

„Schnelle Hilfe“ gesucht – wir stärken Beschäftigten den Rücken

Ergänzende Coachingangebote zum Stressmonitoring mit DOSIMIRROR

Jana Hausmann, Jörg Schlüpmann

Das Stressmonitoring mit der App DOSIMIRROR kann für viele Beschäftigte in Pflegeberufen eine wertvolle Hilfe sein, den hochbelastenden Arbeitsalltag zu bewältigen. Aber nicht für jeden Menschen und nicht bei jedem Problem reicht eine automatische Diagnose, wie sie DOSIMIRROR bietet, aus.

DOSIMIRROR ermöglicht daher mit einem Klick eine direkte Verbindung zu einem Coach der Schnellen Hilfe. Dieser Coach steht für alle Fragen, die DOSIMIRROR betreffen, zur Verfügung und bietet darüber hinaus bei privaten, beruflichen und gesundheitlichen Anliegen Unterstützung in Form von persönlicher Beratung an.

Coachingangebot

Die Schnelle Hilfe basiert auf einer Telefonhotline in Kombination mit einer persönlichen Beratung zu allen Fragen und Problemen, die mit belastenden Le-

benssituationen zusammenhängen. Die Experten der Schnellen Hilfe übernehmen dabei die Beratung von Beschäftigten sowie die Vermittlung in kompetente Beratungseinrichtungen. Die Schnelle Hilfe bietet ein Coaching zu folgenden Anliegen und Fragestellungen:

- æ arbeitsbezogener Bereich (z. B. Tätigkeit, Anforderung, Belastung/Überforderung, Veränderungen, Konflikte/Mobbing),
- æ psychosoziale Problemstellungen (z. B. Stress/Erschöpfung, Therapieplatzsuche),
- æ Familie und soziales Umfeld (z. B. Pflege von Angehörigen, Ehe/Partnerschaft, Familie, Kinder und Erziehung),
- æ finanzielle Angelegenheiten/Schulden,
- æ Sucht und Abhängigkeit.

Damit setzt die Schnelle Hilfe bei den Fragen der psychischen Belastung an, die in DOSIMIRROR schwerpunktmäßig thematisiert werden, geht aber auch darüber hinaus – je nachdem, welche Probleme die Beschäftigten bewegen.

Beratungsprozess

Über eine Informations- und Beratungshotline können Beschäftigte ihr Anliegen formulieren und kurzfristige Beratungstermine vereinbaren. Im Erstberatungsgespräch werden zunächst die belastenden Faktoren aus dem beruflichen (z. B. Konflikte, Mobbing, Überbelastungen) wie privaten Lebensbereich (z. B. Erziehung, Partnerschaft, Sucht) identifiziert.

Nach dieser ersten Problemanalyse und Vereinbarung über die Schwerpunktsetzung des Coachings wird gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten an einer Lösung gearbeitet. Zur Klärung und Problembewältigung werden bedarfsabhängig weitere Folgegespräche vereinbart. Abbildung 1 zeigt den prototypischen Prozessablauf und verdeutlicht, dass es nicht Ziel des Coachings der Schnellen Hilfe ist, einen langfristigen und aufwändigen Therapie-

prozess anzulegen, sondern kurzfristig und lösungszentriert zu arbeiten – eben „schnell zu helfen“.

In diesem Problemanalyse- und Lösungsprozess, vor allem im Themenbereich der arbeitsbedingten psychischen Belastungen, spielt das Stressmonitoring durch DOSIMIRROR eine große Rolle. Es ermöglicht die schnelle Identifikation von Problemschwerpunkten und leitet durch die individuelle Auswertung schon auf Handlungsmöglichkeiten hin.

Vermittlung an Spezialisten

Meist können die gut ausgebildeten und erfahrenen Coaches der Schnellen Hilfe mit zwei bis drei Gesprächen helfen. Bei einem weitergehenden oder speziellen Beratungsbedarf aber erfolgt eine schnelle Vermittlung in das öffentliche Beratungs- und das medizinische Versorgungssystem. Zeigt die Beratung, dass eine Vermittlung in Fachberatungsdienste (z. B. für Schulden, Familie, Sucht) oder ärztliche bzw. therapeutische Hilfe notwendig ist, begleiten die Berater/-innen der Schnellen Hilfe den Übergang und stehen den Beschäftigten während des Prozesses weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung.

Hierzu hat die Schnelle Hilfe in einigen Regionen Spezialistennetzwerke aufgebaut: Im Münsterland, in Ostwestfalen-Lippe und im Großraum Dortmund werden die Klienten der Schnellen Hilfe von einem eingespielten Team von Fachärzten, Physiotherapeuten und Psychologen, aber auch Sucht- und Schuldnerberatern betreut. Weitere regionale Expertennetzwerke befinden sich im Aufbau.

Unternehmensservices

Die Schnelle Hilfe berät aber auch Unternehmen bei der Gestaltung von gesundheitsförderlichen Arbeitsbedingungen. Es besteht die Möglichkeit, die Anfragen der Teilnehmer (anonym) zu





Jana Hausmann, Jörg Schlüpmann

Schwerpunkten zusammenzufassen und mit dem Unternehmen zu besprechen. Zudem ist es möglich, eine betriebliche Auswertung von DOSIMIRROR vorzunehmen.

Die Schnelle Hilfe kann Vorschläge unterbreiten, Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und damit zur Senkung der Belastungen aufzeigen, eine Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen durchführen und einen konkreten Maßnahmenplan in Abstimmung zwischen Leitung und Mitarbeitervertretung sowie unter Beteiligung der Beschäftigten erstellen.

Der Service ist anonym, die Coaches unterliegen der Vertraulichkeitspflicht. Die Unternehmen erhalten lediglich eine zusammenfassende anonymisierte Auswertung über Problemschwerpunkte im Unternehmen, sofern dies im Rahmen des Datenschutzes möglich ist.

Erfahrungen

Die Schnelle Hilfe ist ein Angebot, das jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin zur Verfügung steht. Die Erfahrung der Schnellen Hilfe zeigt dabei, dass die Nutzung des Coachingangebotes spezifische Schwerpunkte aufweist:

- æ Psychische Belastungen stehen dabei mit 29% im Vordergrund. Dies sind z.B. Überforderungen, akute Krisensituationen oder Motivationsprobleme.
- æ Ebenso viele Beratungsfälle entspringen Problemen aus dem sozialen Umfeld der Beschäftigten, also eher privaten Schwierigkeiten wie Ehe-/Paarproblemen, Kindererziehung, Trennung, Pflege von Angehörigen.
- æ Unmittelbar arbeitsbezogene Problemstellungen, die aus der Tätigkeit und Anforderung oder aus sozialen Faktoren der Arbeit wie Mobbing oder Konflikten resultieren, machen 21% der Fälle aus.
- æ Schulden (9%) und Sucht (3%) sind eher seltener, die Gesundheit ist mit 11% stärker vertreten.

Die Erfahrung zeigt außerdem, dass ein Ineinandergreifen von Problemen aus dem privaten und dem beruflichen Bereich zu einem Aufschaukeln der Problemlage führen kann, das in

einer Handlungslähmung endet. Solche „Problemknäuel“ kann die Schnelle Hilfe auflösen. Die Objektivierung der eigenen Belastungsein-

schätzung durch das Stressmonitoring mit DOSIMIRROR ist dabei eine wertvolle Unterstützung für die Schnelle Hilfe.

Schnelle Hilfe

1.	Hotline telefonische Erstberatung	InfoLine kostenlose Rufnummer strengste Anonymität
2.	Persönliches Erstgespräch/Anamnese	60 bis 90 Minuten externe Beratungsräume
3.	Lösungsorientierte Kurzzeitberatung	ein bis drei Gespräche
4.	Überleitung in bestehende Betreuungsstrukturen æ regionale Fachberatungsstellen æ medizinische u. psychologische Angebote	bei Bedarf
5.	Evaluierungsgespräch	Überprüfung nach drei Monaten

Abb. 1: Beratungsablauf der Schnellen Hilfe

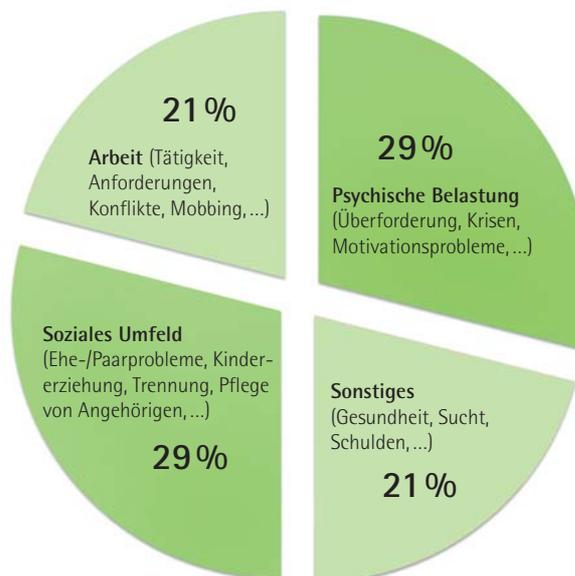


Abb. 2: Beratungsschwerpunkte nach den Erfahrungen der Schnellen Hilfe

Die Autorin, der Autor

Jana Hausmann ist Diplom-Pädagogin und Fachberaterin für Betriebliches Gesundheitsmanagement. Sie ist pädagogische Mitarbeiterin der Deutschen Angestellten-Akademie.



Jörg Schlüpmann ist stellvertretender Zweigstellenleiter Westfalen und Leiter der Abteilung Entwicklung und Marketing der DAA.

Das Instrument „Schnelle Hilfe“ wird derzeit im Projekt Balance-Guard in verschiedenen Branchenkontexten als ergänzende Dienstleistung zur Stressmonitoring-App DOSIMIRROR erprobt.