



Die körperliche und psychische Belastung ist, wie Studien belegen, durch die Pandemie gestiegen – psychische Erkrankungen haben deutlich zugenommen. Frauen leiden demnach häufiger als Männer unter Burn-out, Erschöpfung, Depression oder Angststörungen. Weltweit geht man von einem Anstieg um schätzungsweise 26 bis 28 Prozent aus⁽¹⁾. In Deutschland ist der Anstieg auf rund 17 Prozent zwar erheblich geringer, aber die Auswirkungen auf Mensch und Wirtschaft sind deutlich spürbar⁽²⁾. Untersuchungen in Deutschland zeigen, dass hier bei den unter 60-Jährigen und insbesondere bei jungen Frauen Symptome von Angst und Depressionen zugenommen haben. Auch der Anteil von moderat bis schwer ausgeprägten Symptomen ist von 6,4 auf 8,8 Prozent gestiegen⁽³⁾.

Mit psychosozialem Online Counseling durch die Krise

Aufgrund der erhöhten Belastung durch das Pandemiegeschehen haben die Malteser ihren Mitarbeitenden frühzeitig ein Angebot zur Unterstützung bei psychischen Belastungen unterbreitet. Mit psychosozialem Online Counseling können sie ihre Anliegen mit ausgebildeten Psycholog:innen besprechen und bearbeiten und so in wenigen Schritten wieder ihre Handlungsfähigkeit erlangen.

Die Malteser Deutschland gGmbH, als großes gemeinnütziges Unternehmen, und der Malteser Hilfsdienst e.V., als katholische Hilfsorganisation, beschäftigen insgesamt mehr als 33.000 hauptamtliche und 50.000 ehrenamtliche Mitarbeitende in Deutschland und zählen zu den großen Arbeitgebern im sozialen Sektor. Zu den Tätigkeitsbereichen der Malteser zählen unter anderem Rettungsdienst und Krankentransport, Mobile Soziale Dienste, stationäre Einrichtungen der Altenpflege, Migration, Drogen- und Jugendhilfe sowie Krankenhäuser und Schulen.

Ein selbstbestimmtes Leben zu führen, ist im aktuellen Pandemiegeschehen nur eingeschränkt möglich. Unsere Mitarbeitenden, die in ihrer Arbeit häufig eine fürsorgende, pflegende Rolle haben, spüren die starken Auswirkungen der Pandemie in ihrem Arbeitsalltag. Kontaktbeschränkungen, die körperlichen und/oder seelischen Belastungen und das Arbeitsaufkommen haben seit Pandemiebeginn stark zugenommen. Zugleich haben sich auch die privaten Lebensumstände teils erheblich verändert, was das Wohlbefinden ebenfalls beeinträchtigt. Egal, ob als Privatperson oder als arbeitende Person – die Umstände, Einschränkungen und Bestimmungen wirken sich auf jeden und jede aus.

Für viele unserer Berufsgruppen gibt es bereits Angebote, in denen sich die Mitarbeitenden Hilfe holen, sich austauschen und reflektieren können. Mit der regelmäßigen Auditierung durch den Dienstleister berufundfamilie befassen sich die Malteser systematisch und regelmäßig mit den Belangen der Mitarbeiterschaft und schaffen bedarfsgerechte Angebote. So halten die Malteser ein breites Angebot bereit, um private und berufliche Belange in Einklang zu bringen, beispielsweise Seelsorger:innen oder Ansprechpartner:innen und Fachstellen, die für unterschiedliche Themen und Probleme zur Verfügung stehen und deren Hilfe kostenlos in Anspruch genommen werden kann.

Mit fortschreitender Pandemie hielten wir diese Angebote allein nicht mehr für ausreichend, da bei diesen der berufliche Fokus stark im Vordergrund steht. Viele Probleme, Sorgen oder Ängste sind in der Pandemiezeit durch private Themen entstanden, die sich auf das allgemeine Wohlbefinden oder den Arbeitsalltag auswirken.

Mit My7Steps der Ipso Healthcare GmbH haben wir ein Produkt im Unternehmen implementieren können, das unseren Bedarf bedienen kann.

Lösung für unterschiedliche Anliegen und Probleme

Wir wollten ein Angebot schaffen, das sowohl für berufliche Belange als auch für private Anliegen genutzt werden kann.

Anonymität gewährleisten

Unsere Mitarbeitenden können sich bei My7Steps anonym registrieren und das Angebot nutzen. Die Counselor:innen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet; es werden keinerlei personenbezogene Daten verwendet oder herausgegeben.

Räumliche und zeitliche Flexibilität

Da der Großteil der Mitarbeitenden im Schichtdienst arbeitet, brauchen wir ein Angebot, das zeitlich flexibel genutzt werden kann. Das Angebot von My7Steps ist mobil nutzbar und damit ortsunabhängig. Mitarbeitende haben nach der Registrierung die Möglichkeit, zeitlich passende Gesprächstermine für sich zu buchen.

Sprachliche und kulturelle Diversität berücksichtigen

Unsere Mitarbeiterschaft ist sehr divers, hinsichtlich des kulturellen und sprachlichen Backgrounds. Viele Mitarbeitende haben einen Migrationshintergrund. Wir wollten daher ein Angebot, das unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit bietet, ihre persönlichen Anliegen in ihrer Muttersprache zu besprechen. My7Steps gibt es in zwölf verschiedenen Sprachen – die Counselor:innen sind Muttersprachler.

Qualitativ hochwertiges Angebot

Die Ipso Healthcare GmbH arbeitet ausschließlich mit ausgebildeten Psycholog:innen, die für die Tätigkeit als Counselor:innen mit der My7Steps-Methodik qualifiziert werden. Durch regelmäßige Supervisionen wird die Qualität der Arbeit sichergestellt.

Das konkrete Angebot

My7Steps bietet persönliche Gespräche per Videokonferenz nach der Methode des Value Based Counseling (VBC). VBC ist eine Kurzzeit-Intervention und richtet sich an diejenigen, die sich in einer herausfordernden Lebensphase oder einer persönlichen Krise befinden oder die Alltägliches als Belastung empfinden und kurzfristig Unterstützung suchen. Bei Symptomen, wie Depression, Angst, Trauma und Überforderung, zeigt

sich schon nach nur drei bis fünf Sitzungen eine signifikante Verbesserung. Studien mit der Universität Konstanz und der Charité belegen dies.

Ausgebildete Psycholog:innen beraten Klient:innen in deren jeweiliger Muttersprache und berücksichtigen zudem den kulturellen Background der Person⁽⁴⁾.

Für die Nutzung von My7Steps ist eine kostenlose und anonyme Registrierung erforderlich. Danach kann der/die Mitarbeitende sich seine/n Counselor:in und Termine auswählen. Die Gespräche finden per Videokonferenz statt.

Das Angebot wurde im März 2021 bei den Malteser Werken und im Mai 2021 im Malteser Verbund ausgerollt. Seitdem wurden bereits mehr als 265 Sitzungen in Anspruch genommen. Nach durchschnittlich 2,5 Sitzungen konnte den Mitarbeitenden bereits so weit geholfen werden, dass sie sich wieder als handlungsfähig erlebten.

Rund ein Drittel der Teilnehmenden nutzt My7Steps wegen beruflicher Probleme, wie Stress im Team oder erhöhtes Arbeitsvolumen. Ein weiteres Drittel nutzt das Angebot bei privaten Problemen, wie etwa sozialer Isolation oder Verlust von Angehörigen und das letzte Drittel hatte private Probleme, die sich auf den Berufsalltag auswirken.

Wir können zwar (noch) keine messbaren Effekte – etwa bei der Reduzierung von Krankheitstagen oder ähnlichem – feststellen, aber dennoch sind wir von dem Angebot überzeugt und werden es unseren Mitarbeitenden auch weiterhin kostenlos zur Verfügung stellen. Rückmeldungen von Mitarbeitenden an Vorgesetzte oder das Team der Personalentwicklung, die die Wertschätzung und Dankbarkeit für das Hilfsangebot widerspiegeln, bestärken uns in der Fortsetzung des Angebots. ■



 **Malteser**
...weil Nähe zählt.

KIRSTEN HAUPT

Leiterin der Personalentwicklung

Malteser Werke

E-Mail: Kirsten.Haupt@malteser.org

(1) Global prevalence and burden of depressive and anxiety disorders in 204 countries and territories in 2020 due to the COVID-19 pandemic, The Lancet (02.02.2022)

(2) AU-Tage aufgrund psychischer Erkrankungen in Deutschland nach Geschlecht bis 2020, Statista (02.02.2022)

(3) NAKO Gesundheitsstudie: Stärkere psychische Belastung durch Corona-Pandemie (gesundheitsforschung-bmbf.de) (02.02.2022)

(4) <https://my7steps.org/de/value-based-counseling/>