

Klein und anders – Betriebliche Sozialberatung in der Schweiz

Katja Müggler

1. Zahlen und Fakten

Die Schweiz ist mit 41 300 km² und 7,4 Mio. Einwohnern ein kleines, dicht besiedeltes Land. Zwei Drittel der Fläche ist nicht bewohnbar, da sie gebirgig ist. Die Schweiz ist aufgeteilt in vier Sprachregionen. In der Südschweiz wird Italienisch gesprochen, in der Westschweiz Französisch und im Hochland der Nordostschweiz Romanisch. Der größte Teil der bewohnbaren Schweiz ist deutschsprachig.

Die Schweiz ist bekannt für ihre Neutralität. Hier hat in Genf neben der UNO auch die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung ihren Hauptsitz.

Als Nicht-EU-Mitglied stellt die Schweiz eine Oase in der europäischen Landschaft dar. Bilaterale Verträge regeln die internationale Zusammenarbeit. Das Schengen-Abkommen regelt zum Beispiel den Reiseverkehr und hat dafür gesorgt, dass die systematischen Personenkontrollen an den gemeinsamen Grenzen zwischen den Schengen-Staaten aufgehoben wurden. Somit können seit 2004 Arbeitskräfte aus EU-Ländern ungehindert in die Schweiz einreisen. Zurzeit ziehen 2000 Personen pro Monat aus Deutschland in die Schweiz, um hier zu arbeiten. Mit rund 240 000 Personen bilden die Deutschen seit letztem Jahr hinter den Italienern die zweitgrößte Gruppe von Ausländern. Darunter befinden sich viele qualifizierte Sozialarbeiter und Sozialpädagogen.

2. Das politische System

Die Schweizer Regierung kennt weder einen Premierminister noch einen ständigen Staatspräsidenten. Seit 1848 existiert ein Bundesrat, bestehend aus 7 Mitgliedern, den Bundesräten. Jedes der sieben Bundesratsmitglieder steht einem Departement vor, vergleichbar mit Ministerien in anderen Ländern.

Die schweizerische Parteienlandschaft zeichnet sich durch große Stabilität aus. Vier Parteien dominieren die nationale Politik. Sie stellen proportional zu ihrem Wähleranteil die Bundesräte.

Die eidgenössische Legislative bildet die Bundesversammlung (Parlament), die aus zwei Kammern – dem Nationalrat und dem Ständerat – besteht. Das Schweizer Parlament ist ein sogenanntes Milizparlament, d. h. dass die Parlamentarier ihr Mandat nicht hauptberuflich ausüben und direkt vom Schweizer Volk gewählt werden. Im Nationalrat als Volksvertretung sind die Kantone proportional zu ihrer Bevölkerungsdichte vertreten, und im Ständerat sind die Kantone – mit Ausnahme von sechs Kantonen, die nur ein Mitglied stellen – mit je zwei Sitzen vertreten. Alle Gesetzgebungsvorhaben müssen von National- und Ständerat behandelt und von beiden angenommen werden.

Die Schweiz gliedert sich in 26 Kantone – aufgeteilt in Vollkantone und Halbkantone. Das föderalistische Prinzip gewährt diesen Kantonen eine Teilautonomie.

3. Das Schweizer Gesundheitssystem

Die Schweiz gehört zu den Ländern mit der höchsten durchschnittlichen Lebenserwartung. Das Gesundheitswesen ist nach den durch den Bundesrat vorgegebenen Richtlinien privat organisiert. Auf der Grundlage des Solidaritätsprinzips bezahlen die Versicherten einkommensunabhängige Krankenkassenprämien. Bei einkommensschwachen Personen wird ein Teil der Prämie vom Bund subventioniert.

Alternativ zur Krankenversicherung besteht seit zehn Jahren das Krankenversicherungsmodell Health Maintenance Organization (HMO), das neben den Gesundheitskassen und dem Hausarztmodell eine alternative Versicherungsform darstellt, bei dem die Verbraucher mit der Versicherungsform zugleich einen bestimmten Kreis medizinischer Anbieter wählen. Beim HMO-Modell ist der Versicherte an ein Netzwerk von Vertragsärzten gebunden (meistens Ärzte, die sich in Gruppenpraxen zusammenschließen) und muss bei Erkrankung immer zuerst seinen Arzt in der HMO-Praxis aufsuchen. Dadurch sinkt die Krankenkassenprämie. Eine Mehrheit der Schweizer steht dem HMO-Modell skeptisch gegenüber (Dienstleistungsqualität wird in Frage gestellt) und hält sich an die privaten und wesentlich teureren Versicherer, die große Wahlfreiheit bieten.

Auch die Schweiz steht vor dem Problem steigender Staatsschulden und wird gewahr, dass private Krankenversicherungen zukünftig nicht mehr bezahlbar sein werden.

4. Disability-Management

Globalisierung, technologischer Fortschritt, Arbeitsorganisation und Konkurrenz wirken sich zunehmend auf die Gesundheit aus. Steigende physische und mentale Belastungen führen zu Überbelastung, Stress und anhaltenden Gesundheitsproblemen. Mentale Belastungen bedingen psychosomatische Erkrankungen, Depressionen, Erschöpfungszustände, Schlaflosigkeit und Burnout. Erhöhter Alkoholkonsum, die Einnahme von Schlaftabletten und Beruhigungspillen sowie das Rauchen wirken sich negativ auf die Gesundheit aus. Dadurch steigen die krankheitsbedingten Ausfallzeiten und entsprechend die Folgekosten für das Unternehmen. Diesen Ausfallzeiten wird in jüngster Zeit zunehmend Aufmerksamkeit geschenkt. Ein neuer Markt entsteht. Krankenversicherungen koppeln ihre Prämien an die Leistung des Case-Managements und drohen mit Erhöhung der Versicherungsprämien, falls ihr Case-Management nicht implementiert wird. Dadurch übernehmen die Versicherungen eine innerbetriebliche Kontrolle, die ihnen und auch dem Unternehmen hilft, Kosten zu sparen. Somit wird der betrieblichen Sozialarbeit eine Kernkompetenz entzogen, die Bestandteil der ganzheitlichen Arbeitsweise ist, nämlich die Mitarbeitenden vor, während und nach Krankheiten systematisch zu begleiten.

Konkurrenz belebt das Geschäft, heißt es immer wieder. Dagegen ist nichts einzuwenden. Die kontroverse Diskussion wird dort geführt, wo Case-Manager als nicht qualifizierte Sozialarbeitende Folgeprobleme im familiären, finanziellen oder Suchtbereich bearbeiten.

5. Gesetzgebung zur BSA

Es gibt keine Gesetze zur BSA in der Schweiz. Die Schweiz gehört auch keiner internationalen Organisation an, die diese Dienstleistung einfordert. Obwohl die Schweiz nicht EU-Mitglied ist, sind Betriebssozialarbeiter aus der Schweiz Mitglieder des European Network of Occupational Social Work (ENOS).

Das Schweizer Parlament hat noch keine Gesetze zur BSA verabschiedet, Es existieren jedoch Gesetze, die ganz allgemeinen regeln, wie Klienten zu behandeln sind. Zum Beispiel schützen Gesetze zur Berufsausübung Klienten davor, dass ihnen ein Unternehmen Leid und Schaden zufügt. Nicht verbunden mit diesen Gesetzen – aber für Sozialarbeitende ebenso wichtig – ist der Berufskodex der Professionellen sozialer Arbeit des Berufsverbandes AvenirSocial. Dabei

handelt es sich um ethische Richtlinien zum Berufsgeheimnis, zur Vertraulichkeit, zu Gratisdienstleistungen und zum Recht des Klienten auf Selbstbestimmung.

6. Betriebliche Sozialarbeit in der Schweiz

In Deutschland lassen sich laut Reinicke (1988, S. 202) die Ursprünge betrieblicher Sozialarbeit bereits Ende des 19. Jahrhunderts erkennen. In der Schweiz weisen nur wenige Quellen auf die Anfänge hin. In den 1930er Jahren gab es in der Schweiz starke soziale Spannungen zwischen Arbeitern und Arbeitgebern. Die Arbeitslosigkeit betrug 10 %, und die Realeinkommen hatten 30 % ihres Wertes verloren. 1922 wurde in der Maschinenfabrik Gebr. Bühler AG die betriebliche Sozialarbeit eingeführt, die dort heute noch Bestand hat.

Der Schweizer Verband Volksdienst schuf damals ein Unterstützungsprogramm für Fabrikarbeiter. 1944 schlossen sich die damaligen Fabrikfürsorgerinnen zu einer schweizerischen Vereinigung zusammen. Ab 1961 nannten sie sich Schweizerischer Berufsverband Sozialarbeitender in Betrieben. Unter dem Namen Schweizerischer Berufsverband Soziale Arbeit (SBS/ASPA) schlossen sich 1969 alle Sozialarbeitenden zusammen. 2005 wurde dieser Verband in AvenirSocial umbenannt. Seit 2008 gibt es im AvenirSocial eine Fachgruppe mit dem Namen „Leitende betriebliche Sozialarbeit“. Ihre jüngste Aufgabe bestand darin, ein aktualisiertes Leitbild für die BSA zu entwickeln, um ein gemeinsames Verständnis von BSA erarbeiten zu können. Es gibt nur wenig Literatur zur BSA in der Schweiz, weil die akademische Forschungstätigkeit erst in den letzten Jahren systematisch betrieben wurde. In jüngster Zeit zeigen Studierende ein zunehmendes Interesse am Thema und am Arbeitsgebiet der betrieblichen Sozialarbeit. Dissertationen und Studien zur BSA werden an Fachhochschulen für soziale Arbeit erstellt, z. B. an der Fachhochschule Nordwestschweiz, insbesondere an den Standorten Olten und Basel.

In der Schweiz wird BSA als eine Spezialisierung innerhalb der Sozialarbeit mit entsprechenden Zielen und Grundsätzen betrachtet. Die Hauptaufgabe der BSA besteht darin, die erwerbstätige Bevölkerung bei Problemen am Arbeitsplatz zu unterstützen. Dies kann über externe BSA-Anbieter wie auch firmeninterne Dienste geschehen. Die meisten europäischen Länder kennen betriebseigene BSA. Dieses Arbeitsfeld stößt auf zunehmendes Interesse, da es eine gute Möglichkeit bietet, um sich als Sozialarbeiter selbständig zu machen. Es besteht teilweise ein Wettbewerb zwischen den externen Anbietenden und den internen Diensten. Normalerweise haben Großunternehmen wie SBB, Schweizerische Post

und Swisscom firmeninterne Dienste. Externe Anbieter bedienen in erster Linie kleinere Unternehmen.

Die Proitera GmbH gehört zu den größten Anbietern von betrieblicher Sozialberatung in der Schweiz. Das Franchiseunternehmen wurde 1999 gegründet und gewährt den Sozialarbeitenden unter dem Dach einer gemeinsamen Marke eine gewisse Autonomie, deren Grenzen durch gemeinsame Qualitätsstandards, Strategien und Geschäftsziele gesetzt werden. Proitera verfügt über mehr als 60 regionale und nationale Mandate, betreibt 6 regionale Geschäftsstellen und 4 Satteliten mit zurzeit 18 Sozialarbeitenden in allen Landesteilen der Schweiz. Alle Beratenden bei Proitera verfügen über einen tertiären Abschluss in Sozialarbeit. Auch die Gründerin von Proitera und Autorin, Katja Müggler, ist Sozialarbeiterin. Zusätzlich zu ihrer Tätigkeit als Geschäftsleiterin hat sie einen akademischen Abschluss in Organisationsberatung.

7. Das Dienstleistungsangebot von Proitera

BSA hilft und unterstützt auf der Grundlage von methodologischen und berufsethischen Standards. Zu den Aktivitäten in der BSA gehören die Beratung von Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen und von deren Angehörigen ersten Grades bei finanziellen, persönlichen, familiären und gesundheitlichen Problemen sowie bei Konflikten am Arbeitsplatz.

Schulungen zu den Themen Suchtprävention am Arbeitsplatz, Prävention von Mobbing und sexueller Belästigung und zunehmend auch zur Gesundheit und Work-Life-Balance sind ergänzende Angebote.

Bei Proitera wird das Dienstleistungsangebot je nach Unternehmensgröße, -kultur und bereits bestehenden Angeboten, z. B. Case-Management für Langzeitkranke, angepasst. In den meisten Unternehmen stehen die finanziellen Probleme der Mitarbeitenden an erster Stelle, gefolgt von familiären Fragen und Konflikten am Arbeitsplatz. Themen wie Gesundheitsmanagement und betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM), die in der BSA in Deutschland von Bedeutung sind, spielen bei der BSA in der Schweiz nur eine untergeordnete Rolle. Ursache dafür ist, dass die Unternehmen Angebote zu diesen Themen an Versicherungsgesellschaften auslagern, die ihrerseits die Leistungen an Prämienvergünstigungen koppeln. Es gibt vereinzelte Fälle von Gewalt und sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Viel hängt vom Bewusstsein der Unternehmensführung und von der Bereitschaft ab, ein Problem überhaupt anzusprechen. Proitera kann nur in Absprache mit

dem Unternehmen als Kunden tätig werden. Sie kann die eingeforderten Dienstleistungen erbringen und in einem Stimmungsbild die Geschäftsleitung auf Probleme und Trends im Unternehmen aufmerksam machen. Das Unternehmen veranlasst daraufhin allenfalls entsprechende Maßnahmen wie Teamentwicklungen und Weiterbildungsveranstaltungen. Die BSA ist eine Dienstleistung, die sich im Spannungsfeld zwischen sozialer Verantwortung und wirtschaftlichem Nutzen bewegt. Proitera berät im Auftrag der Kunden innerhalb der sozialarbeiterischen Werte, Normen und Ziele.

Das allgemeine Dienstleistungsangebot von externen BSA-Anbietenden unterscheidet sich bedingt von internen Angeboten. Der Unterschied zeigt sich in der Rolle der BSA, nicht aber innerhalb der Beratungsprozesse. Ein externer Anbieter nimmt eine unbefangene Position gegenüber Angestellten und Arbeitgebenden als ein interner Dienstleister ein. Seine Rolle ist mit der eines Mediators zu vergleichen.

Die Aufgaben der BSA lassen sich in vier Bereiche einteilen:

1. Es ist die Aufgabe der BSA, Ansprechpartner für alle Angestellten zu sein, die Rat suchen.
2. Die BSA leistet praktische Hilfestellung bei Fragen, die direkt mit dem Arbeitsplatz zusammenhängen, z. B. wenn Fehler bei der Lohnfortzahlung während krankheitsbedingter Abwesenheiten auftreten oder beim Wiedereinstieg nach einem Burnout. Hierzu zählen auch Fragen, die die Kommunikation zwischen einzelnen Mitarbeitenden oder zwischen Angestellten und Vorgesetzten betreffen. Zudem erfordert das Case-Management bei Erkrankten zunehmend die Aufmerksamkeit der Sozialarbeitenden, weil die steigenden Kosten bei krankheitsbedingten Ausfallzeiten die Unternehmensführung auf den Plan rufen.
3. Die BSA reagiert auf Probleme, die sich aus der Arbeitsplatzsituation ergeben. Angestellte, die von einem Stellenabbau oder einer Umstrukturierung bedroht sind, können die BSA um Hilfe bitten. Während eines umfassenden Stellenabbaus oder einer Betriebsschließung unterstützen Berater Angestellte bei Fragen zum vorzeitigen oder regulären Ruhestand und begleiten die Prozesse mit einem BSA-Programm.
4. Die vierte und letzte Kategorie des Dienstleistungsangebots externer BSA umfasst den Trainingsbereich. Sozialarbeitende informieren innerhalb des Unternehmens über ihr Dienstleistungsangebot und sensibilisieren die Mitarbeitenden zur frühzeitigen Kontaktaufnahme, um den präventiven Charakter dieser Dienstleistung zu unterstreichen. Sozialarbeitende bieten auch der Unternehmensführung Trainings an, um Probleme in der Firma zu thematisieren, Führungskompetenzen zu vermitteln oder einen konstruktiven

Umgang mit anspruchsvollen Mitarbeitenden zu finden. Zusätzlich zu Trainings sind BSA-Anbieter aufgefordert, Studierenden der sozialen Arbeit Praxiserfahrungen zu vermitteln.

Unabhängig vom Auftragsverhältnis werden interne und externe Sozialarbeiter als Teil des Vertragsunternehmens betrachtet. Sie nehmen im Unterschied zu Deutschland eine Stabsfunktion innerhalb der Organisation ein und können somit über die Hierarchiestufen hinweg kommunizieren. Dies ist notwendig, um dem Mehrfachmandat innerhalb der Beratungstätigkeit gerecht zu werden und der beruflichen Schweigepflicht Rechnung zu tragen.

In der Regel sind die Sozialarbeitenden interner BSA dem HR-Manager unterstellt. Die HR-Manager sind auch die direkten Ansprechpersonen für die externe BSA. Sie sind die Auftraggeber und neben der Geschäftsführung die Mitunterzeichnenden der Kooperationsverträge.

8. Finanzierung

Im Fall Proitera bezahlen die Kunden eine Beratungspauschale oder einen Rechnungsbetrag, der sich aus dem Stundensatz und der Anzahl der aufgewendeten Stunden ergibt. Proitera weist, basierend auf Erfahrungswerten, einen detaillierten Berechnungsschlüssel aus, der den geschätzten Aufwand der Sollzeit gegenüberstellt. Es wird dabei davon ausgegangen, dass pro Jahr 5–10 % aller Mitarbeitenden die BSA aufsuchen. Damit ist der optimale, wirtschaftliche Nutzen ausgeschöpft. Das heisst, die Folgekosten am Arbeitsplatz, verursacht durch soziale Probleme, werden maximal reduziert.

Interne BSA sind zunehmend aufgefordert, die Leistung gezielt nach dem Verursacherprinzip den entsprechenden Abteilungen zuzuordnen. Dadurch entsteht ein betriebsinterner Konkurrenzdruck. Die Haltung „Ihr habt zu viele Mitarbeitende mit Problemen; das ist schlecht!“ rückt in den Vordergrund. Es ist jedoch wichtig, auf die betriebswirtschaftliche Sichtweise zu fokussieren. Diese Haltung spiegelt sich in folgender Aussage wieder: „Gut, dass unsere Mitarbeitenden ihre Probleme frühzeitig angehen und somit hohe Folgekosten vermeiden.“ Im Gegensatz zu internen Sozialberatungen weist Proitera in den Rechnungen nicht aus, aus welchen Bereichen die Kunden im Einzelnen kommen (kein Verteilschlüssel).

Die Verträge für die Dienstleistung BSA basieren auf langfristigen Vereinbarungen. Beratungen nehmen in der Regel 3–5 Beratungsgespräche in Anspruch. Gehen Beratungen

über 10–15 Sitzungen, werden sie als intensiv bezeichnet. Langfristige Beratungsprozesse dauern länger als ein Jahr. Deutschland kennt im Gegensatz zum Regelfall in der Schweiz Modelle mit einer begrenzten Anzahl von Sitzungen.

9. Hilfsprogramme für Angestellte in der Schweiz

Nach der Etablierung der BSA in der Schweiz entwickelten sich Praktiken, die Beratern den systematischen Zugang zu den Unternehmen ermöglichte. Anfang 20. Jahrhundert war das Lohnniveau niedrig, und es gab keine Sozialversicherungsnetze. Die BSA leisteten praktische Hilfe: Sie lieferten günstige Stoffe, organisierten Koch- und Nähkurse sowie Urlaube in den Bergen für die Kinder und vieles mehr. Mit den Veränderungen in der Arbeitswelt tauchten neue Probleme auf, und die Position der Sozialarbeiter in den Unternehmen wurde unabhängiger und professioneller. Employee-Assistance-Programme (EAP), wie wir sie aus den USA kennen, entwickelten sich in der Schweiz aus den Personalabteilungen heraus. Angestellte mit erwiesener Sozialkompetenz erhielten eine BSA-Ausbildung, während sie beim Unternehmen angestellt waren. Nach Abschluss ihrer Ausbildung nahmen sie dann eine Stelle in der Personalabteilung oder als Manager ein. Bei der schweizerischen Post erhielten sie zum Beispiel den Titel ‚Sozialbeamte‘. Viele Unternehmen begannen, die Sozialarbeiterausbildung als Vorbereitung für das Angestelltenverhältnis im Management zu schätzen und stellten bevorzugt Bewerber mit Spezialausbildungen an.

Das Dienstleistungsangebot der EAP orientiert sich an dem der BSA. Der Begriff EAP wird in der Schweiz deshalb wenig verwendet.

10. Schlussfolgerung

Die BSA konnte kurz nach ihrer Etablierung in Deutschland auch in der Schweiz Fuß fassen. Auf dem Hintergrund einer stabilen Wirtschafts- und Gesellschaftsentwicklung konnte sie sich systematisch etablieren. Interne und externe Angebote decken seit Jahrzehnten den Markt ab. Die externen Anbieter breiten sich zunehmend aus mit dem Ziel, das ganze Marktpotential auszuschöpfen. Die Angebote sind grundsätzlich deckungsgleich. Lediglich im Bereich Fehlzeiten-Management ist viel Bewegung sicht- und spürbar. Branchenfremde werben zunehmend im Bereich Krankenwesen und Prävention um den Zuspruch der Firmen. In

diesem Bereich gilt es, aktiv die Position der BSA zu stärken und das Case-Management im Krankenwesen als bisherige und künftige Kernkompetenz zu vertreten und dafür aktiv zu werben. Eine Dienstleistung, die sich über hundert Jahre entwickelt und etabliert hat, weist Beständigkeit und Erfahrung aus. Darauf gilt es aufzubauen, um sich im globalisierten Markt weiter zu behaupten. Das ist eine zunehmende Herausforderung auch für Sozialarbeiter in der Schweiz.

Literaturverzeichnis

AvenirSocial, 2006, Berufskodex der Professionellen Sozialer Arbeit. Bern

AvenirSocial, 2008: Leitbild Betriebliche Sozialarbeit. Bern

Dale A. Masi, DSW (2nd Edition 2000) International Employee Assistance Anthology, Washington DC Sitzler,s (4. Auflage 2007) Grüzi und Willkommen, Die Schweiz für Deutsche, Berlin: Ch. Links Verlag

Reinicke, P. (1988) Die Sozialarbeit im Betrieb in Soziale Arbeit, 37. Jahrgang, Heft 6–7, S. 202–213.

Strahm, R.H. (1. Auflage 2008) Warum wir so reich sind. Bern: hep verlag ag

SozialAktuell, Nr. 5/2004, Betriebliche Sozialberatung

SozialAktuell, Nr. 2/2008, Disability Management

SozialAktuell, Nr. 2/2009, Soziale Arbeit im Wandel

Mügler, Katja (2011). ENOS, Bericht EAP, Situation weltweit analysiert.