

26. Juli 2009, 12:44 Uhr

# **GESCHÄFTE MIT DER KRISE**

## **Seelsorge für gestresste Mitarbeiter**

Von Yasmin El-Sharif

**Die Krise drückt auf die Stimmung, und damit machen manche ein ungewöhnliches Geschäft: Unternehmen wie Carpediem24 bieten Konzernen externe Problemlösung für deren Mitarbeiter an. Die können dort anonym ihre Sorgen und Nöte loswerden - und das zum Teil sogar rund um die Uhr.**

Hamburg - So viele Sorgen wie in diesen Tagen hat sich Michael Radick\* selten um jemanden gemacht. Sein Mitarbeiter habe offenbar große Probleme, erzählt der Leiter der Entwicklungsabteilung einer Maschinenbaufirma nahe Hamburg. "Seit Monaten zeigt er keine Leistung mehr und ist unhöflich zu den Kunden." Radick hat nun Angst, dass die Kunden abspringen - ausgerechnet in der Krise. "Entweder, es tut sich schleunigst was, oder wir entlassen ihn."



Mitarbeiter der Wadan-Werft: "Krise schafft Klima der Verunsicherung und der Angst" dpa

Die letzte Rettung für Radicks Mitarbeiter könnte Andrea Gensel sein. Die Lübecker Betriebspsychologin hat Anfang Juni das Unternehmen CarpeDiem24 gegründet, das einen ungewöhnlichen Service bietet: eine Beratung für gestresste Mitarbeiter - 24 Stunden am Tag. Jeder Angestellte bekommt eine Karte, auf der er eine Telefon-Hotline findet. Ruft er sie an, kann er bei einem Psychologen oder Therapeuten anonym seine Sorgen und Ängste loswerden - egal, ob es um Ärger bei der Arbeit oder Probleme zu Hause geht. Reicht die telefonische Seelsorge nicht aus, kann der Mitarbeiter sich gratis beraten lassen. Der Arbeitgeber zahlt dem Anbieter eine Pauschale - in der Hoffnung, dass seine Angestellten ihre Sorgen loswerden.

### **Idee kein selbstloses Hilfsangebot der Konzerne**

Dass Gensel gerade jetzt mit dieser Idee auf den Markt geht, ist kein Zufall. "In vielen Unternehmen schafft die Krise ein Klima der Verunsicherung und der Angst", sagt sie. Millionen von Beschäftigten sind in Kurzarbeit, Unzählige fürchten um ihre Jobs. "Da können

es die Unternehmen nicht hinnehmen, dass ihre Mitarbeiter blockiert sind und nichts mehr leisten." Stattdessen müssten sie in sie investieren, so Gensels Kalkül.

So gut sich die Idee auch anhört, von der Geschäftsfrau stammt sie nicht. Ursprünglich kommt sie aus dem angelsächsischen Raum und nennt sich Employee Assistance Program (EAP) oder auch "externe Mitarbeiterbetreuung". In den USA und Großbritannien ist das Prinzip dieser Mitarbeiterfürsorge seit vielen Jahren etabliert und gehört laut Gensel für mindestens 60 Prozent der Unternehmen zum Standardangebot für ihre Mitarbeiter.

Dabei ist die Idee kein selbstloses Hilfsangebot der Konzerne. Sie investieren, weil sie verhindern wollen, dass aus privaten Problemen ihrer Angestellten Personalprobleme werden - aufgrund einer Scheidung etwa, einer Suchterkrankung oder zu großen Stressen.

Die Idee stammt aus den USA: Nach Ende der Alkoholprohibition in den dreißiger Jahren fielen zahlreiche Beschäftigte aufgrund von Suchtproblemen aus. Daraufhin entwickelten die Unternehmen die Idee des **Employee Assistance Program (EAP)**, das die Gesundheitsfürsorge ihrer Mitarbeiter sichern sollte. Heute hat sich EAP im **angelsächsischen Raum** fest etabliert. Fast alle der 500 umsatzstärksten Unternehmen bieten die 24-Stunden-Beratung an. In Deutschland ist EAP dagegen noch kaum verbreitet.

Praktisch sieht das EAP-Konzept so aus: **Rund um die Uhr und anonym** können Arbeitnehmer von einem externen Dienstleister beraten werden - für private wie berufliche Sorgen. Den Arbeitnehmer kostet das nichts. Dafür zahlt die Firma an den Anbieter eine Pauschale für jeden Mitarbeiter.

Auch in Radicks Maschinenbau-Firma ist die Belastung momentan groß. "Wir spüren die Krise. Unsere Mitarbeiter arbeiten kurz und machen sich Sorgen", sagt er. Das Beratungsangebot von Andrea Gensel stößt im Betrieb daher auch auf reges Interesse - wie bei dem problematischen Fall aus seiner Abteilung. Der Mitarbeiter habe persönliche Termine bei CarpeDiem24 wahrgenommen. "Wir befinden uns jetzt in einem guten Prozess", sagt Radick.

### **"Hätte gerne jemanden gehabt"**

Dass Radick weiß, dass sich sein Mitarbeiter beraten lässt, ist allerdings eine Ausnahme. Normalerweise bleibt die externe Mitarbeiterbetreuung anonym. Ziel ist es, dass möglichst viele Arbeitnehmer von dem Angebot Gebrauch machen. Ein klarer Vorteil gegenüber der betrieblichen Beratung - vor der gerade viele Führungskräfte zurückschrecken, weil sie ihre Probleme nicht öffentlich machen wollen.

Die externe Mitarbeiterberatung hat inzwischen selbst prominente Fans in Deutschland gefunden. So engagiert sich etwa Ex-SPD-Parteichef Björn Engholm im Beirat von CarpeDiem24, weil ihn der Ansatz überzeugt: "Solange ein Mitarbeiter weiß, dass er nicht erkannt wird, traut er sich viel offener über seine Probleme zu reden." Das gelte insbesondere für Manager und andere Führungskräfte, die es im Berufsalltag nicht gewohnt seien, Schwächen zu zeigen. "In meiner politischen Karriere hätte ich gerne jemanden gehabt, der mir anonym und neutral zur Seite gestanden hätte."

Diese Rundum-Betreuung hat jedoch ihren Preis. CarpeDiem24 etwa nimmt pro Mitarbeiter und Jahr zwischen 25 Euro und 90 Euro. Die wenigen Wettbewerber, die auf dem deutschen Markt arbeiten, verlangen ebenfalls Beträge, die im zweistelligen Bereich liegen. Dazu

gehören etwa das britische Unternehmen ICAS oder das Hamburger Fürstenberg-Institut, das schon seit vielen Jahren in Deutschland etabliert ist und Großkunden wie Unilever oder Shell betreut.

Der Schwerpunkt der Beratung liege bei beruflichen Problemen - etwa die Angst vor einer Kündigung, sagt Werner Fürstenberg, Inhaber des Fürstenberg-Instituts. An zweiter Stelle lägen familiäre Sorgen, wie eine Scheidung oder Probleme mit den Kindern. Danach folgten psychosomatische Erkrankungen und zuletzt Suchtprobleme. "Vor allem Leute mit Alkoholproblemen melden sich bei uns", sagt Fürstenberg.

### **Investition kann sich für Firmen lohnen**

Seit Ausbruch der Wirtschaftskrise hätte sich die Zahl der Nutzer deutlich verstärkt, berichtet er weiter. "Die Anrufe und Besuche bei uns haben signifikant zugenommen." Die Angst in den Betrieben sei generell größer geworden, sagt Fürstenberg. "Wir begleiten die Leute, wenn sich alles um sie herum ändert und machen ihnen den Kopf frei."

Auch Marc Evers vom Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) ist davon überzeugt, dass sich die Investition für die Firmen lohnen kann. "Es ist gut für ein Unternehmen, in die Gesundheit des Arbeitnehmers zu investieren. Denn zufriedene Mitarbeiter sind in der Regel produktiver." Der Meinung ist auch Lutz Bellmann, Arbeitsmarktexperte vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung: "Die Unternehmen haben einen enormen Nachholbedarf im Bereich der Gesundheitsvorsorge ihrer Mitarbeiter." Das gelte insbesondere in der Krise.

Ob die telefonische Beratung tatsächlich 24 Stunden am Tag angeboten werden muss, bezweifelt Fachmann Bellmann allerdings. "So gut die Idee sein mag, handelt es sich dabei wahrscheinlich um einen Marketingeffekt." Eine 24-Stunden-Beratung anzubieten höre sich einfach gut an, auch wenn vermutlich kaum jemand nachts anrufe.

Gensel jedoch besteht darauf: "Gerade in schlaflosen Nächten ist es doch wichtig, mit jemandem reden zu können." Der bisherige Erfolg gebe ihr auch recht, betont sie. Erst vor wenigen Wochen gegründet, führe sie bereits Vertragsverhandlungen mit sechs Firmen. Auch Fürstenberg ist zufrieden. Um dem Beratungsandrang seit Ausbruch der Krise gerecht werden zu können, habe er zwölf neue Mitarbeiter eingestellt. "So kann die Krise auch ihr Gutes haben."

\*Name von der Redaktion geändert