

soziales_kapital

wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit
Nr. 10 (2013) / Rubrik "Junge Wissenschaft" / Standort Wien

Printversion:

<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/292/485.pdf>

Verena Göbl:

Externe betriebliche Sozialarbeit als Handlungsfeld?

Eine professionstheoretische Analyse

Im Rahmen des Gesundheitskonzeptes einer österreichischen Bank werden Produkte und Leistungen, wie z. B. Burn-Out-Prävention, Mitarbeiter_innenberatung und Führungskräftecoaching, von einem externen Unternehmen zugekauft und anschließend Mitarbeiter_innen der Bank zur Verfügung gestellt. Dieses Vorgehen gab Anstoß zur näheren Auseinandersetzung mit dem Thema, ließ sich doch vermuten, dass es sich bei diesen Leistungen um Soziale Arbeit handeln könnte. Die genauere Betrachtung dieses Feldes brachte den Begriff EAP (employee assistance program) und in weiterer Auseinandersetzung auch den Begriff der betrieblichen Sozialarbeit zum Vorschein.

Zusätzliche Relevanz erlangt dieses Thema in Anbetracht einer neuen Initiative – fit2work – der österreichischen Bundesregierung zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz, welche im Juni 2013 als Projekt vorgestellt wurde. Grundlage dafür liefert das 2011 in Kraft getretene Bundesgesetz, das AGG (Arbeit- und Gesundheit-Gesetz), mit dem ein Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebot zu Arbeit und Gesundheit geschaffen wird. Es handelt sich dabei um Angebote für Arbeitnehmer_innen und Unternehmen. Finanziert wird dieses Projekt aus Mitteln des AMS, der GKK, der Pensionsversicherung, der AUVA und des Bundessozialamts.¹

Der Fokus liegt hier auf sozialen Dienstleistungen mit externer Anbindung, welche in diesem Artikel als „externe EAPs“ bezeichnet werden. Ziel des Artikels ist es aufzuzeigen, inwieweit externe EAPs als Handlungsfeld einer professionellen Sozialen Arbeit verstanden werden können. Dazu werden vier Professionstheorien – die Adressat_innen- bzw. Lebensweltorientierung, der Dienstleistungsdiskurs, der handlungswissenschaftliche Zugang und die Systemtheorie – aufgegriffen und den externen EAPs vergleichend gegenübergestellt. Als Grundlage für diesen Artikel dient meine Bachelorarbeit (vgl. Göbl 2013), in welcher besonders ausführlich auf die Professionstheorien eingegangen wird. Die besondere Deckung mit Theorien, welche sich um die Ökonomisierungsdebatte ansiedeln lassen, veranlasst zu einer Auseinandersetzung im Schlussteil des Artikels.

1. Betriebliche Sozialarbeit – EAPs

Betriebliche Sozialarbeit lässt sich nach Hans-Jürgen Appelt (2013: 176) weit gefasst als Sozialleistung bzw. Soziale Arbeit in Unternehmen definieren, welche intern

angebunden oder extern zugekauft werden kann. Der Diskurs um die betriebliche Sozialarbeit (bSA) wird von einem zweiten, aus den USA kommenden Begriff geprägt: EAP (employee assistance program). Die Konzepte sind sehr ähnlich und lassen sich nicht immer exakt voneinander abgrenzen. Im Folgenden werden daher gemeinsame Wesenszüge herausgearbeitet, um abschließend eine Differenzierung vorzunehmen und einen neuen Begriff (externe EAPs) für den Fokus dieses Artikels, welcher auf der extern angebundenen Form betrieblicher Sozialarbeit liegt, zu bestimmen.

Für beide Begriffe (bSA und EAP) lassen sich nach den Definitionen des Bundesfachverbandes Betriebliche Sozialarbeit (vgl. bbs-e.V. 2009: 5-15) und der EAPA (Employee Assistance Professionals Association²) gemeinsame Charakteristika herausarbeiten: Die Tätigkeitsfelder von bSA und EAPs können in personenbezogene- und organisationsbezogene Leistungen unterteilt werden. Personenbezogene Angebote werden für Mitarbeiter_innen und Führungskräfte zur Verfügung gestellt, umfassen beispielsweise Beratung, Training, Krisenintervention und setzen bei allen psychischen, physischen und sozialen Problemlagen und Belastungen an, welche die Arbeitsleistung beeinflussen können, meinen aber auch Coaching im Umgang mit Mitarbeiter_innen oder Klärung von Konflikten. Die organisationsbezogenen Maßnahmen beziehen sich auf die Unternehmensebene und umfassen u. a. Angebote zur Unterstützung der Unternehmensführung in Veränderungsprozessen, Beratung in psychosozialen Fragestellungen des Unternehmens oder die konsultative Mitwirkung in Gremien zum betrieblichen Gesundheitsmanagement. Sowohl EAPs als auch bSA benötigen Supervision und andere evaluierende Methoden zur Sicherung der qualitativen Standards.

Zweck der externen EAPs oder Nutzen für Kund_innenunternehmen ist die Aufrechterhaltung einer produktiven Arbeitsleistung der Mitarbeiter_innen. Ein gutes, mitarbeiter_innenfreundliches und somit produktives Arbeitsklima kann als etwas weiter definiertes Ziel verstanden werden.

Besonders charakteristisch für diesen Tätigkeitsbereich ist die m. E. sehr deutlich sichtbare Dreieckskonstellation der beteiligten Akteur_innen: Klient_innen, Kund_innen und Anbieter_innen (vgl. Schulte-Meßtorff/Schulte 2010: 56). Klient_innen bzw. Mitarbeiter_innen beziehen die Leistung in direkter Form, bezahlt werden diese aber von Unternehmen (Kund_innen) und nicht wie sonst üblich vom Staat als Auftraggeber/Kunde. Der Wert für Unternehmen lässt sich besonders in der Förderung des „Human Factor“ bzw. des „Human Resource Management“ erkennen, allerdings werden Unternehmen auch selbst durch die Inanspruchnahme der Leistungen auf organisationsbezogener sowie personenbezogener Ebene zu direkten Nutzer_innen. Die Anbieter_innen (Soziale Arbeit) sind in diesem Fall nicht unbedingt NPOs, sondern gewinnorientierte Unternehmen.

Rechtlich gibt es in Österreich keine Verpflichtung zur Einführung von bSA oder EAPs in Unternehmen. §1157 ABGB regelt die generelle Fürsorgepflicht von Dienstgeber_innen gegenüber Dienstnehmer_innen und verweist ähnlich wie §3 ASchG (Arbeitnehmer_innenschutzgesetz) und §18 AngG (Angestelltengesetz) auf die allgemeinen Pflichten bezüglich des Schutzes des Lebens und der Gesundheit von Arbeitnehmer_innen am Arbeitsplatz. Ein expliziter Hinweis auf eine gesetzliche Verpflichtung für Arbeitgeber_innen, bSA oder EAPs anzubieten, scheint allerdings nicht gegeben.

Sowohl bSA als auch EAPs können in verschiedenen Formen organisiert und unterschiedlich angebunden werden. Die Wahl der Anbindungsform birgt wiederum verschiedene Vor- und Nachteile und kennzeichnet auch fachlich eine gewisse Nähe oder eben Distanz zum Kund_innenunternehmen. Die Entstehung dieser Anbindungsmöglichkeiten lässt sich historisch erklären: Während sich bSA als intern angebundene Form im deutschsprachigen Raum entwickelte, sind extern organisierte EAPs besonders in den USA stark verbreitet (vgl. Schulte-Meßtorff/Schulte 2010: 43) Diese Entwicklung bestätigt auch Michael Bremmer (Geschäftsführer des Bundesfachverbandes Betriebliche Sozialarbeit) in einem Interview für das Magazin business-wissen.de (vgl. Wolf 2010). Für den Fokus des Artikels wird an dieser Stelle der Begriff externe EAPs eingeführt. Knapp zusammengefasst lassen sich folgende Wesenszüge für externe EAPs herausarbeiten:

Die Anbieter_innen dieser speziellen Form von Sozialer Arbeit sind Unternehmen (Provider), welche gewinnorientiert arbeiten. Diese „Provider“ verkaufen Soziale Arbeit als Produkt, wobei es möglich ist, einzelne Produkte aus einer Palette auszuwählen. Die Produkte werden vom Kund_innenunternehmen gekauft und deren Mitarbeiter_innen (manchmal auch deren Familien) angeboten, somit ist die Anspruchsvoraussetzung ein Arbeitsplatz im Unternehmen. Der Kauf dieser Produkte ist freiwillig, es gibt keine gesetzliche Verpflichtung und die Kosten sind von den Kund_innenunternehmen selbst zu tragen. Daher ist die Qualitätssicherung und der Nachweis von Leistung und Effektivität für EAPs als unumgänglich anzusehen. Ziel externer EAPs ist die Förderung bzw. Aufrechterhaltung der Arbeitsleistung von Mitarbeiter_innen und ein produktives Arbeitsklima.

Die Angebote externer EAPs lassen sich in zwei Gruppen unterteilen: Zum einen beziehen sich die Angebote auf Mitarbeiter_innen (auch Führungskräfte), sie sind also personenbezogen und haben heterogene Themen und Probleme zum Inhalt. Zum anderen richtet sich das Angebot an die Unternehmensseite, berät, coacht und unterstützt bei Veränderungsprozessen und Umstrukturierung sowie bei Fragen bezüglich Gesundheitsmanagement und handelt somit auf einer organisationsbezogenen Ebene.

Einzigartig werden externe EAPs nicht zuletzt durch ihren produktähnlichen Charakter, im Besonderen aber durch marktwirtschaftliche Bedingungen, unter welchen sie von einem konkurrenzfähigen Anbieter (EAP-Provider) zugekauft werden können.

2. Professionstheorien Sozialer Arbeit

Im Folgenden sollen unterschiedliche Theorien bzw. theoretische Zugänge zur Profession Sozialer Arbeit dargestellt werden. Es werden vier in der Fachliteratur gängige Theorien aufgegriffen, wobei versucht wird, die wesentlichen Grundzüge dieser zu erfassen, um sie anschließend externen EAPs gegenüberzustellen. Professionstheorien sind als Identitätsangebote zu verstehen und präsentieren unterschiedliche Sichtweisen auf Soziale Arbeit bzw. stellen sie die Profession aus unterschiedlichen Blickwinkeln dar.

2.1 Adressat_innen- und Lebensweltorientierung

Die adressat_innenorientierte Professionstheorie wendet sich ab vom Problem als Ausgangspunkt für sozialarbeiterisches Handeln und geht vom Betroffenen aus. Wesentlich ist es, zu betonen, dass durch diese Orientierung an Klient_innen die Angebote flexibler und individueller gestaltet sind und somit die Anpassung als Aufgabe der Institutionen und nicht als Anforderung an Klient_innen verstanden werden kann. (vgl. Bitzan/Bolay 2011: 18ff) Eine Weiterentwicklung der Klient_innenorientierung ist die Lebensweltorientierung, welche Betroffene mitsamt ihrer Lebenswelt in den Mittelpunkt rückt. Dies bedeutet, dass aktuelle Problemlagen, Ressourcen und Verhältnisse als wesentliche Elemente und Einflüsse der gegebenen Lebenswelt anerkannt und unter Berücksichtigung der Handlungsspielräume von Klient_innen erweitert werden sollen. (vgl. Grundwald/Thiersch 2011: 854ff) Eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit geht von gegebenen Verhältnissen aus; diese bezeichnen sowohl die gesellschaftliche Situation als auch das „klient_inneneigene“ Verständnis bzw. den „klient_inneneigenen“ Umgang mit der Situation. Eine lebensweltorientierte Soziale Arbeit versucht durch professionelle Kompetenz die Verhältnisse mit Klient_innen so zu verändern, dass diese in ihrer Lebenswelt besser zurechtkommen. (vgl. Thiersch/Grundwald/Königeter 2012: 177ff)

Werden nun externe EAPs mit einer „lebensweltorientierten Brille“ betrachtet, scheint die Bestimmung einer Klientin/eines Klienten vorerst unumgänglich. In Anbetracht des Dreiecksverhältnisses der Akteur_innen sind einerseits Arbeitnehmer_innen als Klient_innen zu verstehen, andererseits auch die Kund_innenunternehmen, denen Leistungen auf unterschiedliche Weise angeboten werden. Eine Orientierung an der Lebenswelt von Arbeitnehmer_innen (Klient_innen) ist nur bedingt gegeben. Zwar sind die Themen in der Mitarbeiter_innenberatung frei wählbar und jegliche Einflüsse aus dem sozialen Umfeld und somit aus der Lebenswelt der Klient_innen können thematisiert werden, allerdings ist das Ziel der externen EAPs die Steigerung und Aufrechterhaltung der produktiven Arbeitsleistung. Diese Vorgabe widerspricht möglicherweise der Lebensweltorientierung und birgt eventuell auch normierende Tendenzen. Den Unternehmen (Kund_innen) werden Leistungen in direkter Form als Beratung und Coaching auf personenbezogener Ebene oder Prozessbegleitung im Rahmen von Veränderungen auf organisationsbezogener Ebene angeboten. Indirekt wird dadurch die Arbeitsleistung von Mitarbeiter_innen und somit die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens gesteigert. Besonders wesentlich ist noch der Blick auf die Erweiterung von Handlungsspielräumen, welcher sowohl für Unternehmen als auch Arbeitnehmer_innen gegeben sein dürfte. Im Sinne der Steigerung eines produktiven Arbeitsklimas kann durchaus von einem erweiterten Handlungsspielraum oder einem „gelingenderen Alltag“ (Grundwald/Thiersch 2011: 854) gesprochen werden. Die Orientierung externer EAPs an der „Lebenswelt“ der Unternehmen lässt sich besonders durch die Produkthaftigkeit und der damit verbundenen Auswahlmöglichkeit ersehen; dies impliziert auch die Akzeptanz des aktuellen lebensweltlichen Standpunkts, da jene Bedürfnisse gestillt und Ressourcen erweitert werden, welche vom Unternehmen zu einem bestimmten Zeitpunkt gewünscht werden. Allerdings gilt diese Akzeptanz nicht unbedingt für den Standpunkt der Klient_innen (Arbeitnehmer_innen) in ihrer Lebenswelt, da die produktive Arbeitsleistung stets oberste Prämisse bleibt und die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Leistung mit dem Verlassen des Unternehmens verloren geht. Durch die Beschränkung des Zugangs zu Leistungen aus externen EAPs auf

einen Arbeitsplatz eignet sich die Lebensweltorientierung nur bedingt, um externe EAPs als Handlungsfeld in die Soziale Arbeit aufzunehmen.

2.2 Dienstleistungsdiskurs

Aufgrund der unterschiedlichen Ausprägungen der Dienstleistungstheorie, welche sich in ihrem relativ langen Bestehen entwickelt haben, ist es schwierig an dieser Stelle generalisierende Aussagen über Grundcharakteristika dieser Professionstheorie zu treffen. Die Definition einer Dienstleistung im volkswirtschaftlichen Sinn beschreibt ein „ökonomisches Gut“ dessen Wert nicht im „materiellen Gehalt“ sondern in einer „prozesshafte[n] Leistungserbringung“ besteht. (vgl. Oechler 2011: 259) Im Anschluss daran eignet sich auch die übliche Negativdefinition – immateriell, nicht transportfähig, nicht lagerbar, nicht technisierbar – als weiterführende Beschreibung. Hervorzuheben sind sowohl die Bereitstellung der Dienstleistung in Überkapazität als auch der Zusammenfall von Produktion und Konsumtion der Leistung, welcher die Anwesenheit und Mitwirkung von Klient_innen erforderlich macht. (vgl. Flösser/Oechler 2008: 206ff) Der sozialwissenschaftliche Diskurs betont besonders die interaktionistische Perspektive, welche Adressat_innen verstärkt in den Mittelpunkt rückt und das kommunikative Miteinander von Dienstleistungsproduzierenden und -konsumierenden betont, während der funktionstheoretische Ansatz formale Strukturen fokussiert und Normalisierungsarbeit betreibt. Im ökonomischen Dienstleistungsdiskurs findet auch das New Public Management bzw. das Neue Steuerungsmodell Platz. Das staatliche Interesse an zunehmender Effizienz und Effektivität fordert die Soziale Arbeit auf, sich an betriebswirtschaftlichen Modellen zu orientieren. (vgl. Oechler 2011: 259ff) An dieser Stelle kann eine Nähe zur Debatte der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit erkannt werden.

Otto Speck (1999: 80) beschreibt in diesem Sinne die „Gefährdung sozialer Qualität“ und argumentiert, dass die zunehmende Orientierung an Wirtschaft und Markt bzw. neoliberalen Konzepten zu verstärkter Privatisierung und Deregulierung führt. Soziale Qualität, so Speck (1999: 127ff) weiter, ist als vielschichtig zu verstehen und ist nur unter Berücksichtigung verschiedener Teilaspekte bewertbar. Als einen Teilwert der Qualitätsentwicklung sieht Speck die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens an und warnt gleichzeitig vor der Gefahr Qualität nur an dieser zu messen.

Die stärkere Orientierung an ökonomischen Maßstäben ist auch in der Sozialen Arbeit spürbar. Die daraus entstehende Ökonomisierung Sozialer Arbeit lässt sich, so Galuske (2007: 362) nach Bommes und Scherr, auf drei Ebenen betrachten: Soziale Arbeit betreibt Exklusionsvermeidung, für jene die noch am Arbeitsmarkt integriert sind, Inklusionsvermittlung, um jene wieder in die Sollgesellschaft einzupassen, welche bereits exkludiert wurden und drittens betreibt Soziale Arbeit Exklusionsmanagement, wodurch sie die Überwachung und Beschäftigung jener Ausgegrenzten übernimmt, für die neuerliche Inklusion aus unterschiedlichen Gründen nicht in Frage kommt. Galuske (2007: 365) greift an dieser Stelle auf Schaarschuch zurück und definiert das neue Ziel der Sozialen Arbeit als „Management Sozialer Spaltung“.

Externe EAPs entsprechen zu weiten Teilen einer sozialen Dienstleistung. Die oben genannten Kriterien, wie z. B. die prozesshafte Erbringung einer Leistung oder auch

die Immaterialität sowie die Anwesenheit und Mitwirkung des/der Klient_in, sind weitgehend deckungsgleich. Die Orientierung an der Nachfrageseite findet sich auch in externen EAPs sowohl für Klient_innen (Arbeitnehmer_innen) als auch für Kund_innen (Unternehmen) wieder, da nicht nur individuelle Beratungsleistungen angeboten, sondern auch maßgeschneiderte Gesamtprodukte an Unternehmen verkauft werden. Externe EAPs lassen sich aufgrund ihrer Orientierung an den Kund_innen und sohin einer Bedienung der Angebots- und Nachfragelogik als Dienstleistung verstehen.

Die Debatte um die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit überschneidet sich zumindest bezüglich Exklusionsvermeidung mit den externen EAPs. Externe EAPs sind damit beauftragt, die Arbeitsleistung von Mitarbeiter_innen aufrechtzuerhalten und betreiben Exklusionsvermeidung, indem sie Mitarbeiter_innen beraten und Führungskräfte coachen um die Produktivität zu erhalten oder zu steigern. Bezogen auf organisationsspezifische Maßnahmen, wie z. B. Unterstützung bei betrieblichen Veränderungsprozessen (Personalabbau), nehmen sie auch den Aufgabenbereich des Exklusionsmanagements zu gewissen Teilen wahr.

2.3 Handlungswissenschaftlicher Zugang

Im Gegensatz zu den eben erläuterten Professionstheorien geht der handlungswissenschaftliche Ansatz von einer Orientierung am Problem aus. Dazu ist es notwendig, soziale Probleme, nach Staub-Bernasconi (vgl. 2012: 268ff), unter Anwendung des systemischen Paradigmas zu erklären. Dieses Paradigma beschreibt Beziehungen zwischen Individuen und Gesellschaft und die an dieser Stelle ablaufenden Interaktionsprozesse, inklusive möglicher Dynamiken und Konflikte. Soziale Probleme sind daher Probleme in sozialen Interaktionsprozessen bzw. sind sie als vom Individuum erlebte Hindernisse zu verstehen, welche sich aufgrund der gesellschaftlichen Position ergeben. Soziale Probleme werden nach dieser Theorie zum Kernstück und Thema der handlungswissenschaftlichen Sozialen Arbeit. Ziel des handlungswissenschaftlichen Zugangs ist es, gemeinsam mit Klient_innen, unter Bezugnahme auf gesellschaftliche Bedingungen, Veränderungen zu ermöglichen und Klient_innen zu befähigen einen Sollzustand zu erreichen. (vgl. Staub-Bernasconi 2012: 279f) Als Legitimation dienen Menschenrechte, welche als richtungsweisende Standards für grundlegende Gerechtigkeit und menschliche Bedürfnisse verstanden werden. (vgl. Staub-Bernasconi 1995: 88)

Soziale Probleme als Ausgangspunkt und Kernstück lassen sich für externe EAPs schwer festlegen, kommt es bei diesen doch zur Auftragsdefinition durch das Unternehmen, welches vorweg entscheidet, welche Angebote gesetzt werden. Die Deckung allgemeiner menschlicher Bedürfnisse als Auftrag der Sozialen Arbeit im handlungswissenschaftlichen Verständnis lässt sich allerdings zum Teil wiedererkennen. Werden z. B. die Bedürfnisse nach Arbeit und ökonomischer Sicherheit im Sinne der Aufrechterhaltung eines Arbeitsverhältnisses gedeutet, gehen die externe EAPs durchaus auf allgemein menschliche Bedürfnisse ein. Ihre Legitimation finden externe EAPs allerdings nicht in diesen Bedürfnissen und somit auch nicht in den Menschenrechten, wie von der Sozialen Arbeit als Handlungswissenschaft vorgegeben. Externe EAPs legitimieren sich vor allem durch eine Kosten-Nutzen-Rechnung der Unternehmen im Sinne einer marktwirtschaftlichen Logik. Ihr Auftrag ist somit nicht selbst definiert, sondern von den Unternehmen bestimmt. Der selbstdefinierte Auftrag der Handlungswissenschaft

lässt sich in der Normierung der Klient_innen wiedererkennen. Externe EAPs passen ihre Klient_innen allerdings an die Bedürfnisse der Unternehmen an, da sie die Aufrechterhaltung einer produktiven Arbeitsleistung und eines guten Betriebsklimas zum Ziel haben. Hier lässt sich eine Parallele erkennen. Die Anpassung an gesellschaftlichen Normen bzw. an betriebliche Vorstellungen beschreibt stets die Normierung von Klient_innen in ein größeres System durch die Soziale Arbeit. Auch der systemische Fokus auf Probleme findet sich in externen EAPs wieder: Diese versuchen z. B. im Sinne des Konfliktmanagements oder der Mediation Interaktionsprobleme zu entschärfen. Die wesentlichen Grundzüge der Sozialen Arbeit als Handlungswissenschaft, welche Probleme selbst definiert und Menschenrechte dazu als Legitimation verwendet, können allerdings nicht unbedingt auf externe EAPs umgelegt werden.

2.4 Systemtheorie

Ähnlich wie der Dienstleistungsansatz weißt auch die Systemtheorie eine lange Entwicklungsgeschichte und sohin unterschiedliche Ausprägungen auf. Aktuell scheint der Diskurs um Niklas Luhmanns Systemtheorie einer der am häufigsten geführten zu sein, weshalb diesem Zugang hier ebenso Raum gegeben werden soll. Luhmann teilt die Gesellschaft in Teilsysteme und geht von einer binären Codierung der Systeme aus, welche stets einen positiven oder negativen Wert annehmen können. Der positive Wert ist gleichbedeutend mit dem Zugang zu einem System. Nach Luhmanns Systemtheorie unterstützt die Soziale Arbeit Menschen beim Zugang zu Systemen, Soziale Arbeit versucht Menschen in Systemen zu halten oder zu integrieren, wenn sie bereits ausgeschlossen wurden und betreibt somit Exklusionsvermeidung und Inklusionsvermittlung, aber im Falle des Ausschlusses eben auch Exklusionsverwaltung. (vgl. Merten 2013: 954ff)

Externe EAPs lassen sich also generell mit der Luhmannschen Systemtheorie verbinden, da sie Menschen den Verbleib in einem System, dem Unternehmen, durch die Aufrechterhaltung von Produktivität und Leistung ermöglichen und Ausschluss vermeiden. Die Parallelen zwischen der Ökonomisierungsdebatte und externen EAPs wurden bereits beschrieben und verdeutlichen sich hier nochmals. Externe EAPs nehmen zu großen Teilen Aufgaben der Exklusionsvermeidung wahr und möglicherweise, je nach ausgewählten Produkten, auch Aufgaben der Exklusionsverwaltung (z. B. Unterstützung der Unternehmensführung in betrieblichen Veränderungsprozessen).

Die Systemtheorie umfasst auch konstruktivistisch inspirierte Theoriemodelle, beispielsweise jene von Heiko Kleve. Kleve (2003: 17) sieht den Konstruktivismus als erkenntnistheoretische Grundlage der modernen Systemtheorie an. Der Autor (vgl. ebd.: 26ff) greift auf Engelke zurück und macht soziale Probleme, die sich besonders in Interaktionen zeigen, und deren psychologische und biologische Auswirkungen zum Thema. Soziale Arbeit befasst sich also mit Problemen der Interaktion zwischen Klient_innen und anderen (Gesellschaft etc.). Aufgabe der Sozialen Arbeit ist es, so Kleve weiter, Kommunikationsmuster zu funktionalisieren, um Handlungsspielräume von Klient_innen zu vergrößern.

Die konstruktivistische Systemtheorie befasst sich mit Interaktionsprozessen und sozialen Problemen und deren Auswirkungen auf unterschiedlichen Ebenen. Externe EAPs lassen sich hierin gut wiedererkennen, da auch sie Angebote auf

unterschiedlichen Ebenen (bio-psycho-sozial) bereitstellen. So finden sich beispielsweise Produkte wie Mitarbeiter_innenberatung oder die Unterstützung in der Entwicklung neuer Gesundheitsangebote auf unterschiedlichen Ebenen. Auch Probleme in Interaktionsprozessen stellen einen wesentlichen Teil des Aufgabengebietes externer EAPs dar und werden in Form von Führungskräftecoachings oder Mediation als Produkte angeboten. Widersprüchlich ist hier allerdings der zu erreichende Sollzustand – die produktive Arbeitsleistung. Der Konstruktivismus als Grundlage dieser Ausprägung der Systemtheorie lässt sich nicht mit einem Sollzustand verbinden.

3. Resümee

Zusammenfassend lässt sich erkennen, dass die verschiedenen Professionstheorien unterschiedlich hohe Passfähigkeiten mit externen EAPs aufweisen. Je nachdem, welche Professionstheorie für die eigene sozialarbeiterische Identität gewählt wird, können externe EAPs so als Handlungsfeld Sozialer Arbeit verstanden werden.

Es zeigt sich, dass die Vereinbarkeit von externen EAPs mit dem handlungswissenschaftlichen Zugang am schwierigsten gelingt: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft definiert ihren Auftrag über menschliche Probleme selbst und arbeitet daher zwar ähnlich normierend wie externe EAPs, diese erhalten ihren grundlegenden Auftrag jedoch vom Unternehmen. Weiters fokussiert der handlungswissenschaftliche Zugang soziale Probleme im Allgemeinen, während externe EAPs hier lediglich das Bedürfnis nach finanzieller Sicherheit und Einkommen (Aufrechterhaltung des Arbeitsplatzes) in den Blick nehmen. Die systemische Betrachtung von Problemen, wie sie im handlungswissenschaftlichen Zugang üblich ist, lässt sich als einziger Punkt – auch in diesem Sinn – in externen EAPs wiederfinden.

Die Lebensweltorientierung ist nach der oben vorgenommenen Analyse nun zumindest zum Teil mit externen EAPs vereinbar. Wesentlich für diese Professionstheorie ist die Orientierung an den Klient_innen und deren Lebenswelt. Da es im Falle der externen EAPs aber zwei Zielgruppen (Unternehmen und Arbeitnehmer_innen) einzubeziehen gilt, erfolgt hier eine Trennung. Während eine Orientierung an der unternehmerischen Lebenswelt in der Anerkennung und Berücksichtigung des aktuellen Standpunktes gegeben scheint, lässt sich eine Lebensweltorientierung für Arbeitnehmer_innen, die zweite Klient_innengruppe, nur schwer erkennen. Das Unternehmen gibt den Auftrag durch den Zukauf der einzelnen Produkte und bestimmt somit auch das Angebot, welches den Arbeitnehmer_innen zur Verfügung gestellt wird. Auch der Zugang für die Gruppe der Arbeitnehmer_innen entspricht nicht unbedingt der Lebensweltorientierung, beschränkt sich dieser doch auf einen Arbeitsplatz im Unternehmen.

In Bezug auf die Systemtheorie ist es wesentlich zwischen konstruktivistisch inspirierten Modellen (nach Kleve) und der Systemtheorie nach Luhmann zu unterscheiden. Die ganzheitliche Betrachtung von Problemen und deren bio-psycho-soziale Auswirkungen, wie sie für die konstruktivistischen Prägungen üblich sind, finden sich auch in externen EAPs wieder. Die Grundlage dieser Modelle – der Konstruktivismus – lässt sich allerdings mit der produktiven Arbeitsleistung, die stets das Ziel externer EAPs ist, nicht vereinbaren. Die Luhmann'sche Systemtheorie, die

das System „Unternehmen“ betreut und versucht Klient_innen in diesem System zu erhalten, weißt eine sehr hohe Übereinstimmung mit externen EAPs auf.

Eine ebenfalls sehr gute Vereinbarkeit lässt sich zwischen der Dienstleistungstheorie und externen EAPs erkennen. Externe EAPs können als soziale Dienstleistungen verstanden werden, weil sie wesentliche Grundcharakteristika dieser erfüllen. Sie orientieren sich durch ihre Produkthaftigkeit und die damit verbundene Auswahlmöglichkeit an der Nachfrageseite und bedienen eine Angebots- und Nachfragelogik. Außerdem sind auch externe EAPs im gleichen Maße wie soziale Dienstleistungen von der Anwesenheit und der Mitwirkung der Klient_innen geprägt.

Es zeigt sich also, dass sich besonders die Systemtheorie nach Luhmann und der Dienstleistungsdiskurs mit externen EAPs decken. Nun sind es eben diese beiden Ausprägungen, welche sich wiederum mit der Ökonomisierungsdebatte verbinden lassen. In beiden Fällen liegen Aufgaben der Exklusionsvermeidung zugrunde bzw. auch der Exklusionsverwaltung, welche, von externen EAPs übernommen werden. Die Nähe zu marktwirtschaftlich arbeitenden Unternehmen, die sich bei externen EAPs natürlich erkennen lässt, führt, so scheint es, auch für externe EAPs zu stärkerer Wettbewerbs- bzw. Konkurrenzorientierung und ähnlich ökonomischen Mustern. Ökonomisierung bzw. Ökonomisierungstendenzen werden aus den Reihen der Sozialen Arbeit sehr kritisch betrachtet. Otto Speck erklärt 1999 in seinem Buch „Die Ökonomisierung sozialer Qualität“, dass neue Werte, wie „Produktivität, Wettbewerb oder Effizienz“ und somit Rationalisierung soziale Dienstleistungen beeinflussen (Speck 1999: 13) – wie auch bei externen EAPs erkennbar. Die Diskussion um Qualität in der Sozialen Arbeit, so Speck weiter, wird vorrangig von ökonomischen Argumentationen und marktwirtschaftlichen Mechanismen bestimmt. Diese sind nicht per se als „schlecht“ anzusehen, allerdings sind sie nur bedingt auf den Bereich der Sozialen Arbeit anwendbar. (vgl. ebd.: 100ff) An dieser Stelle wird deutlich, dass Argumente dieser Debatte, wie beispielsweise fehlende bzw. erschwerte Messbarkeit von Erfolg und Effizienz einer Leistung, durchaus auch für externe EAPs ihre Berechtigung haben (siehe hierzu näher Galuske 2007; Möller 2007; Kellem/Hasenburger 2009; Diebäcker et al. 2009a; Diebäcker et al. 2009b). Das Spannungsfeld in dem sich externe EAPs bewegen, welche einerseits fachliche Ansprüche erfüllen wollen und andererseits auch nach marktwirtschaftlichen Prinzipien funktionsfähig sein müssen, verdeutlicht sich hier zusehends und darf in diesem Sinne nicht außer Acht gelassen werden.

Externe EAPs lassen sich, wie gezeigt, im Verständnis einiger Professionstheorien gut als Handlungsfeld Sozialer Arbeit argumentieren. Professionstheorien als Identitätsangebote stellen unterschiedliche Perspektiven auf die Soziale Arbeit dar. Welches Identitätsangebot gewählt wird bzw. der eigenen sozialarbeiterischen Identität am stärksten entspricht, kann nicht verallgemeinert, sondern argumentativ begründet werden.

Durch das AGG (Arbeit-und-Gesundheit-Gesetz) gewinnen externe EAPs zusätzlich an Bedeutung, da dieses Gesetz das Bundessozialamt mit der Durchführung von Angeboten zum „Erhalt der Arbeits- und Erwerbsfähigkeit erwerbstätiger und arbeitsloser Personen“ (§1 AGG) beauftragt und die Möglichkeit eröffnet zu diesem Zweck Dienstleister_innen heranzuziehen. Die Angebote ähneln zu weiten Teilen den Produkten von Anbieter_innen externer EAPs und somit zeigt sich, dass externe EAPs in der Praxis anschlussfähig sind.

Verweise

¹ <http://www.fit2work.at/cms/home> (23.06.2013)

² <http://www.eapassn.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=521> (17.06.2013)

Weiterführende Links

<http://www.employee.at/>

<http://www.zeitraeume.at/>

Literatur

ABGB (1811): Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch. Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesammten deutschen Erbländer der Oesterreichischen Monarchie (1.7.2013).

AGG (2011): Arbeit-und-Gesundheit-Gesetz. Bundesgesetz, mit dem ein Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebot zu Arbeit und Gesundheit geschaffen wird (1.7.2013).

AngG (1921): Angestelltengesetz. Bundesgesetz vom 11. Mai 1921 über den Dienstvertrag der Privatangestellten (1.7.2013).

Appelt, Hans-Jürgen (2013): Betriebliche Sozialarbeit. In: Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid (Hg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 7. Auflage, Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 176-177.

ASchG (1994): ArbeitnehmerInnenschutzgesetz. Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (1.7.2013).

Bitzan, Maria / Bolay, Eberhard (2011): Adressatin und Adressat. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 4. Auflage, München: Reinhardt, S. 18-24.

Bundesfachverband Betriebliche Sozialarbeit e.V. (2009): Rahmenkonzeption für das Arbeitsfeld Betriebliche Sozialarbeit. Tübingen.

Diebäcker, Marc / Ranftler, Judith / Strahner, Tamara / Wolfgruber, Gudrun (2009a): Neoliberale Strategien und die Regulierung sozialer Organisationen im lokalen Staat. Von der Ökonomisierung des Politischen zur Depolitisierung und Deprofessionalisierung der Sozialen Arbeit – Teil I. In: soziales_kapital, 3(2009), Rubrik Werkstatt, <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/150/212> (02.07.2013).

Diebäcker, Marc / Ranftler, Judith / Strahner, Tamara / Wolfgruber, Gudrun (2009b): Zeugnisse alltäglichen Leidens in sozialen Organisationen. Von der Ökonomisierung des Politischen zur Depolitisierung und Deprofessionalisierung der Sozialen Arbeit – Teil II. In: soziales_kapital, 4(2009), <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/168/242> (02.07.2013).

Flösser, Gaby / Oechler, Melanie (2008): Dienstleistung in der Sozialen Arbeit. In: Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid (Hg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6. Auflage, Weinheim/München: Juventa, S. 206-209.

Galuske, Michael (2007): „Wenn Soziale Arbeit zum Management wird...“. Anmerkungen zum aktivierenden Umbau der Sozialen Arbeit und seinen Niederschlägen in der Methodendebatte. In: Krauß, Ernst Jürgen / Möller, Michael / Münchmeier, Richard (Hg.): Soziale Arbeit zwischen Ökonomisierung und Selbstbestimmung. (Festschrift für Friedrich Ortman). Kassel: Kassel University Press, S. 333-370.

Göbl, Verena (2013): Externe betriebliche Sozialarbeit: ein wenig beachtetes Handlungsfeld der Profession. Bachelorarbeit, FH Campus Wien.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2011): Lebensweltorientierung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 4. Auflage, München: Reinhardt, S. 854-863.

Kellem, Ren L. / Hasenburger, Sandra (2009): Qualitätsmanagement als soziale Norm. Implementierung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen in der Sozialen Arbeit zwischen Sozialtechnik, Legitimation, Qualitätspopulismus und Entwicklungsorientierung. In: soziales_kapital, 4(2009), <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/163/227> (03.07.2009)

Kleve, Heiko (2003): Sozialarbeitswissenschaft, Systemtheorie und Postmoderne. Grundlagen und Anwendungen eines Theorie- und Methodenprogramms. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Merten, Roland (2013): Systemtheorie. In: Kreft, Dieter / Mielenz Ingrid (Hg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 7. Auflage, Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 954-957.

Möller, Michael (2007): Was ist und zu welchem Ende betreiben wir Sozialmanagement? Oder: Über den Zusammenhang zwischen sozialpolitischer Entwicklung, Sozialmanagement, Prekarisierung der Professionellen und deren Ausbildung in der sozialpädagogischen Arbeit. In: Krauß, Ernst Jürgen / Möller, Michael / Münchmeier, Richard (Hg.): Soziale Arbeit zwischen Ökonomisierung und Selbstbestimmung. (Festschrift für Friedrich Ortmann). Kassel: Kassel University Press, S. 377-396.

Oechler, Melanie (2011): Dienstleistungsorientierung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 4. Auflage, München: Reinhardt, S. 258-267.

Schulte-Meßtorff, Claudia / Schulte, Michael (2010): Mitarbeiterberatung (Employee Assistance Program) als Instrument der psychologischen Gesundheitsförderung. Employee Assistance Programs für HR-Management. München/Mering: Rainer Hampp Verlag.

Speck, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Staub-Bernasconi, Silvia (1995): Das fachliche Selbstverständnis Sozialer Arbeit – Wege aus der Bescheidenheit. Soziale Arbeit als „Human Rights Profession“. In: Wendt, Wolf Rainer (Hg.): Soziale Arbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses. Beruf und Identität. Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 57-105.

Staub-Bernasconi, Silvia (2012): Soziale Arbeit und Soziale Probleme. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag, S. 267-282.

Thiersch, Hans / Grunwald, Klaus / Köngeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag, S. 175-196.

Wolf, David (2010): Employee Assistance - Mitarbeitern in der Krise helfen. Teil 4: Experten-Interview mit Michael Bremmer, Geschäftsführer des Bundesfachverbandes Betriebliche Sozialarbeit (BBS). business-wissen.de, <http://www.business-wissen.de/personalmanagement/employee-assistance-und-betriebliche-sozialarbeit-helfen-mitarbeitern-in-der-krise/experten-interview-michael-bremmer-bundesfachverband-betriebliche-sozialarbeit/> (22.6.2013)

Über die Autorin

Verena Göbl, BA, Jg. 1990

verena.goebl@aon.at

Bachelorstudium Soziale Arbeit an der FH Campus Wien (2010-2013)

Schwerpunkte: Jugendliche und Obdachlosigkeit; Sexualpädagogik

Abstract

Dieser Artikel präsentiert Erkenntnisse, welche im Rahmen der Bachelorarbeit zum Thema „Externe betriebliche Sozialarbeit: Ein wenig beachtetes Handlungsfeld der Profession“ gewonnen wurden. Es soll der Frage nachgegangen werden, ob eine bestimmte Form betrieblicher Sozialarbeit – externe EAPs (employee assistance programs) – als Soziale Arbeit verstanden werden können. Dazu werden Professionstheorien aufgegriffen und dieser produkthaften Form vergleichend gegenübergestellt, um sie auf ihre Passfähigkeit zu prüfen.

The following article presents findings which were made within the course of the work on the bachelor thesis with the topic 'External corporate social work: a neglected field of the profession'. The question, whether a certain form of corporate social work – external EAPs (employee assistance programs) – can be considered as social work, is being investigated. In order to do so, theories of profession are taken up and analysed concerning their compatibility with this commercial form.

Schlagworte: Betriebliche Sozialarbeit, EAP, employee assistance program, Soziale Dienstleistung, Ökonomisierung der Sozialen Arbeit