

trend.

DAS WIRTSCHAFTSMAGAZIN

25. AUGUST

trend.

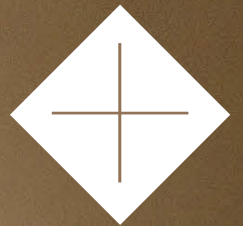
AIRLINES
So will die
AUA von der
Air-Berlin-Pleite
profitieren

€ 4,90 / NR. 34 / 2017

Antonella Mei-Pochtler

**Die Wirtschaftsberaterin von Sebastian Kurz über
Pläne und Strategie des ÖVP-Chefs**

„WAS KURZ WILL“



**Quereinsteiger
aus allen Parteien
über ihre
wirtschaftlichen
Reformideen**

ANTONELLA MEI-POCHTLER
ist Senior Partner und
Managing Director der
Boston Consulting Group



Österreichische Post AG WZ 16Z040645 W Verlagsguppe NEWS Gesellschaft m.b.H., Tabakstraße 1-3, 1020 Wien, Retouren an Postfach 100, 1050 Wien



VON MICHAEL SCHMID

Die Akademikerin, Mitte 30, arbeitete schon einige Jahre in der mittelgroßen Wirtschaftstreuhandkanzlei. Seit Wochen fiel es ihr zunehmend schwerer, sich zur Arbeit aufzuraffen, ja überhaupt aufzustehen. Der Alltag erschien ihr grau. „Wozu das alles?“, stand als riesige Frage über ihrem Leben. Zum Glück hatte sie Zugang zur psychologischen Onlineberatung Instahelp. Der Ersthelfer an der Hotline, ausgebildeter Psychologe, erkannte aus ihrer Schilderung sofort Kriterien einer depressiven Verstimmung und riet dringend zur Untersuchung beim Facharzt, der den akuten Zustand mit medikamentöser Hilfe erfolgreich behandeln konnte.

Nach der Stabilisierung entschloss sich die Frau, den Ursachen mittels einer Onlineberatung über Instahelp auf den Grund zu gehen. Im Text- und Livechat mit dem von ihr ausgewählten klinischen Psychologen klärten sich die Hintergründe: Als jüngste Partnerin hatte sie mit Feuereifer neue Ideen für die Kanzlei vorgebracht, die von den alteingesessenen Kollegen aber nicht ernst genommen wurden. Darüber war über Jahre Frustration angewachsen, und die mündete nach einer unerwarteten Veränderung im Privatleben in einer Depression. Mit Hilfe des Psychologen konnte sie in recht kurzer Zeit erarbeiten, welche Ziele sie im Leben anstreben wollte und was es dafür an Veränderungen etwa bei Durchsetzungsvermögen und Kommunikationsfähigkeit brauchte. So gelang es ihr letztlich, ihre berufliche und private Situation zum Besseren zu wenden.

Sich über höchst persönliche bis intime Angelegenheiten online über eine Plattform auszutauschen – passt das wirklich zusammen? Sogar ziemlich gut,

„Seriöse und kompetente Onlineberatung ermöglicht, Scheu abzulegen und Vorbehalte zu überwinden.“

MICHAEL SCHMITZ
PSYCHOLOGE



Beratung per Chat mit ausgebildeten Psychologen

➔ **GESCHÄFTSMODELL.** Mit Instahelp forciert Investor und Co-Gründer René Berger (oben links) neue Ansätze: Beratung in Echtzeit per Chat mit ausgebildeten Psychologen senkt die Hemmschwelle zur Inanspruchnahme professioneller Hilfe. Unternehmen können Mitarbeitern dieses Service kostenlos und anonym anbieten und so Krankenständen, Fluktuation und Burnout wegen psychischer Belastungen vorbeugen. Ein hochkarätiger Beirat und die Sigmund-Freud-Universität sichern Beratungsqualität.

Mit Online-Psychologenhilfe gegen Burnout

Unternehmen können Mitarbeitern psychologische Hilfe über eine Onlineplattform anbieten und sich so KRANKENSTANDS- UND BURNOUT-KOSTEN ERSPAREN. Die Anonymität bleibt dabei gewahrt.

argumentiert der Psychologe und Management-Experte Michael Schmitz: „Seelische Leiden nehmen zu, aber nur wenige nehmen bestehende Hilfsangebote in Anspruch. Anonyme psychologische Hilfe, leicht zugänglich und kostengünstig, bietet einen Ausweg aus dieser Falle.“

ONLINEBERATUNG. Genau solche Überlegungen leiteten den Investor und Co-Gründer von Instahelp, René Berger, bei der Entwicklung des Geschäftsmodells: „Diese Lücke bei der Inanspruchnahme psychologischer Unterstützung können wir mit unserer Techno-

logie schließen, denn sie ermöglicht anonyme, kostengünstige und sofortige fachkundige Beratung.“ Wer mit Instahelp per Chat Kontakt aufnimmt, erreicht binnen Minuten in einem technologisch abgesicherten und privaten virtuellen Beratungsraum einen der Ersthelfer. Sie alle verfügen über ein abgeschlossenes Psychologiestudium und sind im Rahmen ihrer Ausbildung zu klinischen Psychologen auch in der psychologischen Ambulanz der Sigmund Freud Privatuniversität (SFU) tätig. Akute Krisen- oder Notsituationen sowie krankheitswertige Störungen, die nicht Onlineberatung, sondern ärztliche oder therapeutische Hilfe erfordern, erkennen sie daher rasch. „Wir bieten Beratung, nicht Diagnose und Therapie“, stellt Berger klar. Nachdem sie



BIRGIT STETINA, Leiterin der Abteilung Klinische Psychologie an der Sigmund Freud Privatuniversität, sorgt für hohe Kompetenz der Beratung ab dem kostenfreien Erstgespräch mit ausgebildeten Psychologen.

das Anliegen kennen, schlagen die Ersthelfer darauf spezialisierte Psychologen vor, die zwecks Auswahl von den Ratsuchenden auch mit Bild auf einer Liste eingesehen werden können und spätestens binnen 24 Stunden zur Verfügung stehen. Je nach Beratungsmodell und gewünschtem Kommunikationskanal meldet sich der Psychologe dann ein- bis sechsmal pro Woche zum Textchat oder steht bis zu 60 Minuten live online per Audio oder Video zur Verfügung. „Von ein bis zwei Wochen bis zu einigen Monaten“ läuft laut Birgit Stetina, Leiterin der Abteilung Klinische Psychologie an der SFU, eine typische Betreuung.

Deren Inhalte sind dabei durch End-to-End-Verschlüsselung nur für den Psychologen und seinen Klienten einsehbar. „Auch Instahelp selbst kann da nicht hineinschauen“, betont Stetina. So verlangt es auch die im Psychologengesetz verankerte Verschwiegenheitspflicht.

UNTERNEHMENSPAKETE. „Psychische Beeinträchtigungen haben in den letzten Jahren rasant zugenommen. Meine Erfahrung ist, dass diese von Betroffenen oft kaschiert werden, weil sie sich genießen, fürchten, nicht mehr ernst genommen und in ihrer beruflichen Entwicklung eingeschränkt zu werden“, so die Erfahrung des Experten Schmitz. Darunter leiden Motivation, Engagement, Energie und Ausdauer im Job. „Für Unternehmen entstehen dadurch hohe Kosten, die weit darüber hinausgehen, was für psychologische Behandlung zu veranschlagen ist“, meint Schmitz. Zugleich sehen Mitarbeiter psychische Probleme am Arbeitsplatz als ein Tabu, zwei Drittel würden diese im Falle eines Krankenstandes gegenüber dem Arbeitgeber verleugnen.

Hier setzt das Instahelp-Angebot für Unternehmenskunden an, das Produktivitätslücken oder Krankenständen wegen psychischer Probleme oder Burnouts vorbeugen will: Gegen eine größenabhängige Pauschale können Mitarbeiter jederzeit vom Arbeitsplatz oder von zu Hause mit Instahelp Kontakt aufnehmen und sich beraten lassen – unabhängig davon, ob ein Problem mit der Arbeit zu tun hat. Wichtig dabei: Nicht nur die Inhalte der Beratung bleiben vertraulich, der Arbeitgeber erfährt auch nicht, welche Mitarbeiter Instahelp in Anspruch nehmen, sondern erhält lediglich eine anonymisierte Nutzungsübersicht.

Aktuell haben rund 16.000 Mitarbeiter von 15 Unternehmen Zugriff auf ▶

KUNDEN- MANAGEMENT IN DER DIGITALEN WELT

Für UnternehmerInnen und
Vertriebsverantwortliche



Trainer: Prof. (FH) Dr. Karl Pinczolits,
Experte zum Thema Leistungssteigerung im Vertrieb

Behalten Sie die Kontrolle über Ihre Kunden!

Nach diesem Seminartag von ÖPWZ mit dem Top-Verkaufsexperten Prof. (FH) Dr. Karl Pinczolits wissen Sie, was Sie gegen möglichen Kundenschwund zu tun haben und kennen die richtigen Initiativen und Aktivitäten bei den richtigen Kunden.

Ihr Mehrwert:

Der Bestseller „Der initiative Verkäufer“ inklusive

21. September 2017
ÖPWZ, 1010 Wien, Rockgasse 6

Preis: € 635,- exkl. USt.

Preis für trend-Leser: € 585,- exkl. USt.

Rabattcode: Kunden

Anmeldung und nähere Informationen unter:
shop.trend.at/fortbildung-und-seminare

Fallbeispiel Shire: Härtetest für das Pionierunternehmen

➔ **DIE BITTERE NACHRICHT**, aus Konzernräson 650 Arbeitsplätze in Österreich abzubauen, musste Simone Oremovic, Personalmanagerin beim Pharmakonzern Shire (einst Baxter), vor wenigen Wochen verkünden. Eigentlich hatte sich Shire mit der Unterstützung für Mitarbeiter durch Coaches und Psychologen profiliert. Als eine zusätzliche neue Schiene dafür hatte Shire vor eineinhalb Jahren das Onlineservice von Instahelp als erstes heimisches

SIMONE OREMOVIC, SHIRE, nahm Instahelp nach drei Monaten Pilotphase für die Mitarbeiter fix ins Programm.



Unternehmen installiert. „Eine ideale Ergänzung“, findet Oremovic, „ein Tool, das rund um die Uhr auch von zu Hause aus genutzt werden kann und in die neue Welt des Arbeitens passt.“ Die Nutzungsfrequenz - nur diese erfährt das Unternehmen - sei durch die Kommunikation über Schienen wie Intranet, Mitarbeiterzeitung und interne Ausbildungsprogramme gut.

Aus traurigem Anlass dürfte sie weiter steigen. Oremovic erinnerte die Belegschaft jedenfalls nun

erneut an das Angebot und sagt: „Jetzt ist es eine zusätzliche Ressource, die dabei helfen kann, mit dieser schwierigen Situation umzugehen.“

► das Service. Ein Pionier war die Pharmafirma Shire (siehe Kasten oben). „Die großen Vorteile sind die dauernde Verfügbarkeit, die Anonymität und die rasche professionelle Betreuung“, erklärt HR-Managerin Simone Oremovic, die im Hinblick auf den vom Konzern vorgegebenen Personalabbau in Österreich Instahelp als zusätzliche Ressource beim Umgang mit einer schwierigen Situation sieht. Auch und gerade bei der Pensionsversicherungsanstalt (PVA) weiß man um die Problematik psychischer Belastungen in der Arbeitswelt. Den Beschäftigten in den Rehazentren der PVA steht daher ebenfalls Instahelp zur Verfügung.

„Wichtig ist, das Angebot intern gut und laufend zu kommunizieren“, nennt Oremovic als Erfolgsfaktor für die Akzeptanz. „Wir sprechen daher nicht nur mit dem Management, sondern auch mit dem Betriebsrat der Firmenkunden“, betont Investor Berger. Das Angebot überzeugt offenbar: Alle Unternehmen, die bisher ein Pilotprojekt buchten, wurden auch zu fixen Kunden.