

## **Meta-Analyse:**

Darstellung des aktuellen  
Forschungsstandes zur Wirksamkeit von  
EAP-Maßnahmen

*Prof. Dr. rer. med. Jens Ebing*

*Lehrstuhlleiter Gesundheitssport und Prävention*

*FHSMP Potsdam*

*Potsdam, 15.09.2014*

## 1. Vorüberlegungen

EAP's (Employee Assistance Programme) werden immer mehr erfolgreicher Baustein eines erfolgreichen Gesundheitsmanagements in Unternehmen. Als Employee Assistance Program (EAP) bezeichnet man im Personalwesen Programme zur Mitarbeiterberatung durch ein externes Unternehmen.

Die Kostenwirksamkeit von EAP's ist in Studien gut belegt. Dahingegen wurde der individuelle Nutzen eines EAP's empirisch noch nicht untersucht.

### **Wie können die Kritiker der Employee Assistance Programme zwischen effektiven und uneffektiven Programmen unterscheiden?**

Bei genauerer Betrachtung dieser Frage wird klar, dass es sich um ein Qualitätsproblem handelt, das durch ein geeignetes Managementsystem theoretisch und operational gelöst werden könnte. Dieses Managementsystem könnte die Unterscheidung zwischen effektiven und uneffektiven Programmen ermöglichen.

Die Vorzüge die daraus erwachsen sind leicht ersichtlich. So könnten die Teilnehmer der EAP's von der geprüften Wirksamkeit der Programme profitieren, weil sich Interventionserfolge schneller und sicherer einstellen. Darüber hinaus würden die Berater im Rahmen ihrer Indikationsstellung die Sicherheit erhalten, dass erwünschte und unerwünschte Wirkungen der Intervention deutlich voneinander zu trennen sind. Schließlich wäre ein Qualitätsmanagement auch für die Unternehmen vorteilhaft, weil Kosten nur noch für wirksame Beratungen anfallen und damit letztlich die Gesamtausgaben sinken.

Während in der industriellen Produktion relative Einigkeit über den Begriff Qualität besteht, ist das im Bereich der Mitarbeitergesundheit wesentlich komplizierter. Entsprechende Schwierigkeiten liegen einmal im zwischenmenschlichen Charakter der Dienstleistung bei Employee Assistance Programmen begründet. Zum anderen führt die Gestaltung des Managementsystems in Unternehmungen zu Problemen bei der Zielformulierung und der Formulierung entsprechender Zielindikatoren im Gesundheitsmanagement.

Mit diesen Vorüberlegungen betritt man ein schwieriges Gelände mit vielen inhärenten Problemen. Ungeachtet dieser Probleme sollen in dieser Publikation die besonderen Bedingungen, denen ein Qualitätsmanagement von Employee Assistance Programmen unterliegt, dargestellt werden. Es ist zu begründen, unter welchen Bedingungen EAP's erfolgreiche Instrumente des Gesundheitsmanagements in Unternehmen sind.

## 2. Methodisches Vorgehen

Um die intermediären Variablen zu identifizieren, wurde eine Literaturrecherche durchgeführt, die in einer Metaanalyse zusammengefasst wurde. Hierfür wurde die Qualität der Studien kritisch und distanziert hinterfragt. Durch die Analyse sollte ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand geschaffen werden und Forschungslücken identifiziert werden. Für die Recherche wurden die Datenbanken Pubmed, WISO, DIMDI, Medpilot, Ebsco, Scencedirect und die Suchmaschine googlescholar zur Erfassung von deutscher und internationaler Literatur genutzt. Die Suchbegriffe befassen sich mit dem Themenspektrum aus Betriebliches Gesundheitsmanagement, Gesundheitsförderung, Beratung (-standards), (theoriegeleitete) Evaluation, Employee Assistance Program, Wirksamkeit von EAP, Qualitätssicherung und Qualitätskriterien, externe Mitarbeiterberatung. Desweiteren wurden mehrere Bücher hinzugezogen, unter anderem „Employee Assistance Programs“ von Prof. Dr. med. Claudia Schulte-Meßtorff und Dipl.-Psych. Peter Wehr. Informationen der Gesellschaften Employee Assistance Program, Employee Assistance European Forum, Bundespsychotherapeutenkammer, Weltgesellschaft of Counseling wurden ebenfalls in die Analyse einbezogen. Neben der quantitativen Analyse wurde anschließend durch die drei bis fünf Experteninterviews qualitativ geforscht. Auf Basis der Metaanalyse wurden für die teilstrukturierten Experteninterviews Fragen entwickelt. Die Interviews wurden durch die Transkription ausgewertet. Als Experten wurden sowohl EAP Anbieter befragt, die schon sehr lange auf dem Markt bestehen, als auch Nutzer dieser Dienstleistung. Durch beide Analysen soll der Best Practise Standard identifiziert und für alle EAP Anbieter verbindlich eingeführt werden. Das führt zu einer besseren Vergleichbarkeit der EAP Anbieter.

In diesem Teil des Abstracts soll jedoch zunächst die Wirksamkeit von Beratungen im Rahmen von EAP am aktuellen wissenschaftlichen Forschungsstand dargestellt werden.

### 3. Ergebnisse der Metaanalyse

Um die Wirksamkeit von Beratungen im Rahmen von EAP am aktuellen wissenschaftlichen Forschungsstand darstellen zu können, werden im Folgenden fünf Studien verglichen. Alle Studien sind Längsschnittstudien und untersuchen die Arbeitsleistung der Arbeitnehmer, die EAP genutzt haben. Als erstes sind die Ziele und die Methoden der Studien kurz chronologisch sortiert, um Entwicklungsveränderungen darzustellen. Danach werden die Ergebnisse anhand besonderer Merkmale der Studienteilnehmer, der Abwesenheit, der Arbeitsleistung und der Lebenszufriedenheit verglichen und spezielle Ergebnisse der einzelnen Studien hervorgehoben. Im Anschluss werden alle Ergebnisse kritisch diskutiert.

Jerome Nadolski und Claudia Sandonato stellen 1987 mit der **Studie A** „Evaluation of an Employee Assistance Program“ die Hypothese auf: EAP Service hilft Arbeitnehmern die Arbeitsleistung zu verbessern. Die Stichprobe umfasst alle 97 Arbeitnehmer der Detroit Edison Company in den USA, die EAP in der Zeit von 1982 bis 1983 genutzt haben. Aufgrund bestimmter Drop-out-Kriterien minimierte sich die Stichprobe auf 67 Mitarbeiter, diese werden anhand von Unternehmensdaten wie Fehltag, Arbeitsunfälle, Benehmen und Beziehungen zu Mitarbeitern und Führungskräften untersucht. Durch eine Befragung des Vorgesetzten wird die Arbeitsproduktivität der EAP Nutzer anhand eines Rating-Fragebogens von null bis fünf bewertet. Bei dieser Methode verkleinerte sich die Stichprobe auf 31, da aufgrund der Wahrung der Anonymität nur die Vorgesetzten befragt werden konnten, die ihre Mitarbeiter eine EAP Beratung empfohlen haben. Beide Methoden wurden vor und sechs Monate nach der Behandlung erfasst.

Das Ziel der **Studie B** „Evaluation of an Employee Assistance Program at a transport Company“ aus Großbritannien von Scott Macdonald, Shelly Lothian und Samantha Wells (1997) ist die Effektivität von EAP anhand von Arbeitsleistungsindikatoren und dem Behandlungsergebnis zu bestimmen. Die Studie ist in eine Querschnittstudie (Ermittlung mittels Fragebogen und Interview) und einer quasi experimentellen Fall-Kontroll-Studie (Analyse der Unternehmensdaten) aufgeteilt. 101 Mitarbeiter, die EAP in der Zeit von 1990 bis 1992 genutzt haben, werden in Form eines Fragebogens nach ihrem subjektiven Empfinden zur Qualität von EAP, der Änderung der Arbeitsleistung und der Lebensqualität seit der Beratung befragt. In einem Interview werden ihre Berater nach den Bedürfnissen

und Zielen, dem Beratungsprozess und das Beratungsergebnis der 249 Klienten von 1990 bis 1993 befragt. Diese beiden Methoden werden nach der Behandlung erfasst. Wie in Studie eins werden auch bei dieser Studie Unternehmensdaten hinzugezogen, um die Abwesenheiten der Mitarbeiter bei Krankheit, Überstundenabbau und Verspätungen zu analysieren. Diese Daten werden in 60-Tagen-Perioden vor, während und nach der Behandlung gemessen. Außerdem werden die Daten mit einer Kontrollgruppe verglichen, die zuvor selektiv ausgewählt wird. Jeder EAP Nutzer wird entsprechend seines Alters, Geschlechtes, beruflicher Status und Dauer der Beschäftigung einem EAP Nicht-Nutzer zugeteilt und mit ihm hinsichtlich der Unternehmensdaten verglichen. Diese Ergebnisse werden mittels einer Varianzanalyse überprüft.

Melanie Klega stellt in der ersten Wirksamkeitsanalyse eines deutschen EAPs (INSITE Intervention) den individuellen Nutzen der Beratung dar. Die **Studie C** „Das EAP von INSITE auf dem Prüfstand – eine Evaluationsstudie“ wurde im Auftrag von INSITE Intervention durchgeführt und 2009 veröffentlicht. Insgesamt werden 52 Mitarbeiter von fünf großen Unternehmen vor und ein bis zwei Monate nach der Beratung mittels eines Fragebogens befragt. Anhand einer visuellen Analogskala bewerten die Probanden die Veränderung ihres psychischen Wohlbefindens, ihrer Selbstfähigkeit und ihrer Leistungsfähigkeit zwischen null und zehn. Durch den t-Test wird die Abhängigkeit der Stichprobe und die Effektstärke der Intervention bestimmt.

In der **Studie D** „Evaluating the Workplace Effects of EAP Counseling“ von David Sharar, John Pompe, Richard Lennox (2012) wird in den USA den Korrelationsgrad zwischen der EAP Beratung und einer verbesserten Arbeitsplatzleistung geprüft. 197 Mitarbeiter zweier Fortune 100 Companies, die in der Zeit von März bis September 2010 EAP genutzt haben, werden mittels des Workplace Outcome Suite (WOS) befragt. Der WOS ist ein kurzer Fragebogen mit 25 Items in fünf Kategorien, der speziell für EAPs erstellt wird. Außerdem wurde er psychometrisch getestet, ist validiert und am Arbeitsplatz einfach anwendbar. Der Fragebogen beinhaltet verschiedene Aussagen zu den Themen Abwesenheit in Stunden, Präsenz, Arbeitsengagement, Lebenszufriedenheit und Leiden am Arbeitsplatz. Die Kategorien zwei bis vier werden psychometrisch anhand einer Skala von eins bis fünf gemessen und später mittels des t-Tests hinsichtlich der Wirksamkeit der Intervention ausgewertet. Der Effekt der Abwesenheit wird durch den Wilcoxon-Test bestimmt. Bei dem

ersten Kontakt mit dem Berater kann der Arbeitnehmer auf freiwilliger Basis den Fragebogen ausfüllen und ist dadurch verpflichtet 90 Tage nach der Behandlung auf einer gesicherten Internetseite den identischen Fragebogen noch einmal auszufüllen.

Die **Studie E** „EAP Counselling: Outcomes, Impact & Return on Investment“ von Paul Flanagan und Jeffrey Ots (2012) befasst sich mit dem Einfluss der EAP Beratung auf das Wohlbefinden, die Produktivität und die Abwesenheit der Arbeitnehmer und misst das Return on Investment (ROI) des EAP Beraters Davidson Trahaire Corpsych. Befragt wurden auf freiwilliger Basis 1000 Klienten der genannten Beratungsfirma. Die Klienten schätzten sich online mittels eines Fragebogens, dessen Items von eins bis 100 skaliert sind, selbst ein. Der Fragebogen wird vor und sechs Wochen nach der Behandlung ausgefüllt. Er umfasst zwei Themenschwerpunkte. Während sich die persönliche Funktionalität auf das emotionale und physische Wohlbefinden, sowie das Work-Life-Management bezieht, umfasst die Arbeitsfunktionalität Moral und Motivation, die Arbeitsproduktivität und die Arbeitsbeziehungen. Die Signifikanz der Studie wird statistisch berechnet. Desweiteren wird anhand von ROI der monetäre Nutzen einer EAP Intervention berechnet.

Vergleicht man die Ergebnisse vor und nach der Behandlung, wird die Wirksamkeit externer Mitarbeiterberatung in fast allen Studien bestätigt. Lediglich die Studie B zeigt bei der Auswertung der Unternehmensdaten keine Verbesserung im Bezug auf die Abwesenheit der Mitarbeiter (Macdonald et al. 1997, S. 503). Die Studien A, B und D untersuchen die Arbeitnehmer von Industrieunternehmen, während die Studien C und E die Klienten eines Anbieters analysieren. Außer Macdonald et al. und Klega beschreibt keiner der Autorenteams die Stichprobe genauer. 60% Stichprobe der Studie B ist verheiratet und besteht zu 75% aus Männern, was an der Tätigkeit im Transportunterehmen liegt, die überwiegend von Männern durchgeführt wird (Macdonald et al. 1997, S.499). Allerdings weist die Stichprobe einen höheren Frauenanteil als in der Gesamtbelegschaft auf (Macdonald et al. 1997, S. 498). Während die Arbeitnehmer des Transportunternehmens durchschnittlich fünf Beratungen (1997) erhalten haben, sind es bei Anbieter INSITE Intervention in Deutschland 3,7 (2012) (Macdonald et al. 1997, S. 498; Klage 2009, S.2). In beiden Studien wird am häufigsten die persönliche face-to-face Beratung genutzt, allerdings etabliert sich die telefonische Beratung zunehmend (Macdonald et al. 1997, S. 500; Klage 2009, S.2). Vergleicht man die Lebensqualität aller Probanden der Studien B bis E, hat sich

diese im Vergleich zu der Zeit vor der Beratung gesteigert (Macdonald et al. 1997, S. 499; Klage 2009, S.2; Sharar et al. 2012, S. 12; Flanagan, Ots 2012, S.4). Die Messvariable wird mittels eines Fragebogens erforscht. Diese schwankt jedoch zwischen zehn Prozent (Studie D) und 83 Prozent (Studie C). Die Messvariable Abwesenheit untersuchen die Autorenteams der Studien A, B, D und E. In Studie A und B werden Unternehmensdaten zur Analyse herangezogen, während die Arbeitnehmer der Studien D und E befragt werden. Diese ergibt eine Reduzierung zwischen 29% (Studie A) und 36% (Studie E) (Sandonato, Nadolski 1987, S. 35; Flanagan, Ots 2012, S. 5). Lediglich Macdonald et al. können in ihrer Studie B keine Verbesserung, sondern eine Erhöhung der Krankheitstage um 55% nachweisen (Macdonald et al. 1997, S. 501). Allerdings weisen die Autoren auf eine geringe Signifikanz des Ergebnisses hin. In allen fünf Studien wird die Arbeitsleistung untersucht. In den Studien B, C und E schwanken die Befragungsergebnisse zwischen 24 % (Studie E) und 54% (Studie C) (Klage 2009, S.2; Flanagan, Ots 2012, S. 4). Sharar et al. (Studie D) können kein signifikantes Ergebnis mittels des t-Testes ( $p=0.272$ ) präsentieren. Mit 10,8 % liegt das Ergebnis unter den anderen Studien (Sharar et al. 2012, S. 12). Sandonato und Nadolski (Studie A) untersuchen die Arbeitsleistung durch eine Befragung des Vorgesetzten der Klienten. Um die Anonymität zu wahren, werden 31 der 67 Probanden bewertet, da die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern eine Beratung empfohlen haben. Die Befragung ergibt, dass sich die Arbeitsleistung um 17% steigert (Sandonato, Nadolski 1987, S. 36). In der Studie B wird neben der Befragung der Arbeitnehmer die Arbeitsleistung mittels Unternehmensdaten analysiert. Dafür werden die Auszeichnungen, der Arbeitnehmer für besondere Arbeitsleistung vom Arbeitgeber, als positiver Indikator gezählt. Beschwerden und Disziplinarverfahren gegen den Arbeitnehmer als negativer Indikator für die Arbeitsleistung gewertet. Ergebnis dieser Untersuchung ist, dass die Auszeichnungen sich um 31% minimieren und die Disziplinarverfahren sich um 40% steigern (Macdonalds et al. 1997, S. 502 f.). In den Studien A und E wird unter anderem auf die Beziehungen zu den Mitarbeitern eingegangen. Bei Sandonato und Nadolski steigt diese um sieben Prozent, während Flanagan und Ots eine signifikante Steigerung von 27,3% nachweisen (Sandonato, Nadolski 1987, S. 36; Flanagan, Ots 2012, S. 4). Außerdem untersuchen Flanagan und Ots (Studie E) den monetären Nutzen eines Arbeitgebers, wenn er EAP in seinem Unternehmen etabliert. Bei einem Unternehmen mit 1000 Arbeitnehmer, einer durchschnittlichen Nutzungsrate von fünf Prozent und EAP Kosten von AU\$30,00 pro Arbeitnehmer und Jahr, zahlt sich jeder investierte Dollar in EAP 6,74 mal wieder aus.

Obwohl im ersten Jahr nach der Beratung keinen Arbeitsleistungsnutzen und Kostenvorteil berechnet wird, wird pro EAP-Klient ein durchschnittlicher Nutzen von  $\Delta U$  \$ 4.040,93 erwartet. Errechnet werden diese Werte anhand der ROI-Formel. Dafür wird die veränderte Produktivität durch die EAP Intervention wie folgt erfasst: Die Selbsteinschätzung der EAP Klienten wird als numerischen Wert ( $d_t$ ) erfasst und mit der Standardabweichung der durchschnittlichen Arbeitsleistung in Dollar mit dem durchschnittlichen Jahresgehalt der Arbeitnehmer multipliziert ( $SD_y$ ), multipliziert.

$$\Delta U = d_t \times SD_y$$

$\Delta U$  spiegelt den numerischen Nutzen in Dollar pro Klient wieder. Das Ergebnis der ROI Berechnung ist von Anbieter zu Anbieter unterschiedlich und von dem gezahlten Gehalt des Auftraggebers abhängig. (Flanagan, Ots 2012, S.7f.)

Die Methoden und Ergebnisse der fünf Studien sind teilweise sehr diskussionswürdig und weisen methodische Grenzen auf (McCann 2013). Vier der fünf Studien sind Einzelfallstudien, die sich entweder auf einen Arbeitgeber oder einen Anbieter beziehen. Nur Sharar et al. erfüllen die strengen wissenschaftlichen Kriterien (Objektivität, Reliabilität und Validität) einer Studie. Im Allgemeinen gibt es nur wenige empirische Studien zur Thematik EAP (McCann 2013). In keiner der Studien wird eine randomisierte Kontrollgruppe verwendet, sodass die Ergebnisse nicht eindeutig auf die Interventionen zurückgeführt werden können. Da aber unterschiedlichste Studien zu diesem Thema positive Effekte durch die Beratung messen, kann man davon ausgehen, dass diese auf die Intervention zurückzuführen sind (Schulte-Meßtorf, Wehr 2010, S. 60). Desweiteren ist eine Kontrollgruppe aus ethischen Gründen sehr schwierig in dem Studiendesign zu etablieren (Sharar et al. 2012, S.7). Zudem müssen die Autoren auch bei selbstentwickelten Messinstrumenten, die Objektivität, Reliabilität und Validität ihrer Methode durch Originaldokumente und Pretestergebnisse beweisen (Bortz, Döring 2006, S. 88). Dies wird nur in den Studien D und E realisiert. Flanagan und Ots haben einen Fragebogen entwickelt, in dem die Probanden als ihr eigener Kontrolleur agieren und Sharar et al. verwenden den standardisierten WOS als Messinstrument. Sandonato und Nadolski (Studie A) arbeiten ohne statistische Tests, sodass die Wirksamkeit der Methoden und die Hypothese nicht eindeutig belegt werden kann. Zwar gibt es 1987 schon Signifikanzberechnungen, allerdings gewinnen diese erst im Laufe der Zeit zunehmend an Bedeutung. Von 1982 bis 2005 nimmt der Anteil

der Methoden mit statistischen Inferenzen von 48% auf 89% zu (Hellems et al. 2007, S. 1083). So wird in den übrigen Studien mit Berechnungen der Signifikanz, Effekte, Mittelwerten und oder Standardabweichungen gearbeitet. Macdonald et al. (Studie B) gibt bei den Resultaten des Fragebogens und der Interviews noch keine statistischen Inferenzen an. Erst bei der Analyse der Unternehmensdaten mit der Vergleichsgruppe wird eine hohe Signifikanz der Ergebnisse berechnet. Allerdings zeigen diese Resultate das Gegenteil der übrigen Studienergebnisse. Mögliche Erklärungen für die Abweichungen sind schwer zu finden. Die erhöhte Abwesenheit kann darauf zurückzuführen sein, dass in der Beratung der Klient lernt, mehr Zeit für sich ein zu planen, um dem stressigen Arbeitsleben zu entfliehen. Zudem kann die Methode zur Messung der Arbeitsleistung kontrovers diskutiert werden. Sowohl in Studie A als auch in Studie B werden Unternehmensdaten analysiert. Da die Vollständigkeit der Daten oft nicht gewährleistet werden kann, muss auch die Aussagekraft der Methode in Frage gestellt werden (Colantonio 1989, S.18). Beide Autorentams weisen in der Diskussion unter anderem daraufhin, dass die Methoden zur Messung der Effektivität von EAP weiterentwickelt werden müssen. Wie in den Studien C bis E zu erkennen ist, wird als Messmethode die Befragung der Klienten mittels eines Vorher-Nachher-Vergleiches analysiert. Ein Defizit der Studie C ist, dass sie im Auftrag der INSITE Interventionen durchgeführt wird, wodurch Klega die Unabhängigkeit als Forscher verliert. Zudem beschreibt der Autor nicht wie die Größe der Stichprobe entstanden ist. Die visuelle Analogskala wird sowohl bei Klega als auch bei Flanagan und Ots (Studie E) in zehn Ratingpunkte unterteilt, wodurch der Proband bei Unsicherheit der Antwort zur Mitte tendiert. Durch die hohe Anzahl der Skalenstufen wird eine hohe Differenzierungsfähigkeit des Studienteilnehmers gefordert (Bortz, Döring 2006, S. 180). Der Messzeitpunkt der zweiten Untersuchung schwankt zwischen einem (Studie C) und sechs Monaten (Studie A und E) nach dem ersten Messzeitpunkt vor der Intervention. Wichtig ist, dass eine angemessene Zeit bis zur zweiten Messung nach der Beratung gewartet wird. Da es sonst zu nicht einkalkulierten Rückfällen kommen kann, beziehungsweise die Wirksamkeit der Beratung erst später eintritt (Bortz, Döring 2006, S. 554). Durch die Berechnung des numerischen Nutzens in Studie E, kann einem interessierten Auftraggeber, sein durchschnittlicher zu erwartender Nutzen errechnet werden. Allerdings müssen dafür durchschnittliche Selbsteinschätzungswerte anderer Klienten hinsichtlich der Produktivitätssteigerung durch die EAP Beratung verwendet werden. Diese kann innerhalb

Unternehmen sehr schwanken. Mit Ausnahme der Studie D wurde jeweils nur ein Anbieter untersucht, wodurch es schwierig wird die Resultate auf andere Anbieter zu übertragen und die Generalisierbarkeit der Studien eingeschränkt ist. Zudem verwenden Sharar et al. einen standardisierten Fragebogen (WOS), der 2010 in den USA für EAP entwickelt wird und dadurch die vorherigen Probleme, wie geringe Rücklaufquote, der Messinstrumente zur Erhebung der Wirksamkeit von EAP vermindert. Der WOS dient zu einer validen, routinierten Ergebnisüberwachung (Sharar et al. 2010, S. 2). Lediglich der zweite Messzeitpunkt in der Studie D sollte von neun Wochen nach dem ersten Messzeitpunkt auf sechs Monate nach Ende der Beratung durchgeführt werden, um eventuelle Rückfälle in der Studie mit zu erfassen. Der Bedarf an evidenzbasierten Studien besteht weiterhin, da sich die Thematik in einem ständigen Wandel steht.

Einen Überblick über die in der Metaanalyse analysierten Studie liefert Tabelle 1.

Tab. 1 Zusammenfassende Ergebnisse „Metaanalyse EAP“

Eigenschaften	Studie 1: How EAP determine Service utilization	Studie 2: Evaluation of EAP at a transport Company	Studie 3: Evaluation of an EAP	Studie 4: Characteristics of an external EAP in Japan	Studie 5: Descriptive Study of an external EAP providers in Japan	Studie 6: Das EAP von INSITE auf dem Prüfstand
Ort	USA	Großbritannien	USA	Japan	Japan	Deutschland
Jahr	1986	1997	1987	2003	2012	2009
Studienart	Querschnitts-studie	Längsschnitt-studie und Querschnittsstudie	Längsschnitt-studie (Vor und Nach)	Längsschnitt-studie	Querschnitts- studie	Längsschnitt-studie
Zielgruppe	Berater, die 1982 -1983 Mitglied einer Beratungs-assoziati- on waren	AN des Unternehmen, die 1990-1992 EAP genutzt haben	AN des Unternehmen	AN und Familien- angehörige	EAP Anbieter, die Mitglied der japan. EAP Asso.	MA von Unternehmen, die beraten werden
Stichprobe	25 zufällig ausgewählte Berater	242 AN ( alle die EAP genutzt haben)	67 AN (alle die EAP genutzt haben)	10260 Beratungen 1996 - 2000	Alle 27 Anbieter	52 MA von 5 Unternehmen
Kontrollgruppe	/	Ja	/	/	/	/
Ziel	Untersuchung des Nutzens von EAP	Bestimmung der Effektivität von EAP auf ausge-wählte Arbeitsl- indikatoren und Behand.ergebnisse	Untersuchung, ob EAP die Arbeitsleitung verbessert	Darstellen der Eigenschaften eines externen EAP	Darstellung des aktuellen Status und der Zukunfts- aufgaben von EAP in Japan	Inwiefern erleben AN EAP als hilfreich
Methode	Fragebogen	Fragebogen an AN Interview Berater Unternehmens- aufzeichnungen über AN	Erfassung mittels Unternehmens- aufzeichnungen und Befragung des Vorgesetzten	Programm- beschreibung + Nutzung der HKD-EAP Daten	Fragebogen	Befragung an 2 Messzeit-punkten (vor und nach)
Inhalte	Fragen zum Unternehmen und Kunden, Beratungsprozess	AN –Zufriedenheit, Änderung von Arbeitsleistung, Lebensqualität; Berater: B.prozess; U.aufzeichnungen:allg AN- , Daten zur Abwesenheit	Benehmen des AN, Arbeits-produktivität (Befr. des Vorgesetzten) + siehe Indikatoren	Unternehmens-daten, Kundendaten, Gründe für die Beratung	Service, Ziele, Werbung, von EAP, Komm. zwischen Anbieter und U, zukünftige Aufgaben	Veränder-ungen im psych. Wohl- befinden, Selbstwirk-samkeit und Leistungs- fähigkeit
Mögl. Indi- katoren	„Eindringungsvermögen ate“ /Penetrationsrate	Qualität des EAP Service, Arbeitsleistung,	Fehltage, KV-Ansprüche, AU,	Nutzungsrate, Anzahl der Beratungen in 4		

#### 4. Zusammenfassung und Ausblick

Wie aus dem aktuellen Forschungsstand deutlich wird, gibt es deutschlandweit bisher keine einheitlichen Qualitätsstandards für eine externe Mitarbeiterberatung (Klenke 2012, S. 8). Desweiteren ist der aktuelle EAP Markt so unübersichtlich, dass potenzielle Kunden Schwierigkeiten haben, einen für sich geeigneten Anbieter zu identifizieren (Barth, Boshuizen 2010, S. 100). Bedingt durch den demographischen Wandel und einer zunehmenden Arbeitsbelastung von Mitarbeiter in Unternehmen werden zunehmend mehr Arbeitnehmer unter psychischen, arbeitsbedingten oder privaten Problemen am Arbeitsplatz leiden und dadurch weniger leistungsstark sein.

Der zukünftige Fachkräftemangel wird dieses Phänomen in einigen Branchen verstärken. Deshalb ist es notwendig eine professionelles Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) in allen Unternehmen einzuführen beziehungsweise auszubauen und damit das Wohl der Mitarbeiter auszubauen und eine Bindung zum Arbeitgeber herzustellen. Externe Mitarbeiterberatungsprogramme würden dieses Vorhaben unterstützen. Allerdings gibt es bei den Anbietern auf dem EAP Markt qualitative Unterschiede und durch die große Anzahl an kleinen EAP Anbietern wird der Markt sehr unübersichtlich. Neben der der DGPG sehen auch viele weitere Experten, Anbieter und potenzielle Kunden Handlungsbedarf. Damit Arbeitgeber einen geeigneten EAP Anbieter finden, ist es notwendig Qualitätskriterien festzulegen und die unterschiedlichen Auftragnehmer vergleichbar zu machen.

Ziel der nachfolgenden Untersuchung in den Experteninterviews war es Intermediärvariablen zu identifizieren, um die Effekte von externer Mitarbeiterberatung messen zu können. Zur Zielerreichung wurden zusätzlich zur Metaanalyse sieben geführten Experteninterviews qualitativ analysiert. Dies ist jedoch nicht Gegenstand dieses Abstract.

Nach der vorliegenden Analyse ist davon auszugehen, dass die Frage nach der Effektivität von EAP's nicht endgültig und gleichsam abschließend beantwortet werden kann.

So ergeben sich auch nach Auswertung der Metaanalyse mehr Fragen als Antworten und der Beitrag muss, wie sehr häufig, mit dem Schlusskommentar „Future recherche is needed“ beendet werden.

## Literaturverzeichnis

AHAB-Akademie GmbH 2014: Aus- und Weiterbildungen 2014. 3. Auflage, Berlin

Attridge, Terry, Granberry, Herlihy 2013: NBC Benchmarking Study: The National Behavioral Consortium Benchmarking Study: Industry profile of 82 external EAP Providers. In: Journal of Workplace Behavioral Health: Employee Assistance Practice and Research, 28, S. 251-324.

Badura 2014: Betriebliches Gesundheitsmanagement 3.0 ‹Unveröffentlicher Vortrag › Health Convention Betriebliches Gesundheitsmanagement Potsdam.

Barth, Boshuizen 2010: Germany. In: Masi, Tisone (Hrsg.) : The 4<sup>th</sup> International Employee Assistance Compendium, Boston, 2010, S. 99-102.

Becker, Boëthius, Klenke 2014: Erstes Deutsches EAP-Forum – Entwicklung von Qualitätsstandards. Im Internet Online unter: [http://www.corporate-health-award.de/fileadmin/templates/downloads/Vortraege/Deutsches\\_EAP\\_Forum\\_18\\_03\\_2014.pdf#c721](http://www.corporate-health-award.de/fileadmin/templates/downloads/Vortraege/Deutsches_EAP_Forum_18_03_2014.pdf#c721), aufgerufen am 25.04.2014.

Berger, Gravert, Schneller, Maier 2013: Prävention und Behandlung psychischer Störungen am Arbeitsplatz: Gestuftes Aufgabenspektrum. In: Maier, Hacke (Hrsg.): Der Nervenarzt, Heidelberg, 2013, S. 1921-1298.

Bortz, Döring 2006: Forschungsmethoden und Evaluation für Human und Sozialwissenschaftler, (Auflage 4), Heidelberg.

Bundespsychotherapeutenkammer 2013: BPtK-Studie zur Arbeits- und Erwerbsunfähigkeit: Physische Erkrankungen und gesundheitsbedingte Frühverrentung. Berlin, 2013.

Canadian Centre for Occupational Health & Safety 2009: Employee Assistance Programs (EAP). Online im Internet unter: <http://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/eap.html>, aufgerufen am 25.01.2014.

Colantonio 1989: Assessing the Effects of Employee Assistance Programs: A Review of Employee Assistance Program Evaluations. In: The Yale Journal of Biology and Medicine, 62, S. 13-22.

Corrente AG 2005: Info-Blatt Nummer 1: Externe Mitarbeiterberatung. Im Internet online unter: [http://www.corrente.de/downloads/dateien/Corrente\\_Infobrief\\_1.pdf](http://www.corrente.de/downloads/dateien/Corrente_Infobrief_1.pdf), aufgerufen am 08.05.2014.

Dettmer, Shafy, Tietz 2011: Volk der Erschöpften. Online im Internet unter: <http://www.spiegel.de/spiegel/print/d-76551044.html>, aufgerufen am 07.04.2014.

Employee Assistance Certification Commission 2011: Standards of Practice. Im Internet online unter: <http://www.eapassn.org/files/public/CEAPcodecond102011.pdf>, aufgerufen am 26.02.2014.

Employee Assistance Research Fundation 2013: EAP in Continental Europe: State of the Art an Future Challenges. Online im Internet: [http://166.63.126.169/~eapfound/wp-content/uploads/2014/01/EARF-Webinar\\_10-07-2013\\_EAPs-in-Continental-Europe-State-of-the-Art-Future-Challenges.pdf](http://166.63.126.169/~eapfound/wp-content/uploads/2014/01/EARF-Webinar_10-07-2013_EAPs-in-Continental-Europe-State-of-the-Art-Future-Challenges.pdf), aufgerufen am 25.03.2014.

Europäische Kommission 2008: Gesunde Lebensjahre In: Eurooäische Kommission (Hrsg.): Eurostat Jahrbuch 2008 Europa in Zahlen, Luxemburg, 2008, S. 189 -193.

Flanagman, Ots 2010: EAP Counselling: Outcomes, Impact& Return on Investment. Online im Internet: <http://www.davcorp.com.au/wpdata/files/23.pdf>, aufgerufen am 22.03.2014.

Frese 2013: Wenn die Firma Privatprobleme löst // Immer mehr Unternehmen beauftragen externe Berater, ihren Beschäftigten zu helfen. Männer rufen besonders häufig an. In: Casdorff, Maroldt (Hrsg.): Der Tagesspiegel, 21817/2013, S.24-26.

Fürstenberg 2008: Innovative Konzepte in der betrieblichen Gesundheitsförderung. Online im Internet unter: [http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms\\_bst\\_dms\\_24954\\_\\_2.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_24954__2.pdf), aufgerufen am 16.02.2014.

Funke-Kaiser 2012: Psychische Gesundheit in Unternehmen fördern: BPtK-Checkliste für Mitarbeiterberatungsprogramme (EAP). Online im Internet unter: <http://www.bptk.de/aktuell/einzelseite/artikel/psychische-g-3.html>, aufgerufen am 18.02.2014.

Gläser, Laudel 2010:Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Heidelberg, 2010.

Hamacher 2013: Hilfe in allen Lebenslagen. In: Hirschmann (Hrsg.): Die Bank, 09/2013, S. 74-77.

Hellems, Gurka, Hayden 2007: Statistical literacy for readers of Pediatrics: a moving target. In: Pediatrics 2007; 119: 1083–1088.

Hommel, du Prel, Röhring, Bettler 2010: Auswahl statistischer Testverfahren In: Bundesärztekammer, Kassenärztliche Vereinigung (Hrsg): Deutsches Ärzteblatt, 19/2010, S.343-348

Iverson, Lewis, Caputi, Knospe, 2010: The Cumulative Impact and Associated Costs of Multiple Health Conditions on Employee Productivity. In: Brandt-Rauf (Hrsg.): Journal of Occupational & Environmental Medicine, Illinois (USA), 52/2010, S. 1206-1211.

Jacobson, Attridge 2010: Employee assistance programs (EAPs): An allied profession for work/life. In: Sweet (Hrsg.), Work and family encyclopedia. Sloan Work and Family Research Network. Im Internet online unter: [http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia\\_entry.php?id=17296&area=All](http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia_entry.php?id=17296&area=All), aufgerufen am 22.03.2014.

Jonas 2014: Erstes Deutsches EAP-Forum – Entwicklung von Qualitätsstandards. Im Internet Online unter: <http://www.corporate-health-award.de/infocenter/newsletter/news-single/article/erstes-deutsches-eap-forum-entwicklung-von-qualitaetsstandards.html>, aufgerufen am 25.04.2014.

Klega 2009: Das EAP von INSITE auf dem Prüfstand – eine Evaluationsstudie. Online im Internet unter: [http://www.insite-interventions.com/documents/public/downloads/Evaluation\\_des\\_INSITE\\_EAP.pdf](http://www.insite-interventions.com/documents/public/downloads/Evaluation_des_INSITE_EAP.pdf), aufgerufen am 22.03.2014.

Klenke 2012: Qualitätsanforderung an ein Employee Assistance Program (EAP) Aus Praxissicht- Studienergebnisse. Online im Internet: [http://www.corporate-health-award.com/fileadmin/templates/downloads/EAP\\_Studie.pdf](http://www.corporate-health-award.com/fileadmin/templates/downloads/EAP_Studie.pdf), aufgerufen am 23.04.2014.

Macdonald, Lothian, Wells 1997: Evaluation of an Employee Assistnace Program at a transportation company. In: Evaluation and Program Planning, 4/1997, S. 495-504.Vol20

Masi 2004a: International Accreditation. Im Internet online unter: <http://archive.hshsl.umaryland.edu/bitstream/10713/3376/1/International%20Accreditation.pdf>, aufgerufen am 22.03.2014.

Masi 2011a: Definition and History of Employee Assistance Programs. In: Chousakai (Hrsg.): Correct Understanding and Application of EAP Necessary for All Entities that Implement Measures for Mental Health, Tokyo, 2011, S. 10-23.

Masi 2011b: Cost Effectiveness of EAP. In: Chousakai (Hrsg.): Correct Understanding and Application of EAP Necessary for All Entities that Implement Measures for Mental Health. Tokyo, June 2011, S.13-30.

Masi, Altman, Benayon, Healy, Jorgensen, Kennish, Keary, Thompson, Marsden, McCann, Watkins, Williams 2002: Employee Assistance Programs in the year 2002. In: *Mental Health*, 3938, S. 209-223.

McCann 2013: The Current State of Research on EAPs. Im Internet online unter: <http://www.eapfoundation.org/eap-research/>, aufgerufen am 08.04.2014.

Meuser, Nagel 1991: ExpertInneninterviews– vielfach erprobt, wenig bedacht. In: Garz, Kraimer (Hrsg.): *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*, Opladen, 1991.

Nadolski, Sandonato 1987: Evaluation of an Employee Assistance Program. In: *Journal of Occupational Medicine*, 1/1987, S. 32-37 . Vol.29

Nowlan 2002: About EAF. Online im Internet unter: [http://www.eaef.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=3](http://www.eaef.org/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=3), aufgerufen am 25.04.2014.

Nowlan 2013: Code of Ethics. Online im Internet unter: [http://www.eaef.org/images/stories/eaef\\_files/eaef\\_code\\_of\\_ethics.pdf](http://www.eaef.org/images/stories/eaef_files/eaef_code_of_ethics.pdf), aufgerufen am 14.05.2014.

Nowlan 2014: Welcome. Online im Internet unter: [www.eaef.org](http://www.eaef.org) aufgerufen am 19.03.2014.

Schulte-Meßtorff, Jäger 2012: Employee Assistance Program (EAP) und

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM), In: Huth-Neumann (Hrsg):  
Sicherheitsingenieur ,12/2012, S. 4.

Schulte-Meßtorf, Wehr 2010: Employee Assistance Programs: Externe Mitarbeiterberatung  
im betrieblichen Gesundheitsmanagement. Heidelberg, 2010.

Sharar, Lennox, Burke 2010: Measuring Workplace Outcomes in EAPs: New Approach  
Appears Promising. Online im Internet unter:  
<http://www.eapasn.org/files/public/outcomes0110.pdf>, aufgerufen am 24.04.2014. (In:  
Employee Assistance Report 2010 S. )

Sharar, Pompe, Lennox 2012: Evaluating the Workplace: Effects of EAP Counseling. In:  
Journal of Health & Productivity, 2, S. 5-14.

Showchuk 2011a: Practice Guidelines. Im Internet online unter:  
<http://www.ceapaonline.com/practiceguidelines.htm>, aufgerufen am 25.02.2014.

Showchuk 2011b: Professional Misconduct Standards. Im Internet online unter:  
<http://www.ceapaonline.com/standardspolicies.htm> aufgerufen am 25.02.2014.

Sommer, Vansteenwegen 2013: EAP in Continental Europe: State of the Art and Future  
Challenges. Online im Internet unter: [http://166.63.126.169/~eapfound/wp-content/uploads/2014/01/EARF-Webinar\\_10-07-2013\\_EAPs-in-Continental-Europe-State-of-the-Art-Future-Challenges.pdf](http://166.63.126.169/~eapfound/wp-content/uploads/2014/01/EARF-Webinar_10-07-2013_EAPs-in-Continental-Europe-State-of-the-Art-Future-Challenges.pdf), aufgerufen am 25.03.2014.