskräfte kommen im Allgemeinen erst, wenn gar nichts mehr geht“, sagt Werner Fürstenberg, Chef des Fürstenberg Instituts, der das Ziel seiner Arbeit so formuliert: „Wir machen den Kopf frei.“

Warum und wie oft Mitarbeiter um Rat suchen, darüber erhalten die Firmen anonymisierte Statistiken – ein wichtiger Gradmesser für das Be-

triebsklima. Zumal Personaler und Gesundheitsmanager diese Daten mit anderen Betrieben vergleichen können, sagt Icas-Chef Boethius.

Für Tscharnetzki von Unilever ist EAP elementar: „Unsere Wettbewerber bieten sie alle an. Die Mitarbeiter sind damit hochzufrieden.“ Auch Dupont will Zeichen setzen. „So sind wir als Arbeitgeber noch attraktiver“, weiß Ecsy. Ein hohes Gehalt allein vermag Top-Leister schon lange nicht mehr zu locken. Piotr Bednarczuk von der Personalberatung Hewitt: „Money has no memory“, sa-

UNTERNEHMENSPRAXIS

MO FAMILIENUNTERNEHMEN

DI STRATEGIE

MI RECHT & STEUERN

DO MARKETING

FR MANAGEMENT

Alltagssorgen ade

Employee Assistance Programs

Die externe Mitarbeiterberatung ist in angelsächsischen Unternehmen schon weit verbreitet. Fast alle der 500 umsatzstärksten US-Firmen bieten sie an. Kostenlos, anonym und rund um die Uhr können Mitarbeiter und Angehörige im selben Haushalt von einem externen Dienstleister praktische und emotionale Lebenshilfe in Anspruch nehmen – für private wie berufliche Sorgen. Die Firma zahlt einen Pauschalbetrag pro Kopf. Im Schnitt nutzt im Jahr jeder zehnte Mitarbeiter den Service. Zu den führenden Anbietern zählen Ceridian, Icas, Corrente und das Fürstenberg Institut.

gen die Amerikaner.“ Selbst mit kostenlosen Krippen, Sportkursen oder Kantinen haben Firmen in den USA keine Trümpfe mehr auf der Hand. Bednarczuk: „Externe Mitarbeiterberatung mag in Deutschland noch belächelt werden, sie ist aber bald ein knallharter Wettbewerbsfaktor.“

Allerdings: Zu viel pampern tut Mitarbeitern auch nicht gut. Das zeigt sich im Wohlfahrtssparadies Google. Beim beliebtesten Arbeitgeber der USA sind die „Google 15“ schon sprichwörtlich. Die 15 Pfund, die jeder Neue im Schnitt zulegt, weil er dem kostenlosen All-you-can-eat-Angebot der 15 Google-Gourmetrestaurants nicht widerstehen konnte. Das Hüftgold kann er sich dann wieder in den firmeneigenen Fitness-Studios abtrainieren – selbstverständlich kostenlos.

IT-Studie

Was bewegt IT-Entscheider 2008?

Text weiterleiten: Mail an forward@handelsblatt.com Betreff: **Sorgen** (Leerzeichen) **19** (Leerzeichen) **Mailadresse des Empfängers**

Die Redaktion dieser Seite erreichen Sie unter hb.management@vhb.de