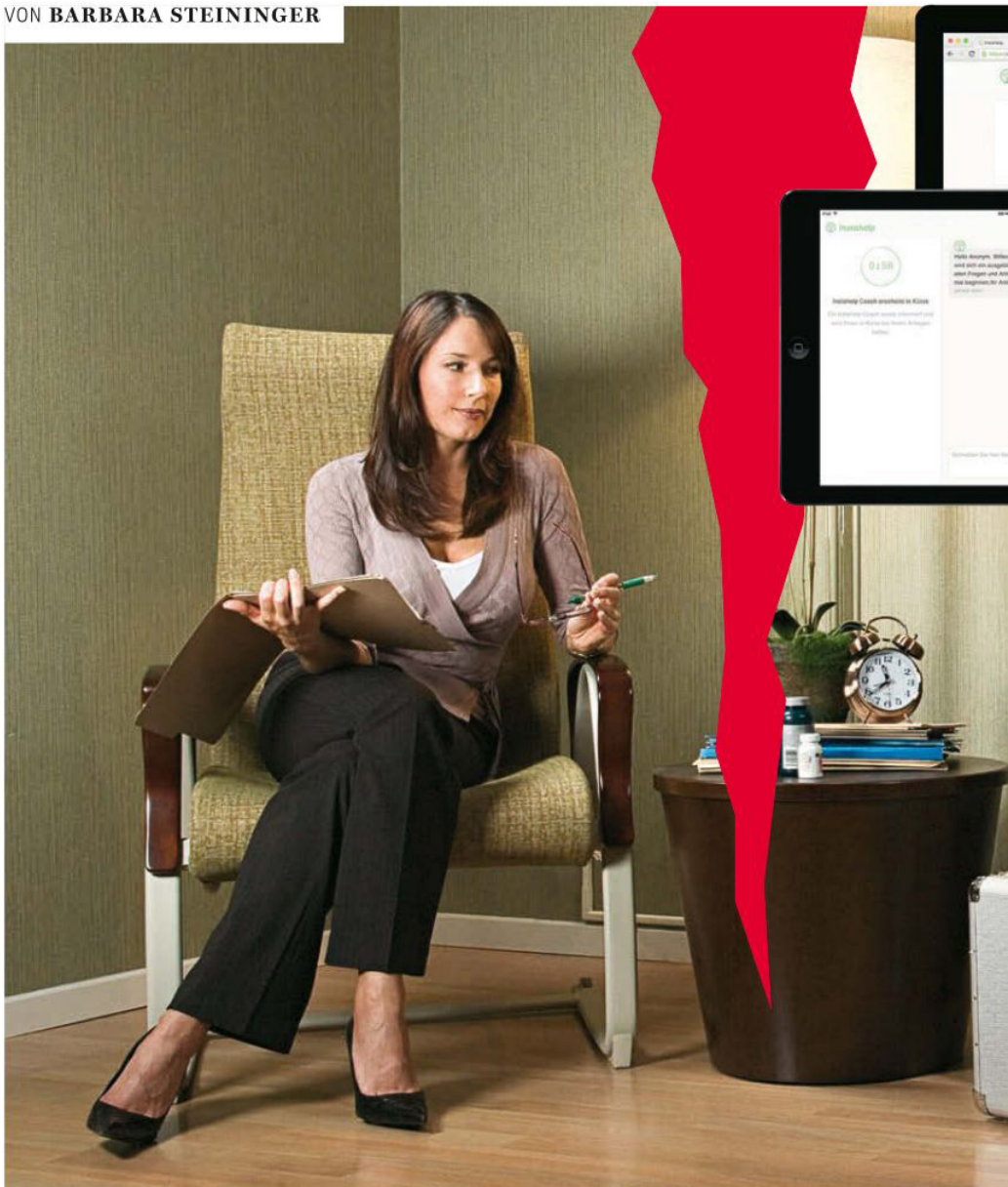
Chat statt Couch

Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern **PSYCHOLOGISCHE BETREUUNG ONLINE** an. Über die Plattform Instahelp kann mit Profis telefoniert und gechattet werden, auf Wunsch auch anonym.

VON **BARBARA STEININGER**



Beziehungsprobleme, beruflicher Stress oder Schicksalsschläge. Eskalieren große oder kleine Krisen, stört das das seelische Gleichgewicht. Bei aller öffentlichen Mitteilsamkeit lassen sich viele Sorgen nicht in sozialen Netzwerken verhandeln oder ist der wohlmeinende Freundesrat nicht zwingend der richtige. Die fortschreitende Digitalisierung schafft hier neue Wege, um rasch an professionelle Hilfe zu kommen.

Die 2015 in Graz gegründete Plattform Instahelp hat sich zu einer der ersten Adressen für Onlineberatung in Europa entwickelt und offeriert ihre Dienste neben der D-A-CH-Region auch in Großbritannien und Frankreich. „Wir bieten psychologische Beratung, keine Psychotherapie", betont Geschäftsführerin Bernadette Frech. „Sie bekommen bei uns binnen einem Tag einen Termin." 18.000 solcher Beratungen haben bisher stattgefunden – per Video, Audio oder im Chat-Modus. „Die Nachfrage steigt", sagt Frech, vor allem im beruflichen Kontext, wo immer mehr Firmen Instahelp als Teil ihrer betrieblichen Gesundheitsvorsorge ins Programm aufnehmen.

Renault, Lidl oder Trivago haben mit Instahelp Rahmenverträge abgeschlossen und bieten ihren Mitarbeitern anonymen Zugang zur Plattform. „Bedenken bezüglich Datenschutz oder Privatsphäre gibt es selten", sagt Frech. „Im Gegenteil: Die Betriebsräte sind meist sehr froh über das Angebot, weil sie Angebote zur Förderung der mentalen Gesundheit selten im Haus haben, der Druck in der Arbeitswelt generell aber hoch ist."

Bei Trivago wird Instahelp seit 2018 angeboten: Das Hotelvermittlungsportal hat neben seinem Hauptsitz in Düsseldorf weitere Büros in Palma de Mallorca, Amsterdam und Leipzig sowie Mitarbeiter aus über 50 Nationen. Die Firmensprache ist Englisch und auch die Onlineberatung daher ausschließlich auf Englisch verfügbar. Trivago-Mitarbeiter Manuel Delgado: „Die meisten unserer Mitarbeiter sind Expats, die nicht Deutsch sprechen. Das macht es für sie oft schwierig, sich an lokale Fachkräfte wie etwa Ärzte oder Psychologen zu wenden." Delgado war einer der ersten Nutzer im Unternehmen: „Ich habe vor eineinhalb Jahren in meiner Heimat Mexiko als freiwilliger Helfer bei Erdbebenaufräumarbeiten geholfen, und bin dann mit einer posttraumatischen Belastungsstörung zurück nach Deutschland gekom-

men. Mir hat Instahelp sehr gut getan." Im Schnitt sind die Nutzer auf der Plattform zwischen 28 und 45 Jahre alt, „sie stehen mitten im Leben, beruflich wie privat", sagt Frech.

SCHNELL AM PUNKT. Die Grazer Psychologin Annette Wallisch-Tomasch war eine der ersten Psychologinnen, die ihre Dienste parallel zu ihrer niedergelassenen Praxis anbieten. Auf Instahelp arbeitet sie meist via Telefon oder Chat, der nicht synchron laufen muss, selten mit der Videofunktion. Vielen reiche der schriftliche Austausch. Wallisch-Tomasch: „Manche Menschen tun sich mit diesem anonymen Format leichter, denn die Barriere, eine Beratung aufzusuchen ist dann geringer. Die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit und die schnelle Verfügbarkeit von Beratungsplätzen sind weitere Vorteile." Im Unterschied zu Face-to-Face-Gesprächen stellt sie fest, dass

„Die Betriebsräte sind meist froh über das Angebot, weil sie Angebote zur Förderung der mentalen Gesundheit selten im Haus haben."

BERNADETTE FRECH INSTAHELP-GESCHÄFTSFÜHRERIN

die Kunden „erstaunlich schnell auf den Punkt kommen und trotz räumlicher Distanz intensive Nähe herstellbar ist." Oft thematisiert werden Beziehungs- oder Familienthemen und natürlich berufliche Konflikte. Dass die Onlineberatung zulasten der niedergelassenen Kollegen geht, glaubt sie nicht. Instahelp bietet einen niederschwelligen Kontakt und kann Wegbereiter zu Behandlung und Therapie sein. „Wir dürfen natürlich keine Diagnosen stellen. Ich erkenne aber krankheitswertiges Verhalten und überweise dann zu den niedergelassenen Kollegen."

Die Plattform bekommt mittlerweile viele Initiativbewerbungen von Psychologen, die im Sinne der Qualitätssicherung vor dem Start den Universitätslehrgang „Onlineberatung" an der Sigmund Freud Privat Universität (kostenpflichtig) absolvieren müssen.

Bei den Psychotherapeuten werden Plattformen wie Instahelp aufmerksam verfolgt. Neue digitale Möglichkeiten für die Klientenkommunikation sind auch hier ein Thema, das diskutiert wird. Peter Stippl, Präsident des Bundesverbandes für Psychotherapie, sagt: „Wie aufgeschlossen Therapeuten sind, hängt von ihrer Technik-Affinität ab. Ältere Kollegen mit wenig Erfahrung im Einsatz innovativer Technologien tun sich ein neues Werkzeug eher nicht mehr an. Viele Therapeuten nutzen E-Mail, Telefon oder Chat auch heute schon in der Vor- oder Nachbetreuung ihrer Klienten." Die Internetrichtlinie für Psychotherapeuten regelt, was erlaubt ist, und wird wohl bald überarbeitet werden. Sie liegt im Gesundheitsministerium.

„Für Coaching oder Beratung sind solche Kanäle gut geeignet", sagt Stippl. Gesunde Menschen durch schwierige Lebens- oder Arbeitssituationen zu begleiten, ist für ihn auch per Telefon oder Chat möglich: „Die Telefonseelsorge macht ja im Prinzip nichts anderes."

Unter bestimmten Voraussetzungen rät er allerdings ab: „In der Diagnose und Behandlung seelischer Erkrankungen kommt dieses Setting an eine echte Sitzung nicht heran. Ein guter Therapeut merkt an Mikrobewegungen, wie ein Klient reagiert, und arbeitet damit. Diese Atmosphäre kann selbst ein hochauflösendes Videotelefonat nicht erzeugen", sagt Stippl, der viele Jahre für einen Technologiekonzern gearbeitet hat, bevor er Therapeut wurde. „Wir Therapeuten sollten nicht in Schwarz-Weiß denken, sondern die passenden Dialogwerkzeuge für die Situation wählen. Dass die sich über die Jahre ändern, ist ganz natürlich." T

INSTAHELP.AT: Anwender können sich auf der Instahelp-Plattform registrieren und dann einen passenden Psychologen suchen. Die Beratung kann via Video, Telefonat oder Chat geführt werden, ausschließlich über die sichere Plattform (kein Skype). Für die Beratung gibt es zwei Preismodelle mit 40 bzw. 60 Minuten, die Privatpersonen 49 oder 69 Euro kosten und über Kreditkarte abgerechnet werden. Eine Abrechnung über die Krankenkassen ist nicht möglich. Firmenmitgliedschaften werden individuell bepreist und kosten die Angestellten nichts. Sie können auch bei einer Firmenmitgliedschaft anonym bleiben.

TIPP. Am 25. Mai findet im Wiener TechGate erstmals ein Digitalisierungskongress für Therapeuten, Psychologen und Berater statt. Mehr auf *therapy-tec.net*

FOTOS: GETTY IMAGES, BEIGESTELLT (2)