

# Technische Intelligenz plus menschliche Erfahrung

## Unterstützung von Betrieben und Beschäftigten bei der Gestaltung gesunder Arbeitsbedingungen

Kurt-Georg Ciesinger

Die größten Gesundheitsrisiken in der Arbeitswelt ergeben sich heute aus kumulativen Belastungen, denen ein Individuum in seiner gesamten Lebenssituation und in einer Längsschnittbetrachtung ausgesetzt ist – nicht mehr aus einer messbaren punktuellen Belastung an einem definierten Arbeitsplatz. Diese „kumulativen Risiken“ können nur noch bezogen auf den einzelnen Menschen in seiner individuellen Arbeits- und Lebenssituation beurteilt werden. Daher wird im Projekt BalanceGuard ein System entwickelt, mit dem Beschäftigte ihre Belastungen und ihren Gesundheitszustand selbst überwachen können.

Das Softwaresystem ermöglicht im Kern die kontinuierliche Erfassung der Belastungen und der Befindlichkeit der Beschäftigten durch Selbstaufschreibung. Auf der Basis dieser individuellen Längsschnitterhebungen können Zusammenhänge zwischen Belastungen, Leistungseinschränkungen und Befindlichkeitsstörungen auch auf individueller Ebene festgestellt werden. Und dies lange bevor die Gesundheit gefährdet wird, d.h. mit genügend Vorlauf zum präventiven Handeln.

Die Teilnehmenden werden dabei innerhalb der Software exzellent angeleitet, welche Parameter sie für die Selbstaufschreibung wählen sollten, um einen maximalen Informationsgewinn hinsichtlich ihrer Belastung und Gesundheit zu erzielen. Die Ergebnisse werden wöchentlich ausgewertet und in Form eines anschaulichen und gut strukturierten Reports dargeboten. Und selbst kompliziertere Auswertungen wie z.B. Korrelationen zwischen den Belastungs- und Gesundheitsparametern werden in einer intuitiven und leicht verständlichen Form vermittelt.

Und dennoch: Ganz ohne den Menschen – Trainer, Coaches oder Fachberater – kann und will das System BalanceGuard nicht auskommen. Ungeachtet aller Intelligenz des technischen Ansatzes will das System menschliche Intelligenz und Beratungserfahrung nicht ersetzen. Denn es gilt nicht nur, Erkenntnisse aus dem System zu ziehen, sondern vor allem Handlungsstrategien zu entwickeln und konkrete Maßnahmen einzuleiten, um Ergebnisse in Handeln umzusetzen.

Von daher wird das technische System BalanceGuard um ein Bildungs-, Beratungs- und Coachingsystem erweitert. Hierdurch sollen die Teilnehmenden unterstützt werden, ihre individuellen Ergebnisse detailliert zu interpretieren und zu verstehen, um so mehr über sich und ihr Gesundheitsverhalten zu lernen. Sie sollen konkrete Handlungspläne zur Gestaltung von Arbeit und Privatleben mit Expertenunterstützung entwickeln und umsetzen können. Und vor allem sollen die Nutzerinnen und Nutzer jederzeit die Möglichkeit haben, sich an einen persönlichen Coach zu wenden – sei es mit inhaltlichen oder Interpretationsfragen oder mit persönlichen Problemen, die selbstverständlich nicht technisch automatisiert gelöst werden können.

### Services für Teilnehmende

Die Unterstützung der User findet prinzipiell auf allen Anwendungsebenen des Softwaresystems statt, denn es gibt an jeder Stelle des Systems die Möglichkeit, den Coach per Mail oder Telefon zu kontaktieren. Das bedeutet, dass die User den Coach bereits bei der Auswahl und sinnvollen Kombination von Parametern hinzuziehen können. Bei der wöchentlichen Auswertung kann der Coach Ergebnisse erläutern oder Hilfestellungen bei der Interpretation der Ergebnisse anbieten. Er kann Tipps dazu geben, welche Parameter in Zukunft weggelassen werden können, weil sie im speziellen Fall keinen Informationswert bieten, und welche hinzunehmen werden sollten, um bestimmte, sich abzeichnende Problemstellungen zu beobachten. Er kann zu Rate gezogen werden, wenn

sich Veränderungen in der Arbeits- oder Gesundheitssituation ergeben, die Analyse- oder Handlungsbedarf erzeugen.

Wichtig ist die Einschaltung des Coaches in Situationen, in denen sich Verschlechterungen des Gesundheitszustandes abzeichnen oder sich negative Arbeitsaspekte zu verfestigen drohen. Das Auswertungsmodul der Software weist die Teilnehmenden dann explizit auf die Möglichkeit der Beratung durch den Coach hin. In diesen Fällen wird der Coach entscheiden, ob eine Online-Beratung ausreicht oder ob er eine persönliche Hilfe, z.B. durch einen Arzt oder Therapeuten, vermitteln sollte.

In der Regel aber wird es die vordringliche Aufgabe des Coaches sein, zusammen mit den Usern individuelle Handlungspläne auf der Basis der Auswertungsergebnisse zu entwickeln. Diese Handlungspläne können sich auf das eigene Präventionsverhalten beziehen, wie z.B. Sport und Ernährung oder den Besuch von Stress-, Zeitmanagement- oder Resilienztrainings. Es können aber auch Maßnahmen sein, die sich auf die gezielte Veränderung der Arbeitssituation selbst richten, wie z.B. aktive Arbeitsplatzgestaltung, Vorschläge für Organisationsmaßnahmen oder Konfliktgespräche im Team. Der Coach hat dabei die Aufgabe, nicht nur Empfehlungen auszusprechen, welche Aktivitäten der Teilnehmer oder die Teilnehmerin angehen sollte, sondern diese auch auf diese evtl. schwierigen Situationen (z.B. ein Gespräch mit Vorgesetzten) vorzubereiten. Der Coach übernimmt



Kurt-Georg Ciesinger

### Der Autor

Kurt-Georg Ciesinger ist Geschäftsführer der gaus gmbh – medien bildung politikberatung in Dortmund und Projektleiter bei BalanceGuard. Er ist verantwortlich für die Entwicklung der softwarebegleitenden Unterstützungsleistungen.

damit Aufgaben, die weit über die Interpretationshilfe hinausgehen, die aber gerade dazu beitragen, dass aus Erkenntnis Aktion wird.

### Services für Unternehmen

BalanceGuard ist aber auch besonders geeignet, in betrieblichen Settings eingesetzt zu werden. Es kann besonders effektiv die bereits in Wirtschaft und Verwaltung breit angewendeten Mitarbeiterbefragungen ergänzen, indem die umfangreichen Querschnittsdaten einer Mitarbeiterbefragung mit der Längsschnitterhebung durch BalanceGuard kombiniert werden.

Hierzu schließt das Unternehmen einen Rahmenvertrag und bietet den Beschäftigten einen Zugang zum System mit allen internen und den oben beschriebenen externen Dienstleistungen. Dabei wird das System unternehmensspezifisch vorkonfiguriert, z.B. durch die Vorauswahl relevanter Parameter. Eine in einem transparenten Verfahren geschlossene Betriebsvereinbarung regelt dann, welche Daten dem Unternehmen wie zur Verfügung gestellt werden. Ziel ist es dabei – je nach Intention des Unternehmens – z.B. Belastungsschwerpunkte zu identifizieren, Gesundheitsmaßnahmen zu evaluieren oder auch Ansatzpunkte für betriebliche Unterstützungsmaßnahmen zu definieren.

Die Beratung im Rahmen des BalanceGuard-Angebots für Unternehmen liegt schwerpunktmäßig in folgenden Bereichen:

- æ innerbetriebliche Organisation der Einführung,
- æ datenschutzkonforme Bereitstellung aggregierter Datensätze,
- æ spezifische Auswertungen für Gesamtbetrieb, Abteilungen, Standorte,
- æ Detailanalysen zu Handlungsfeldern (z.B. Führung, Arbeitsplatzgestaltung, Gesundheitsverhalten),
- æ Evaluation von Gestaltungsmaßnahmen oder Gesundheitsangeboten,

- æ Entwicklung von Handlungsplänen für Arbeitsgestaltung und Gesundheitsmanagement,
- æ Aufbereitung der Daten als Basis für die Erstellung einer Gefährdungsanalyse.

Parallel zur Software wird also ein Beratungssystem für Beschäftigte und Betriebe angeboten, das am ehesten mit einem Employee Assistance Program vergleichbar ist und den Teilnehmenden bei jeder denkbaren Frage im Zusammenhang mit Arbeit und Gesundheit zur Verfügung steht. Gleichzeitig werden die Unternehmen dabei unterstützt, sich auf der Basis der Längsschnitterhebungen hinsichtlich Arbeitsgestaltung und Gesundheitsmanagement weiterzuentwickeln.

Die Unterstützungsleistungen setzen dabei aber auf einem hohen Informationsniveau auf: Der Coach kann die Teilnehmenden auf der Basis ihrer individuellen Daten und Ergebnisse beraten und verfügt damit über eine hervorragende Grundlage. So kann er gezielt tiefgehende individuelle Analysen vornehmen. Der Betrieb erhält im Rahmen der Organisationsberatung empirisch fundierte Handlungsempfehlungen, ohne dafür eigene Datenerhebungen initiieren zu müssen, da die Daten bereits durch die Anwendung der Teilnehmenden vorliegen.

Das System BalanceGuard kombiniert so technische und menschliche Intelligenz und bietet eine thematisch umfassende, wissenschaftlich fundierte und integrierte Beratung für Beschäftigte und Unternehmen an.

gaus medien bildung politikberatung

BalanceGuard