

Unternehmensservice

Mitarbeiter stärken, Unternehmen entlasten.

Mit welchen Anliegen könnten sich Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an die Serviceline wenden?

Vorab:

Wichtig zu wissen ist – sowohl für das Unternehmen als auch für die Mitarbeiter: Alle Informationen und Daten unterliegen der Schweigepflicht.

Unabhängig davon, welches Problem bzw. Anliegen ein Ratsuchender schildert, und unabhängig davon, ob es telefonisch oder per E-Mail geschieht, wird die Kontaktaufnahme bei den Beratern zu einer der folgenden Handlungsweisen führen:

- Die Beraterin der Serviceline wird selbst umgehend auf die Fragen und Anliegen konkrete Antworten geben können.
- Bei weiterführenden fachspezifischen Fragen, die der Beratung und Unterstützung von Fachleuten bedürfen, wird die Beraterin diese Fachleute mit den entsprechenden Kontaktdaten entweder sofort oder innerhalb von 24 Stunden benennen.
- Die Beraterin nimmt Kontakt zu den entsprechenden Fachleuten auf und sorgt dafür, dass diese innerhalb von 24 Stunden Kontakt zum Ratsuchenden aufnehmen.
- Die Beraterin lädt den Ratsuchenden zu einem ausführlicheren, persönlichen Beratungsgespräch ein.

Beispiel 1: Mögliche Alkoholabhängigkeit

Der Abteilungsleiter eines Groß- und Außenhandelsbetriebes meldet sich bei der Serviceline. Er schildert folgendes Problem: Ein langjähriger Mitarbeiter des Unternehmens ist vor drei Monaten in seine Abteilung gewechselt. In der Abteilung besteht ein hohes Arbeitspensum. Der neue Mitarbeiter wirkt jedoch sehr unkonzentriert, schafft sein Arbeitspensum kaum und macht viele Fehler, die zum Teil von den Kollegen

behooben werden müssen. Entsprechend schlecht ist die Stimmung im Team. Der Abteilungsleiter hat den Eindruck, dass der betreffende Mitarbeiter alkoholisiert zur Arbeit kommt. So wendet er sich nun an die Serviceline.

Folgende Hilfeangebote können vermittelt werden:

- Kurzfristige Terminvereinbarung für ein Gespräch mit einem beim Caritasverband tätigen Suchtbeauftragten, um die Problemsituation zu erörtern und weitergehende notwendige Hilfen zu klären, die der Betrieb dem betreffenden Mitarbeiter zur Verfügung stellen kann und gegebenenfalls stellen muss. Eventuell erfolgt das Gespräch bereits gemeinsam mit dem betroffenen Mitarbeiter.
- Weitergabe von Kontaktdaten fachkundiger Stellen, z. B. Drogenberatungsstelle, Selbsthilfegruppe für Alkoholikerkrankte.

Beispiel 2: Scheidung und Probleme mit verhaltensauffälligem Kind

Frau A., 42 Jahre, ist Teilzeitmitarbeiterin in einer Reinigungsfirma und hat eine 13-jährige Tochter. Vor sechs Monaten hat sie sich von ihrem Ehemann, dem Vater der Tochter getrennt und ist mit dieser in eine eigene Wohnung gezogen. Der Ehemann, der mit der Trennung nicht einverstanden ist, weigert sich jeglichen Unterhalt zu zahlen, was bei Frau A. zu erheblichen finanziellen Problemen führt. Zudem ist die Tochter seit dem Auszug zur Mutter sehr verhaltensauffällig, hält sich nicht an Vereinbarungen und macht ihr schwere Vorwürfe, weil sie sich vom Vater getrennt hat.

Frau A. ist aufgrund der belastenden Situation bei der Arbeit kaum noch leistungsfähig, muss ständig an ihre

Unternehmensservice

Mitarbeiter stärken, Unternehmen entlasten.

privaten Probleme denken und hatte inzwischen auch schon mehrere, längere Krankheitszeiten. Da sie Sorge hat, ihren Arbeitsplatz unter diesen Umständen zu verlieren, wendet sie sich an die Serviceline.

Dort wird sie folgende Hilfeangebote erhalten können:

- In Bezug auf die Probleme im Umgang mit der Tochter kann kurzfristig ein Termin für ein Erstgespräch in einer Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Caritasverbandes koordiniert werden. Die Fachleute vor Ort können dann, gemeinsam mit Frau A., ein weitergehendes Beratungsangebot gestalten, gegebenenfalls wird die Tochter mit in den Beratungsprozess einbezogen.
- In Bezug auf die Trennungproblematik und die damit verbundenen finanziellen Probleme muss Frau A. rechtlich fundierte Auskunft erhalten. Somit wird ihr die Möglichkeit und Notwendigkeit einer Beratung eines Rechtsanwaltes aufgezeigt. Sollte Frau A. die Kosten einer anwaltlichen Beratung nicht aufbringen können, kann die Unterstützung in Form der „Prozesskostenhilfe“ beschrieben werden.

Beispiel 3: Pflegeorganisation

Frau B. ist Bankangestellte mit einer 30-Stunden-Woche und alleinerziehende Mutter von zwei Kindern im Alter von acht und zwölf Jahren. Ihre 78 Jahre alte Mutter erlitt vor einigen Tagen einen Schlaganfall. Nun hat Frau B. von den Ärzten erfahren, dass die Mutter zukünftig nicht mehr eigenständig leben und somit nicht in ihre eigene Wohnung zurückkehren können wird. Frau B. ist aufgrund dieser Situation zum einen emotional sehr angegriffen und fühlt sich zudem mit den nun anstehenden Entscheidungen und Planungen bezüglich der Pflege und der Wohnsituation ihrer Mutter überfordert. Aufgrund der Betreuung der Mutter im Krankenhaus und der Orientierungslosigkeit, was nun zu tun ist, bittet sie häufig um kurzfristige Freistellung/Urlaub bzw. kommt es zu Fehlzeiten bei der Arbeit. Sie sucht Hilfe bei der Serviceline.

Das Gespräch mit der Beraterin der Serviceline wird zunächst einmal zu einer ersten emotionalen Entlastung für Frau B. führen. Zudem werden im Gespräch durch die Beraterin der Serviceline die konkreten Fragen und Anliegen von Frau B. formuliert.

So lassen sich die Sorgen von Frau B. nach dem Gespräch auf folgende Fragestellungen zusammenfassen:

- Die Mutter wird in vier Tagen aus dem Krankenhaus entlassen – wie lässt sich die Pflege und Betreuung so kurzfristig sicherstellen?
- Wie und wo kann und soll die Mutter langfristig leben?
- Kann sie gegebenenfalls bei der Tochter zu Hause leben und gepflegt/betreut werden? Wie ist das beruflich, finanziell und mit den Kindern vereinbar?
- Wie kann das Leben der Mutter in einem Seniorenwohnheim finanziert werden?
- Wird die Tochter ihre Mutter finanziell unterstützen müssen?
- Bei wem kann die Tochter Unterstützung bei den auf sie zukommenden Entscheidungen und organisatorischen Abläufen bekommen?

Die Beraterin gewährleistet, dass Frau B. in den nächsten 24 Stunden einen Anruf und eine Terminvereinbarung für ein persönliches Gespräch von der für ihren Wohnort zuständigen Sozialstation erhält. Hierdurch können alle Fragen aus einer Hand detailliert geklärt werden und Perspektiven geschaffen werden. Frau B. erfährt, wie vielfältig die Möglichkeiten im Bereich der Pflege und Betreuung von Angehörigen sind. Die weiteren notwendigen Schritte werden strukturiert geplant und organisiert.