

Die Inanspruchnahme der Betrieblichen Sozialberatung durch die KlientInnen

Eine empirische Untersuchung zu den fördernden und hindernden Faktoren

Lizentiatsarbeit von Sandra Villiger, Universität Freiburg (Schweiz), 1999

Die Lizentiatsarbeit ist im Rahmen eines Forschungsauftrages in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung der Movis AG (Anbieter von externer Betrieblicher Sozialarbeit) in Zürich entstanden und widmet sich den fördernden und hindernden Faktoren für die Inanspruchnahme der Betrieblichen Sozialberatung (BSB) aus der Sicht der KlientInnen.

Nach der Aufarbeitung der Literatur zum Thema (theoretischer Teil) sind durch eine standardisierte Untersuchung mittels Fragebogen NutzerInnen der BSB befragt worden. Die Stichprobengröße beläuft sich auf 85 Personen, die Rücklaufquote beträgt 70.8%. Die Untersuchungsergebnisse sind repräsentativ für KlientInnen, welche zum ersten Mal und noch nicht länger als sechs Monate eine durch die Movis AG organisierte Beratungsstelle beanspruchen.

Mit den erforschten Faktoren sind die persönlichen Umstände und Erwartungen, aber auch die Gegebenheiten der BSB, welche aus der Sicht der KlientInnen für ihre Inanspruchnahme bedeutend gewesen sind, gemeint. Es werden sowohl fördernde als auch hindernde Faktoren in Betracht gezogen, da grundsätzlich davon auszugehen ist, dass beide für die Entscheidung der Inanspruchnahme und für den Verlauf des Beratungsprozess eine Rolle gespielt haben können.

Die Bedeutung der Forschungsarbeit ist darin zu sehen, dass sie einen Beitrag leistet, die Umstände, Erwartungen und Konflikte der KlientInnen bezüglich der Inanspruchnahme einer BSB aufzuzeigen. Die gewonnenen Erkenntnisse unterstützen die Betriebliche Sozialberatung, den KlientInnen den Zugang zu professioneller Hilfe zu erleichtern.

Als fördernde Faktoren hinsichtlich der BSB-Nutzung haben sich die Ermutigung von Personen am Arbeitsplatz, hohe Erwartungen der KlientInnen, dass ihnen geholfen werden kann sowie die positive Bewertung der BSB-Organisationsstruktur herausgestellt.

Die Informationen über die Sozialberatung wurden durch eine beachtliche Zahl von KlientInnen insofern bemängelt, dass die BSB im Betrieb zu wenig bekannt sei und der Zugang zu Informationen über die Funktion und die Dienstleistungen der BSB sich eher schwierig gestalte.

Faktoren, welche am meisten dazu beitragen können, dass von einer BSB-Inanspruchnahme abgesehen wird, bestehen darin, dass KlientInnen ihre Probleme alleine lösen wollen oder dass sie daran zweifeln, dass die BSB helfen kann. Angst im Zusammenhang mit der BSB-Nutzung erfahren eher wenige Personen; und es bleibt unklar, inwiefern Problemverdrängung als Hinderungsfaktor bezüglich der Inanspruchnahme von Hilfe interpretiert werden darf.

Die KlientInnen bestätigen fördernde Faktoren (u.a. Ermutigung, hohe Erwartungen und die positive Bewertung der Organisationsstruktur) für die Inanspruchnahme der Sozialberatung deutlicher als hindernde Faktoren (u.a. Probleme alleine lösen wollen, Zweifel, dass die Sozialberatung helfen kann sowie Angst).

Es wird bei der Interpretation der Ergebnisse davon ausgegangen, dass Personen, welche die BSB beanspruchen, ohnehin weniger Inanspruchnahme-Barrieren erfahren, als diejenigen Personen, welche eine BSB-Nutzung verdrängen oder aufschieben.

Nur wenige der als Hypothesen formulierten Zusammenhänge haben sich in der Untersuchung als bestätigt erwiesen:

Zwischen den Erwartungen der KlientInnen bezüglich der Hilfe und der positiven Bewertung der Vertraulichkeit besteht ein Zusammenhang. Je mehr die KlientInnen ihre Probleme alleine lösen wollen oder sie Angst vor der Beratung bzw. vor negativen Folgen am Arbeitsplatz haben, desto schwerer fällt es ihnen, die Betriebliche Sozialberatung zu beanspruchen.

Dieser Bericht stellt nur einen kleinen Ausschnitt der verschiedenen Forschungsergebnisse dar, welche mit der Lizentiatsarbeit erhoben wurden. Wer einen vertieften Blick in diese empirische Untersuchung werfen möchte, darf sich an die Bibliothek des Bundesfachverbandes Betriebliche Sozialarbeit wenden.

Unterentfelden, 7. Oktober 2001

Sandra Villiger Northeast