

Pilot Sozialberatung

Abschlussbericht

1. Pilot Betriebliche Sozialberatung

Betriebliche Sozialberatung ist eine freiwillige Leistung des Arbeitgebers, die sich in den grösseren Unternehmen in der Schweiz etabliert hat. Das Tätigkeitsfeld der betrieblichen Sozialberatung ist die Schnittstelle zwischen der privaten Lebenswelt und dem Arbeitsumfeld.

Genauso wie ausserordentliche berufliche Belastungen, zum Beispiel Konflikte am Arbeitsplatz, einen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden haben können und sich die Belastungssymptome teilweise auch im Privatleben zeigen, können persönliche (private) Belastungen die berufliche Leistungsfähigkeit verringern.

Betriebliche Sozialarbeit hat das Ziel, Mitarbeitende mit sozialen und/oder persönlichen Belastungen zu unterstützen. Viele Kosten-Nutzen Studien zeigen, dass sich das Engagement für den Arbeitgeber lohnt.¹ Der finanzielle Nutzen kommt durch eine Verbesserung der Arbeitsleistung und die Reduktion von Fluktuationskosten zustande.

Das Angebot Sozialberatung umfasst folgenden Dienstleistungskatalog:

- Budgetberatung, Triage zur Schuldenberatung oder -sanierung
- Paar- und Familienberatung, Trennung, Scheidung
- Beratung bei persönlichen Schwierigkeiten
- Beratung bei gesundheitlichen Beschwerden
- Beratung bei Suchtproblemen (z.B. Alkohol, illegale Drogen, Medikamente)
- Beratung bei Sterbe- und Trauerprozessen
- Beratung nach traumatisierenden Ereignissen (z.B. Unfall, Todesfall)

Um den Bedarf nach Sozialberatung und deren Nutzen in der Kantonalen Verwaltung untersuchen zu können, konnten sich seit 1. Juli 2016 die Mitarbeitenden der drei Pilotämter Amt für Justizvollzug, Amtschreibereien und Kantonales Steueramt bei Bedarf nach Sozialberatung an den Verein für Ehe- und Lebensberatung (VEL)² - unsere externe Partnerorganisation bei Konflikten am Arbeitsplatz - wenden. Damit richtete sich das Angebot an 620 Mitarbeitende (Stand 30. November 2018) und erreichte über 15% aller Kantonsangestellten.

Während der Pilot-Phase erteilte das Personalamt auf Anfrage Mitarbeitenden aus andern Ämtern eine Kostengutsprache für die Sozialberatung bei VEL.

1.1. Information über das Angebot

Die Mitarbeitenden der drei Pilot-Ämter wurden sowohl über ihre Vorgesetzten wie auch direkt über das neue Angebot informiert.

- Infobriefe an die Pilot-Ämter
- Infobroschüre an alle Mitarbeitenden der Pilot-Ämter (elektronisch und als Flyer).

Weiter wurde in der Personalzeitung So! vom September 2016 über den Pilot Sozialberatung informiert.

2. Ergebnisse

2.1. Nachfrage und Kosten

Vom 1. Juli 2016 bis am 31. Dezember 2018 wendeten sich 21 Mitarbeitende an VEL; 13 Frauen und 8

¹ Z.B. Baumgartner, Edgar (2003). Kosten-Nutzen-Analyse in einem Industrieunternehmen mit 3'100 Mitarbeitenden und einem Dienstleister im Gastronomiebereich mit 4'500 Mitarbeitenden. In beiden Unternehmen zeigte sich eine positive Kosten-Nutzen-Bilanz: Nettonutzen von 210 bzw. 116%.

² VEL führt vier Beratungsstellen in Solothurn, Olten, Grenchen und Breitenbach. Seit 1999 besteht mit VEL ein Leistungsvertrag und die vier Beratungsstellen sind zusätzlich Anlaufstellen für das Staatspersonal bei Problemen am Arbeitsplatz.

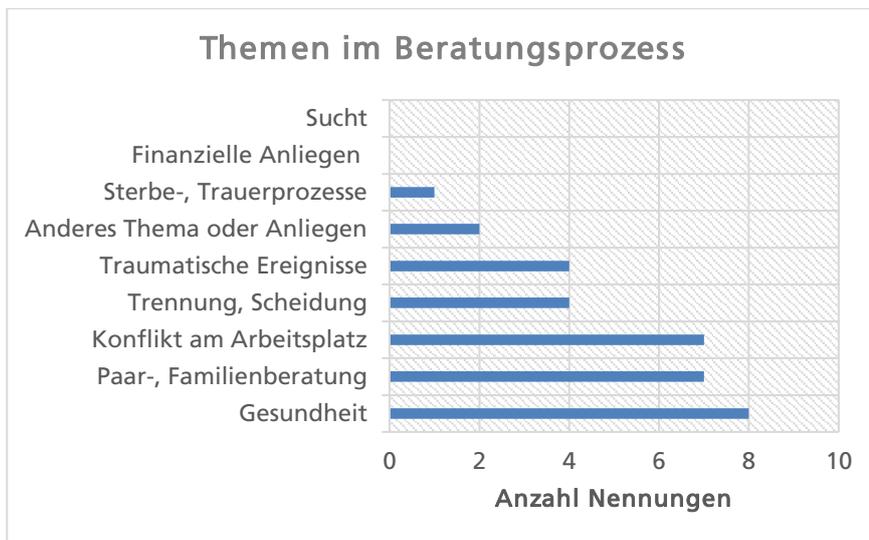
Männer. 17 von ihnen, arbeiteten in einem der drei Pilot-Ämter. Damit nahmen rund 3% der Mitarbeitenden der Pilot-Ämter das Beratungsangebot in Anspruch. Vier Personen aus andern Ämtern wurden durch das Personalamt an VEL überwiesen.

Die 21 Ratsuchenden nahmen 90mal das Beratungsangebot in Anspruch. D.h. jede Person durchschnittlich viermal.

Die Kosten für die Beratungsleistungen von VEL betrugen Fr. 13'375.00; pro ratsuchende Person durchschnittlich Fr. 637.00.

2.2. Themen in der Beratung

Im Verlaufe einer Sozialberatung wurden in der Regel mehrere Themenbereiche angeschnitten. Die Grafik zeigt die Anliegen der Ratsuchenden auf. Über ein Drittel thematisierte die Gesundheit. An zweiter Stelle steht die Paar- und Familienberatung. Und in einem Drittel der Beratungen wurden auch Konflikte am Arbeitsplatz³ besprochen. Keine Nachfrage war in den Bereichen "Sucht" und "Finanzielle Anliegen".



2.3. Rückmeldungen der Ratsuchenden

Während der Pilot-Phase wurde den Ratsuchenden von der Beratungsstelle VEL ein Internet-Link abgegeben, mit dem sie anonym ein Feedback zur Beratung geben konnten. Neun (43%) der 21 Ratsuchenden haben diese Möglichkeit genutzt. Diese neun Personen waren mit der Beratung zufrieden (Zufriedenheitsprozent zwischen 80 und 100%) und sahen die Ziele als erreicht oder zumindest teilweise erreicht. Die beiden Personen, die ihre Ziele teilweise erreichten, gaben an, dass ihr Anliegen in der zur Verfügung stehenden Zeit (fünf Beratungsstunden) nicht erreicht werden konnte, ihnen aber weitergeholfen wurde (Tipps bekommen, wertvoll, mit neutraler Person zu sprechen).

Grundsätzlich schätzten die neun Personen, die Möglichkeit mit einer Fachperson zu sprechen, lobten die Kompetenz der Beratungspersonen und fühlten sich ernst genommen. Fünf bedankten sich explizit für das Unterstützungsangebot.

Zwei kritische Rückmeldungen thematisierten einmal die zur Verfügung stehenden Beratungsfenster (mehr Randzeiten gewünscht) und einmal, dass die Vorgesetzten informiert werden müssen, wenn die Beratung innerhalb der Arbeitszeit in Anspruch genommen werden will.

2.4. Rückmeldung der Vorgesetzten

Mit Abschluss des Pilot-Angebots wurden die 116 Vorgesetzten in den drei Pilot-Ämtern anonym um eine Rückmeldung gebeten. 98 Vorgesetzte (84%) beantworteten die Umfrage. Sie haben durchschnittlich sieben Personen direkt unterstellt und führen mehr als zwei Stunden pro Woche regelmässige Einzelgespräche mit ihren Mitarbeitenden.

In diesen Führungsgesprächen kommen neben den beruflichen Themen wie Informationsaustausch, Fachfragen und Arbeitsplanung und sozialen Fragestellungen zur Zusammenarbeit oder Konflikte am

³ Personen, die sich ausschliesslich wegen Konflikt am Arbeitsplatz, Mobbing oder sexueller Belästigung an VEL gewendet haben, sind in dieser Statistik nicht enthalten.

Arbeitsplatz auch private Themen wie beispielsweise Gesundheit, Belastungen in der Familie oder persönliche Schwierigkeiten zur Sprache.

Auf die Frage, was sie in ihrer Führungsfunktion vom Pilot-Angebot Sozialberatung gemerkt haben, antwortete fast die Hälfte (49%), dass sie nichts davon gemerkt haben. 39% haben jedoch in den letzten Monaten in einer konkreten Führungssituation Mitarbeitende auf das Angebot aufmerksam gemacht. 32% melden zurück, dass sie das Angebot als Unterstützung der eigenen Vorgesetztenrolle wahrgenommen haben und 19% gab an, dass sie sich leichter von privaten Themen ihrer Mitarbeitenden abgrenzen konnten. 19% stellten zudem fest, dass sich das Angebot positiv auf die Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden ausgewirkt hat.

3. Schlussfolgerungen

Rund 3% der Mitarbeitenden der Pilot-Ämter haben das Angebot in Anspruch genommen. Es darf davon ausgegangen werden, dass dies die Grössenordnung des Bedarfs bei einer flächendeckenden Einführung widerspiegelt.

Wer das Angebot genutzt hat, erhielt einen Internetlink und konnte anonym eine Rückmeldung zur Beratung geben. Die neun Personen (43%), die diese Möglichkeit nutzten, drückten alle eine grosse Zufriedenheit mit der Beratung aus. Erfahrungsgemäss wird die Möglichkeit, ein Feedback zu geben, besonders von sehr zufriedenen und sehr unzufriedenen Kunden genutzt. Das Angebot scheint daher bei den Ratsuchenden als zufriedenstellend bis sehr gut wahrgenommen worden sein. Die Zusammenarbeit mit VEL hat sich bewährt.

Fast 40% der Vorgesetzten haben Mitarbeitende auf das Angebot aufmerksam gemacht. In der Hälfte der Fälle wirkte sich das Angebot positiv auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden aus. D.h. bereits der Hinweis auf das Angebot hat eine Wirkung, denn mehr Mitarbeitende (19) zeigten eine positive Entwicklung in der Leistungsfähigkeit als effektiv die Beratung in Anspruch⁴ genommen haben.

Die Möglichkeit, den Mitarbeitenden Sozialberatung anbieten zu können, empfindet rund ein Drittel der Vorgesetzten als Unterstützung der eignen Vorgesetztenrolle.

Diese Ergebnisse sprechen dafür, Sozialberatung flächendeckend den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung anzubieten.

4. Kostenschätzung

Auf der Basis der Nachfrage im Pilot Betriebliche Sozialberatung gehen wir für die nächsten zwei Jahre von 123 potenziellen Ratsuchenden aus. Das entspricht schätzungsweise jährlich Fr. 40'000.00. Die Kosten sind bereits geplant und im Globalbudget Personalwesen 2019 – 2021 enthalten.

Es ist davon auszugehen, dass die Nachfrage direkt bei Einführung etwas höher ist und sich dann einpendeln wird.

5. Literatur

Baumgartner, Edgar. Betriebliche Sozialberatung lohnt sich. http://www.avenirsocial.ch/sozialaktuell/sozial_aktuell_3131_3125.pdf 01.09.2015

Personal/Radar. Positive Kosten-Nutzen-Bilanz für die Betriebliche Sozialberatung <http://www.personal-radar.ch/allgemein/positive-kosten-nutzen-bilanz-fur-die-betriebliche-sozialberatung/8096> (01.09.2015)

⁴ 17 Mitarbeitenden aus den Pilot-Ämter haben die Beratung in Anspruch genommen. Drei der neun Ratsuchenden, die eine Rückmeldung zum Beratungsangebot gegeben haben, geben an, dass sie von ihren Vorgesetzten auf das Angebot hingewiesen worden sind.