

Beziehungsprobleme, beruflicher Stress oder Schicksalsschläge. Eskalieren große oder kleine Krisen, stört das das seelische Gleichgewicht. Bei aller öffentlichen Mitteilbarkeit 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 Hotelvermittlungportal 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 ein- einhalb Jahren in meiner Heimat Mexiko als freiwilliger Helfer bei Erdbebenausräumarbeiten geholfen, und bin dann mit einer posttraumatischen Belastungsstörung zurück nach Deutschland gekom-

Chat statt Couch

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

VON BARBARA STEININGER

