

Praxisbeispiel 2: Vor- und Nachbetreuung psychosozialer Beratung

Ausgangssituation

Im Rahmen des BGM hat eine Behörde eine sozialpsychologische Beratungsstelle, an die sich Mitarbeitende im Problemfall wenden können. Für die Mitarbeitenden besteht jedoch kein Angebot, dass sie präventiv vor einem Problem betreut und dem Entstehen eines Problems durch psychische Belastungen entgegenwirkt. Auch besteht kein Angebot der Nachbetreuung von Ratsuchenden nach einer Sozialberatung. Deshalb kann nur schwer gewährleistet werden, dass die Probleme der Betroffenen langfristig gelöst werden.

Zielsetzung

Es ist eine Lösung zu entwickeln, die Mitarbeitende bereits vor dem Entstehen von Problemen für die Erkennung und Lösung von Problemen sensibilisiert und Problemlösungskompetenzen vermittelt. So kann die psychosoziale Beratungsstelle entlastet werden, wodurch sich die Berater für ernste Fälle mehr Zeit nehmen können. Darüber hinaus ist eine Lösung zu entwickeln, die anonym und mitarbeiterschützend dem Unternehmen Problemzonen offenlegt, sodass das Unternehmen bei der Häufung von gleichen/ähnlichen Problemen zielgerichtete Maßnahmen zur Beseitigung von Problemherden einleiten kann.

Lösung

Relaxaholic betreibt eine Lernplattform zur psychischen Gesundheitsförderung, die Mitarbeitenden jederzeit Problemlösungskompetenzen zugänglich macht. Zusätzlich können thematische Wünsche eingereicht werden, sodass Relaxaholic auf individuelle Bedürfnisse eingehen kann und die Lernplattform mit individuellen Inhalten bereichern kann. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich jederzeit digital und anonym mit Fragen an Experten zu richten. Diese können Nutzende im Ernstfall an die sozialpsychologische Beratungsstelle weiterleiten und nach einem Gespräch weiter begleiten.

Umgekehrt kann die sozialpsychologische Beratungsstelle Ratsuchende in weniger schweren Fällen, an Relaxaholic weiterleiten. Über die Nutzung der Lernplattform, Anfragen für bestimmte Inhalte, sowie die anonyme und digitale Kommunikation können häufige Probleme und Problemzonen aufgedeckt und protokolliert werden, ohne die Privatsphäre der Nutzenden zu gefährden.

Anmerkung

Durch die leichtere Verfügbarkeit und Erweiterung des Angebots kam es in den ersten 12 Monaten zu einer erhöhten Nutzung des digitalen Ansprechpartners und der psychosozialen Beratung. Während dieser gesteigerten Nutzung hat Relaxaholic den Kunden durch eigenes Personal unterstützt. Danach konnte die unternehmensinterne psychosoziale Beratung durch den digitalen Ansprechpartner und die Gesundheitsplattform entlastet werden.