

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Einleitung .....	7
2. Sozialarbeit versus betriebliche Sozialarbeit.....	12
3. Historischer Exkurs .....	13
3.1. Gegenwärtige Diskussion .....	23
3.2. Aufgaben und Möglichkeiten der Betrieblichen Sozialarbeit .....	28
3.3. Betriebliche Sozialarbeit im rechtlichen Kontext.....	32
4. Methodisches Handeln in der Sozialarbeit.....	36
4.1. Systematisierung.....	36
4.2. Die ‚klassischen Methoden‘ .....	40
4.2.1. Soziale Einzelfallhilfe.....	41
4.2.2. Soziale Gruppenarbeit .....	46
4.2.3. Gemeinwesenarbeit .....	50
5. Der EAP – Anbieter als Modul in der betrieblichen Gesundheitsförderung.....	54
5.1. Begriffsbestimmung Employee assistance programme.....	54
5.2. Standards und Richtlinien der EAPA .....	58
5.3. EAP konkret: Das OTHEB EAP .....	60
5.3.1. M.U.T – Mitarbeiterunterstützungstelefon .....	62
5.3.2. Praktische Hilfe / Lifemanagement – Hilfe zur Selbsthilfe.....	63
5.3.3. Vor -Ort-Beratung .....	66
5.3.4. Organisationsberatung / Accountmanagement.....	67
5.4. Methoden und Handlungsleitende Konzepte innerhalb des EAPs.....	70
5.4.1. Klientenzentrierte Gesprächsführung .....	71

5.4.2. Der lösungsorientierte Kurzzeitberatungsansatz .....	74
5.4.3. Coaching / Managementberatung.....	78
5.4.4. Casemanagement .....	82
6. Mobbing als mögliches Anliegen auf der 24/7 Helpline.....	88
6.1. Begriffsbestimmung „Mobbing“ .....	89
6.1.1. Die Handlungen der ‚Mobber‘ .....	91
6.1.2. Die vier Phasen des Mobbingprozesses.....	92
6.1.3. Ursachen von „Mobbing“ .....	95
6.1.4. Die Folgen von Mobbing.....	97
6.1.5. Handlungsmöglichkeiten .....	99
6.1.6. Rechtliche Einschätzung.....	101
6.2. Wirkungsmöglichkeiten eines EAPs bei Mobbing.....	105
7. Fazit und Ausblick: EAP – Anbieter als innovativer Baustein in der betrieblichen Gesundheitsförderung.....	108
8. Literaturverzeichnis.....	118