

Vertraulichkeit und fachlicher Rahmen

Dieses Dokument beschreibt, wie die Beratung arbeitet: was vertraulich ist und was nicht, wo die fachlichen Grenzen liegen, was in einer Krisensituation geschieht und wie mit Daten umgegangen wird.

Es ist als Grundlage für Ihre interne Abstimmung gedacht – mit Geschäftsführung, Personalvertretung, Datenschutz oder Rechtsabteilung. Sie dürfen es weitergeben. Was hier steht, ist keine Absichtserklärung, sondern die Arbeitsweise, auf die Sie sich im Anlassfall berufen können.

1 • Wer berät

Person	Tobias Judmaier, MSc
Qualifikation	Lebens- und Sozialberater · MSc Coaching und Mediation · eingetragener Zivilrechtsmediator
Gewerbeberechtigung	Lebens- und Sozialberatung (§ 94 Z 46 GewO), GISA 25895582 – öffentlich überprüfbar im Firmen A-Z der Wirtschaftskammer
Sprachen	Deutsch und Englisch
Ort	Stumpergasse 48, 1060 Wien · online · auf Wunsch in Ihren Räumen

Die Beratung wird durchgehend von derselben Person durchgeführt. Es gibt keinen Beraterpool und keine Vermittlung an wechselnde Ansprechpersonen. Bei längerer Abwesenheit oder Auslastung erfolgt eine Weitervermittlung an Kolleginnen und Kollegen, deren Qualifikation und Arbeitsweise ich persönlich kenne – die Entscheidung darüber liegt bei der ratsuchenden Person.

2 • Was die Beratung ist – und was sie nicht ist

Das Angebot ist **psychosoziale Beratung im Rahmen der Lebens- und Sozialberatung**. Sie richtet sich auf das Erleben, die Handlungsmöglichkeiten und die Entwicklung einer Person im beruflichen und privaten Alltag.

Gegenstand der Beratung

- Beruflicher Stress, Überforderung, Erschöpfung ohne Krankheitswert
- Konflikte, Rollenwechsel, Reorganisation, Führung und Zusammenarbeit
- Persönliche Krisen, Beziehungs- und Familienbelastungen
- Relocation, kulturelle Anpassung, Isolation, Orientierung in Wien
- Entscheidungsfindung, Ressourcen, konkrete nächste Schritte

Ausdrücklich nicht Gegenstand

- Psychotherapie, Diagnostik, medizinische Behandlung
- Klinische Fragestellungen und Beschwerdebilder mit Krankheitswert
- Akute psychiatrische Zustandsbilder, Suchtbehandlung
- Notfall- und Akutversorgung, Rufbereitschaft
- Gutachten, Testungen, Eignungsbeurteilungen
- Arbeitsrechtliche Vertretung oder Rechtsberatung
- Konfliktklärung im Auftrag des Arbeitgebers

3 · Ersteinschätzung und Weiterverweisung

Jede Begleitung beginnt mit einer strukturierten Ersteinschätzung. Sie dient **nicht** der Diagnose, sondern der Frage, ob die Person hier richtig ist. Vier Punkte werden dabei geklärt:

- Geht es um Belastung im Erleben und Handeln – oder um ein Beschwerdebild, das nach fachlicher Einschätzung Krankheitswert haben könnte?
- Ist die Person im Alltag handlungsfähig?
- Besteht bereits eine therapeutische oder ärztliche Behandlung? In diesem Fall wird die Beratung nur ergänzend und in Kenntnis der behandelnden Stelle geführt.
- Gibt es Hinweise auf eine Gefährdung der eigenen Person oder anderer?

Weiterverweisung ist keine Ermessensfrage. § 4 Abs. 2 der Standes- und Ausübungsregeln für Lebens- und Sozialberatung verpflichtet dazu, bei Anzeichen einer Krankheit nachweislich den Besuch bei einem Angehörigen eines in Betracht kommenden Gesundheitsberufes zu empfehlen. Ich spreche das offen an, erkläre den Grund und unterstütze konkret bei der Suche nach einer geeigneten Stelle.

Wege der Weiterverweisung

- **Psychotherapie:** Suche über psyonline.at und den Österreichischen Bundesverband für Psychotherapie; Hinweis auf kassenfinanzierte Plätze über die ÖGK
- **Klinische und Gesundheitspsychologie:** Suche über den Berufsverband Österreichischer PsychologInnen
- **Fachärztliche Versorgung:** Psychiatrie über die Arztsuche der Ärztekammer für Wien, oder über die Hausärztin bzw. den Hausarzt
- **Psychosoziale Versorgung in Wien:** Psychosoziale Dienste Wien (PSD)
- **Betriebliche Stellen** (Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie des Unternehmens): ausschließlich mit ausdrücklicher Zustimmung der Person

Eine Weitervermittlung ist immer ein Angebot, nie eine Meldung. Der Arbeitgeber erfährt weder, dass weiterverwiesen wurde, noch wohin.

4 · Vertraulichkeit

Die Verschwiegenheit der Lebens- und Sozialberatung ist gesetzlich verankert (§ 119 GewO). Sie ist nicht Teil einer Vereinbarung, die der Arbeitgeber ändern könnte, sondern eine Berufspflicht.

Der Arbeitgeber erhält	Der Arbeitgeber erhält nicht
Anzahl der verbrauchten und verbleibenden Beratungseinheiten	Namen oder sonstige Hinweise auf die Identität der Personen
Den Zeitpunkt, zu dem das Kontingent zur Neige geht	Gesprächsinhalte, Notizen, Einschätzungen
Auf Wunsch eine Rückmeldung zur organisatorischen Einführung	Aufschlüsselung nach Thema, Abteilung, Standort, Sprache oder Geschlecht
	Auskunft darüber, ob eine bestimmte Person das Angebot genutzt hat – auch nicht auf ausdrückliche Nachfrage einer Führungskraft

Bei kleinen Kontingenten unterbleibt jede Untergliederung, weil bereits wenige Fälle Rückschlüsse erlauben würden. Es gibt keine Statistik, die in eine Personalakte oder in ein internes Reporting einfließen könnte.

Grenzen der Verschwiegenheit

Die Verschwiegenheit ist weitreichend, aber nicht grenzenlos. Gesetzliche Auskunft- und Aussagepflichten können bestehen, und in Situationen unmittelbarer Gefahr für Leib und Leben hat der Schutz von Menschen Vorrang. Was in solchen Fällen gilt und was dann weitergegeben würde, wird **vor Beratungsbeginn offen besprochen** – nicht erst, wenn der Fall eintritt. Der Umfang bleibt auf das beschränkt, was zur Abwendung der Gefahr notwendig ist.

Aufklärung zu Beginn

Zu Beginn jeder Begleitung wird über Art und voraussichtliche Dauer der Beratung, über den Rahmen und über die Grenzen der Verschwiegenheit informiert (§ 8 Abs. 1 der Standes- und Ausübungsregeln). Die Teilnahme ist in jedem Fall freiwillig und jederzeit ohne Begründung beendbar.

5 · Daten

Die entscheidende Konstruktion: Die Beratungsdaten werden nicht im Auftrag des Arbeitgebers verarbeitet. Ich bin dafür eigenständig verantwortlich, der Arbeitgeber hat keine Weisungsbefugnis und keinen Zugriff. Es entsteht dadurch kein gemeinsamer Datenbestand mit Personalsystemen – das ist die Voraussetzung dafür, dass Vertraulichkeit nicht nur zugesagt, sondern strukturell abgesichert ist.

- **Was erhoben wird:** Name und Kontaktdaten zur Terminvereinbarung, Datum und Dauer der Einheiten, knappe Arbeitsnotizen zum Beratungsverlauf.
- **Was nicht erhoben wird:** keine Diagnosen, keine Befunde, keine Daten aus Personalsystemen des Arbeitgebers, keine Angaben zu Kolleginnen und Kollegen über das hinaus, was die Person selbst schildert.
- **Wo die Daten liegen:** getrennt von allen Systemen des Arbeitgebers, in einer Ablage, auf die ausschließlich ich Zugriff habe.

- **Aufbewahrung:** Arbeitsnotizen werden drei Jahre nach Abschluss der Begleitung gelöscht. Abrechnungsunterlagen werden entsprechend der steuerlichen Aufbewahrungspflicht sieben Jahre aufbewahrt; sie enthalten ausschließlich Kontingent- und Rechnungsdaten, keine personenbezogenen Beratungsinhalte.
- **Rechte der beratenen Person:** Auskunft, Berichtigung und Löschung nach den Vorgaben der DSGVO – geltend zu machen direkt bei mir, nicht über den Arbeitgeber.

6 · Vorgehen in Krisensituationen

Externe Mitarbeiterberatung ist keine Notfallversorgung und keine Rufbereitschaft. Außerhalb vereinbarter Termine bin ich nicht erreichbar. Für den Fall, dass innerhalb eines Gesprächs Hinweise auf eine Gefährdung auftreten, gilt ein festes Vorgehen:

1. **Ansprechen.** Ich frage direkt und ruhig nach, statt es zu umgehen. Nicht angesprochene Gefährdung ist die gefährlichere Variante.
2. **Einschätzen und stabilisieren.** Im Gespräch wird geklärt, wie akut die Situation ist, was trägt und wer im Umfeld erreichbar ist.
3. **Einen konkreten nächsten Schritt vereinbaren.** Nach Möglichkeit wird der Kontakt zu einer der unten genannten Stellen noch während des Termins hergestellt. Wer wen wann kontaktiert, wird ausdrücklich festgelegt.
4. **Nur wenn eine unmittelbare Gefahr für Leib und Leben anders nicht abwendbar ist,** werden die zuständigen Stellen verständigt – beschränkt auf das dafür Notwendige, und nach Möglichkeit gemeinsam mit der betroffenen Person.

Wurde ein Schritt vereinbart, frage ich zum abgesprochenen Zeitpunkt nach, ob er zustande gekommen ist.

Anlaufstellen, die in jedem Erstgespräch genannt werden

Stelle	Kontakt	Erreichbarkeit
Notruf Rettung	144 · 112	rund um die Uhr
Sozialpsychiatrischer Notdienst, PSD Wien	+43 1 31330	rund um die Uhr
Telefonseelsorge	142	rund um die Uhr, gebührenfrei
Kriseninterventionszentrum Wien, Lazarettgasse 14A, 1090	+43 1 406 95 95	Mo-Fr 8-17 Uhr
Psychologische Beratungsstelle, Wiener Gesundheitsverbund	+43 1 40409 60490	Mo-Fr 8-16 Uhr
Rat auf Draht (junge Erwachsene)	147	rund um die Uhr, gebührenfrei
Frauennotruf der Stadt Wien	+43 1 71719	rund um die Uhr
Männerinfo	0800 400 777	rund um die Uhr

7 · Qualitätssicherung

- **Supervision.** Regelmäßige Einzel- und Gruppensupervision bei einer entsprechend qualifizierten Person. Das ist keine freiwillige Zusatzleistung, sondern nach § 1 Abs. 2 der Standes- und Ausübungsregeln verpflichtender Bestandteil der Berufsausübung. In der Supervision werden Fälle ausschließlich anonymisiert besprochen.
- **Fortbildung.** Mindestens 16 Stunden jährlich, ebenfalls nach § 1 Abs. 2 der Standes- und Ausübungsregeln.
- **Überprüfbare Berechtigung.** Die Gewerbeberechtigung für Lebens- und Sozialberatung ist im Firmen A-Z der Wirtschaftskammer öffentlich einsehbar. Sie ist an Ausbildungs-, Fortbildungs- und Supervisionspflichten gebunden.
- **Aktuelles Zuweisungsnetz.** Die unter Punkt 3 und 6 genannten Stellen werden laufend auf Aktualität geprüft.

8 · Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber

Was der Arbeitgeber tut	Was der Arbeitgeber nicht tut
Er erwirbt ein Kontingent und ermöglicht damit den Zugang	Er weist niemanden zu und genehmigt keine Termine
Er informiert die Belegschaft über das Angebot – eine fertige Textvorlage stelle ich bereit	Er erfährt nicht, wer teilnimmt oder worum es geht
Er benennt eine Kontaktperson für organisatorische Fragen	Er erhält keine inhaltliche Rückmeldung, auch nicht in zusammengefasster Form
Er entscheidet nach Ablauf, ob und in welchem Umfang es weitergeht	Er kann die Verschwiegenheit nicht vertraglich einschränken

Zugang für Mitarbeitende

Mitarbeitende vereinbaren ihren Termin direkt, ohne inhaltliche Freigabe durch HR. Ein Erstgespräch wird in der Regel innerhalb von vier Werktagen angeboten. Die Beratung dauert 50 Minuten und findet in Wien, online oder – wenn vereinbart – in den Räumen des Unternehmens statt, auf Deutsch oder Englisch.

9 · Was dieses Angebot nicht leistet

Der Vollständigkeit halber, weil es für die Beurteilung wichtiger ist als eine weitere Aufzählung von Vorteilen:

- Es ist **keine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit**. Wer eine 24/7-Hotline braucht, braucht ein anderes Modell.
- Es ist **eine Person**. Das ist der wesentliche Vorteil gegenüber einer Hotline und zugleich seine Grenze: die Kapazität ist begrenzt.
- Es ersetzt **nicht die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen** nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz. Diese richtet sich auf Arbeitsbedingungen, nicht auf einzelne Personen. Beratung setzt dort an, wo Belastung trotz guter Bedingungen bei einzelnen Menschen ankommt.

- Es ersetzt **keine Psychotherapie** und keine ärztliche Behandlung.
- Es ist **kein Instrument der Personalentwicklung** und liefert keine Erkenntnisse über Mitarbeitende.

Tobias Judmaier, MSc · Lebens- und Sozialberatung, Coaching und Mediation
Stumpergasse 48, 1060 Wien · tobias@judmaier.com · +43 699 1819 1717
judmaier.com/mitarbeiterberatung-wien

Stand: September 2026 · Version 1.0. Dieses Dokument beschreibt die Arbeitsweise der Beratung und ersetzt keine Rechtsberatung. Rechtsgrundlagen: Gewerbeordnung (§ 94 Z 46, § 119) und die Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln für das Gewerbe der Lebens- und Sozialberatung.

© Tobias Judmaier, MSc. Alle Rechte vorbehalten.