

Unterstützung nicht nur in Krisen – Coaching durch die Schnelle Hilfe

Jana Hausmann



DOSIMIRROR ermöglicht mit einem Klick eine direkte Verbindung zu einem Coach der Schnellen Hilfe. Der 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 ist ein externes Coachingangebot zu allen arbeitsbezogenen und privaten Fragen, das mit dem Einsatz von DOSIMIRROR angeboten werden kann. Sie ergänzt damit die Arbeit eines innerbetrieblichen Coaches an den Stellen, wo die Fragen zu weitreichend sind oder aber die Ratsuchenden ihre Probleme lieber mit einer externen Person besprechen möchten.

Die Schnelle Hilfe basiert auf einer Telefonhotline in Kombination mit einer persönlichen Beratung zu allen Fragen und Problemen, die mit belastenden Lebenssituationen zusammenhängen. Die Experten der Schnellen Hilfe übernehmen dabei die Beratung von Beschäftigten sowie die Vermittlung in kompetente Beratungseinrichtungen.

Das Angebot der Schnellen Hilfe soll die Beschäftigten dabei begleiten und unterstützen, ihre kleineren und größeren Sorgen anzugehen und in den Griff zu bekommen, und steht den Beschäftigten bei arbeitsbezogenen, gesundheitlichen, aber auch persönlichen oder familiären Fragen als Ansprechpartnerstruktur zur Verfügung.

Die Schnelle Hilfe bietet kompetente Beratung 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.

Beratungsprozess

Über eine Informations- und Beratungshotline können Beschäftigte ihr Anliegen formulieren und kurzfristige Beratungstermine vereinbaren. Im Erstberatungsgespräch beginnt der Prozess der Kurzzeitberatung mit Lotsenfunktion. Die qualifizierten und erfahrenen Beraterinnen und Berater arbeiten lösungsfokussiert.

Nach Identifizierung der belastenden Faktoren aus dem beruflichen (z. B. Konflikte, Mobbing, Überbelastungen) wie privaten Lebensbereich (z. B. Erziehung, Partnerschaft, Sucht) wird gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten an einer Lösung oder der Herbeiführung einer Lösung gearbeitet. Es können zur Klärung und Problembewältigung weitere Folgegespräche vereinbart werden.

In diesem Problemanalyseprozess spielt die Selbstanalyse durch DOSIMIRROR eine große Rolle. Sie ermöglicht die schnelle Identifikation von Problemschwerpunkten und leitet durch die individuelle Auswertung auf Handlungsmöglichkeiten hin.

Das Angebot der Schnellen Hilfe geht inhaltlich über den Themenbereich des DOSIMIRROR hinaus (z. B. Schulden und Sucht). Zu den Themen, die die Arbeit betreffen, ist DOSIMIRROR allerdings ein ausgezeichnetes Analyseinstrument, durch das die Problemanalysen der Experten an der Telefonhotline extrem beschleunigt werden können.

Datenübermittlung

Sobald ein Coach kontaktiert wird, ist es sinnvoll, die lokal auf dem Smartphone liegenden Daten aus der DOSIMIRROR-App freizugeben. Aus Datenschutzgründen steht die App nicht mit dem Internet in Verbindung. So ist sichergestellt, dass nur der/die Benutzende selbst Zugriff auf die Daten hat. Mit einem einfachen Klick können

dem Coach die Daten übermittelt werden, sodass im Beratungsprozess über die Analyse der Daten Handlungsansätze und Problemlösungen entwickelt werden können. (s. Abb.).

Um die Daten zuordnen zu können, wird in der App ein Code generiert, über den der Coach auf die Daten zugreifen kann. Die Coaches der Schnellen Hilfe sind selbstverständlich zur Verschwiegenheit verpflichtet und behandeln alle Anfragen und Daten streng anonym und vertraulich.

Vermittlung an Spezialisten

Bei einem weitergehenden oder speziellen Beratungsbedarf erfolgt eine schnelle Vermittlung in das öffentliche Beratungs- und das medizinische Versorgungssystem. Zeigt die Beratung, dass eine Vermittlung in Fachberatungsdienste (Schulden, Familie, Sucht u.v.m.) notwendig ist, begleiten die Berater/-innen der Schnellen Hilfe den Übergang und stehen den Beschäftigten während des Prozesses weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung.

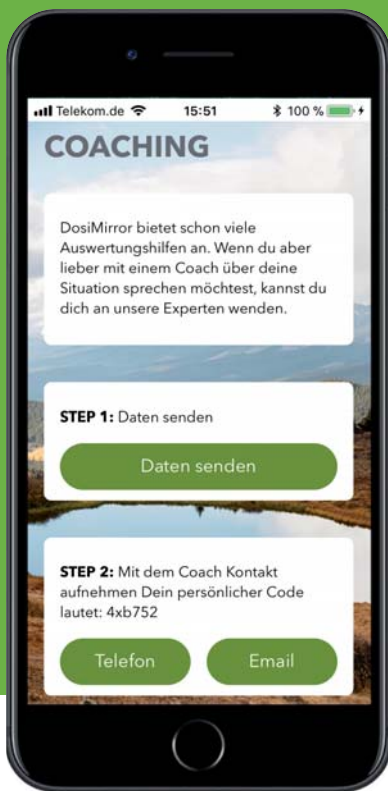
Die Schnelle Hilfe berät aber auch Unternehmen bei der Gestaltung von gesundheitsförderlichen Arbeitsbedingungen. Es besteht die Möglichkeit, die Anfragen der Teilnehmer (anonym) zu Schwerpunkten zusammenzufassen und mit dem Unternehmen zu besprechen. Zudem ist es möglich, eine betriebliche Auswertung 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.



Fazit

Auch scheinbar kleine Belastungen können, wenn sie nicht nur punktuell, sondern permanent auftreten, bedrückend sein oder in der Summe Menschen handlungs- und arbeitsunfähig machen. Nicht immer sind therapeutische Maßnahmen nötig, oft kann auch im Beratungssetting ressourcenorientiert Unterstützung zur Klärung und Lösung der Beratungsanliegen gegeben werden. Zielsetzung ist der Erhalt bzw. die Wiederherstellung der Leistungsfähigkeit von Beschäftigten und Führungskräften.



Kontaktaufnahme zum Coach mittels der DOSIMIRROR-App

Coaching



Jana Hausmann

Die Autorin

Jana Hausmann ist Diplom-Pädagogin und Fachberaterin für Betriebliches Gesundheitsmanagement. Sie ist pädagogische Mitarbeiterin der DAA und stellvertretende Projektleiterin des Projektes „Überbetriebliches Gesundheitsmanagement im Einzelhandel“.

