

Was Personaler von betrieblicher Sozialberatung lernen können

Eigentlich betreut die betriebliche Sozialberatung Mitarbeitende, die in Krisen geraten. Aber auch HR kommt eine Fürsorgepflicht für Mitarbeiter zu, die in psychische Krisen geraten oder physische Probleme haben. Aber wie reagiert HR darauf richtig?



Martin Reinhardt, Sozialpädagoge und Leiter Externe Sozialberatung bei stg – Die Mitarbeiterberater GmbH.
Foto: stg – Die Mitarbeiterberater GmbH

Immer mehr Mitarbeitende fallen länger wegen psychischen Erkrankungen aus. Ausschlaggebend sind aber nicht immer Burnouts oder Depressionen. Auch Erkrankungen und Todesfälle im Umfeld können Menschen aus der Bahn werfen. Personaler müssen deshalb immer wieder auf solche menschliche Krisen reagieren können. Doch wie reagiert HR darauf richtig? Martin Reinhardt, Sozialpädagoge und Leiter Externe Sozialberatung bei stg (Eigenschreibweise: stg – Die Mitarbeiterberater GmbH) weiß, dass sich HR oft mit einer angemessenen Reaktion schwertut.

Das könne zum Beispiel daran liegen, dass auch Personalerinnen und Personaler betroffen oder verunsichert sind. Bestimmte Techniken, die in Solchen Fällen Sicherheit bieten und Mitarbeitende unterstützen, können sich Personalerinnen und Personaler von der betrieblichen Sozialberatung abgucken.

Rolle der Sozialberatung im Unternehmen

Aber was ist eigentlich betriebliche Sozialberatung? In der Fachliteratur variieren Definitionen leicht. Martin Reinhardt fasst die Funktion von Sozialberatung so zusammen: Die Sozialberatung bietet nach einem Schicksalsschlag einen geschützten Raum, in dem Mitarbeitende einen Schicksalsschlag verarbeiten können. Sozialberater sind nicht mit den Unternehmensbelangen verwoben, sie sind psychologisch geschult und außerdem an die Schweigepflicht gebunden.

+++ Wir versorgen Sie mit HR-Neuigkeiten! Melden Sie sich jetzt für unseren Newsletter an +++

Eine qualitative Studie der Technischen Universität Dresden aus dem Jahr 2020 identifiziert die Hauptaufgaben von betrieblicher Sozialberatung ebenfalls in der psychosozialen Beratung, Begleitung und Unterstützung von Mitarbeitenden und Führungskräften. Dabei dominieren in den Bera-

Situationsabhängig reagieren

Aber auch die Personalabteilung selbst kann die Mitarbeitenden unterstützen. Möchte HR Hilfe anbieten, ist vor allem eines wichtig: „Schon die Erstreaktion der Personalabteilung ist von der Situation abhängig“, sagt Reinhardt. Ist ein Kollege über längere Zeit krankgeschrieben, können Personalabteilungen ein Gespräch anbieten. Das Angebot könne dabei über alle möglichen Kanäle erfolgen. „Im Idealfall findet das eigentliche Gespräch dann aber unter vier Augen und an einem ruhigen Ort statt“, erklärt der Sozialpädagoge. „Am Telefon sieht man körperliche Signale nicht, das spontane Gespräch auf dem Gang schützt den Betroffenen zu wenig.“

Hat ein Mitarbeiter einen Angehörigen verloren, spreche man ihn am besten auf behutsame Weise an. Will er oder sie nicht sprechen, sei das natürlich okay, so Reinhardt. „Personaler sollten dann anbieten, dass sie zur Verfügung stehen, wenn sie oder er sprechen möchte.“ Befindet sich die Person nicht im Büro, könne HR auch eine Karte schreiben.

Es ist wichtig, den Betroffenen immer die Möglichkeit zu geben, auszuweichen oder das Angebot abzulehnen, sagt der Sozialberater. „Behutsam‘ heißt, auch empathisch vorzugehen.“ Oftmals sei es mehr die Tonalität als das gesprochene Wort, die für Betroffene einen Unterschied macht. Auf Ratschläge, und seien sie gut gemeint, könnten Personalerinnen und Personaler hingegen verzichten, fährt Reinhardt fort. Besser ist es, zu fragen, ob Betroffene einen Tipp möchten, was sie tun können. Und manchmal bräuchten Betroffene erstmal nur Zeit. Erst dann seien sie bereit, über eine Lösung oder nächste Schritte zu sprechen, sagt Reinhardt.

Wie sollte HR weiter vorgehen?

„Es ist hilfreich, eine Vereinbarung zu treffen, wie es weitergeht. Also zum Beispiel zu sagen: ‚Ich spreche Sie nächste Woche nochmal an. Ist das in Ordnung für Sie?‘“, so der Sozialberater. Wenn die Person ein Angebot klar ablehnt, seien Personalerinnen und Personaler gut beraten, die Entscheidung zu akzeptieren. Eine Ausnahme gebe es aber auch hier: „Wenn ich das Gefühl habe, dass jemand dauerhaft in einer Krise ist, dann darf ich mich damit nicht abspeisen lassen.“



Betroffene sind oft hin- und hergerissen. Sie wollen allein sein und fühlen sich zugleich einsam. Deshalb ist es wichtig, ein Gesprächsangebot zu wiederholen.

Ist der Mitarbeitende in einer schlechten Verfassung und kommt ins Büro, obwohl er offensichtlich nicht arbeitsfähig ist, kann HR ihn oder sie am zweiten oder dritten Tag darauf ansprechen. „Betroffene sind oft hin- und hergerissen. Sie wollen allein sein und fühlen sich zugleich einsam. Deshalb ist es wichtig, ein Gesprächsangebot zu wiederholen“, erklärt Reinhardt. Außerdem könne man

Steht die Frage im Raum, ob Mitarbeitende eine Tätigkeit weiter ausführen können, sollte HR auch hier empathisch reagieren und dem Menschen Zeit geben. „Wichtig ist, jeden formalen oder vielleicht juristisch notwendigen Schritt anzukündigen. Ich habe schon erlebt, dass der Mitarbeiter einen Termin für den Amtsarzt im Briefkasten vorfand und davon vorher nichts wusste“, so Martin Reinhardt von der Beratung stg.

Sozialberatung wird durch Corona wichtiger

Martin Reinhardt erlebt in seinem Alltag deutlich, dass die Corona-Pandemie psychische Krisen fördert und die Disposition verstärkt. „Bei jungen Menschen wirkt sich der Mangel an sozialen Kontakten sehr stark aus“, sagt er. Sozialer Kontakt sei wichtig, um nicht in Ängste zu verfallen, die auch gesunde Menschen entwickeln, wenn sie dauernd um sich selbst kreisen. „Ich habe in den vergangenen 20 Jahren noch nie so oft gehört, dass Menschen unter Panikattacken leiden“, erklärt er weiter. Dabei sei es auch wichtig, dass die Sozialberatung Tag und Nacht zu erreichen ist. Betroffene müssen jederzeit anrufen können, wenn sie in Panik oder in ein seelisches Tief geraten.

Jeder einzelne Mitarbeiter wird immer wichtiger, denn es herrscht Fachkräftemangel. „Gleichzeitig werden Mitarbeitende aber immer fragiler, weil das Leben immer getakteter ist und die innere Anspannung steigt“, erklärt Reinhardt. Damit seien Mitarbeitende anfälliger für Krisen, die diese schwerer bewältigen können.

Von: Tim Stakenborg

