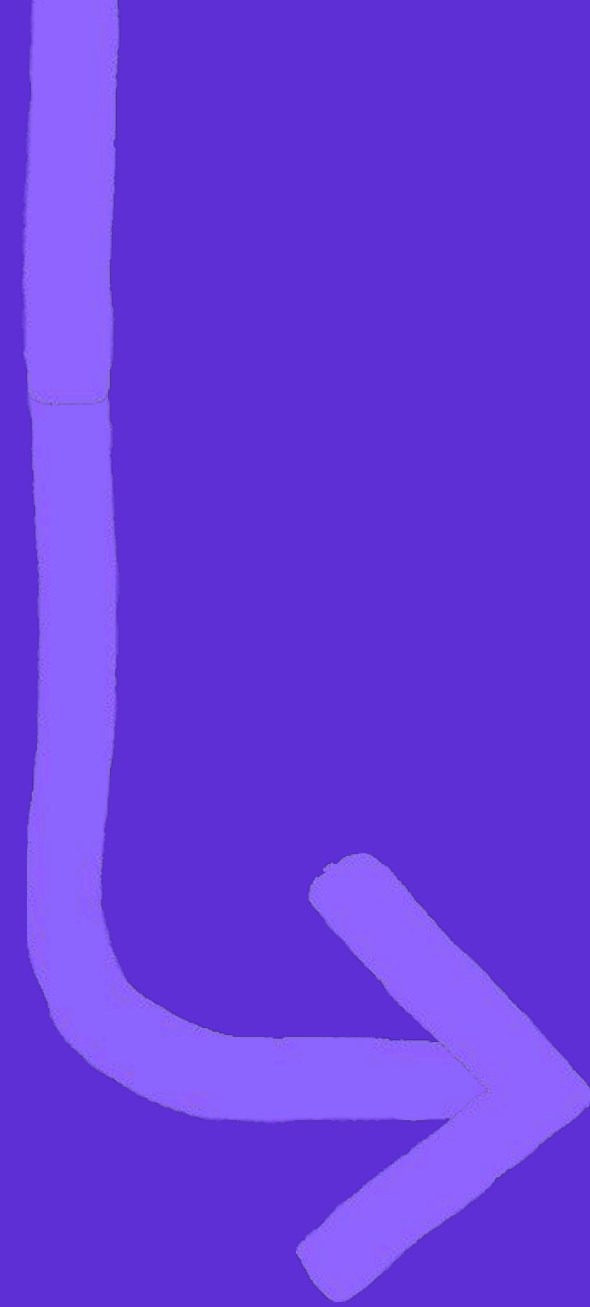




Wir wissen, dass ein Chat alles verändern kann.

krisenchat stellt sich vor:
Psychosoziale Krisenberatung auf Deutsch & Ukrainisch





Inhalte

- 1 Über Uns
- 2 Unsere Arbeit
- 3 Unsere Wirkung
- 4 Zukunft gestalten
- 5 Unsere Partnerschaften

1

Über Uns



Aktuelle Probleme in der Versorgung

3/4 aller psychischen Erkrankungen entstehen vor dem 25. Lebensjahr¹ und 73% der Kinder und Jugendlichen in Deutschland sind psychisch belastet².

Gleichzeitig sind ambulante und stationäre Angebote stark überlastet, was lange Wartezeiten und schwierigen Zugang bedeutet. Viele junge Menschen zögern zudem aus Angst vor Stigmatisierung, sich Hilfe zu suchen.

⚠ **Überlastetes System**

🔍 **Fehlende Präventionsangebote**

⚠ **Schwieriger Zugang**

👁 **Stigmatisierung**

Anonyme, digitale Alternativen oder Peer-To-Peer-Formate, die niedrigschwellige Unterstützung bieten könnten, fehlen bislang fast vollständig.

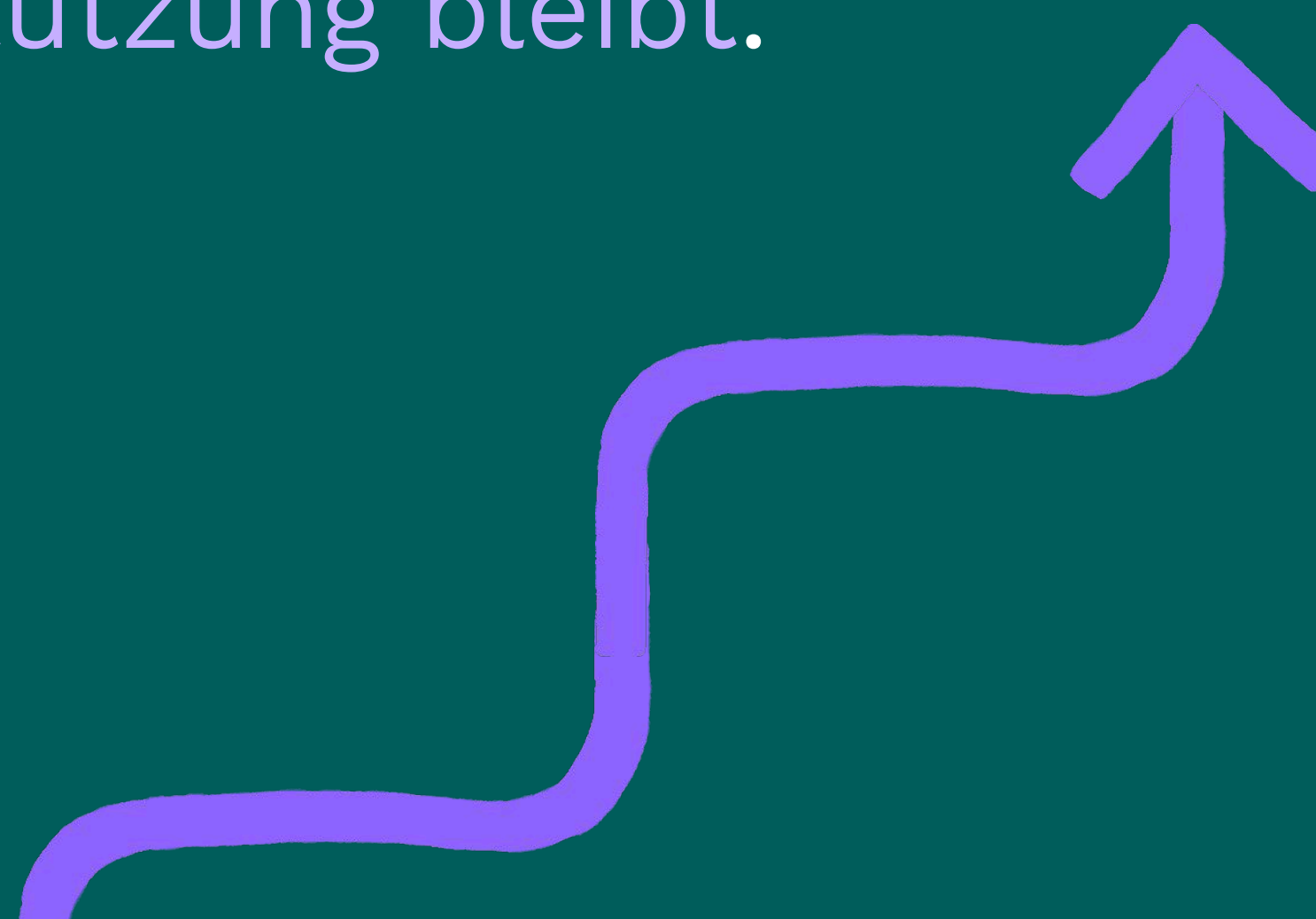
¹ Kinder- und Jugendhilfereport 2021

² <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/presse/pressemitteilungen/handlungsempfehlungen-kindergesundheit-08-02-2023>

Unsere Vision

Wir transformieren psychosoziale Ersthilfe, damit sie für junge Menschen jederzeit verfügbar, niederschwellig und wirkungsvoll ist.

So erreichen wir auch diejenigen, die zuvor keine Hilfe erhalten haben – damit niemand ohne professionelle Unterstützung bleibt.



Kai Lanz & Melanie Eckert, CO-Funder & CEOs

Hilfe, die ankommt.



1.

Digitale Chat-Krisenberatung für junge Menschen in deutscher Sprache

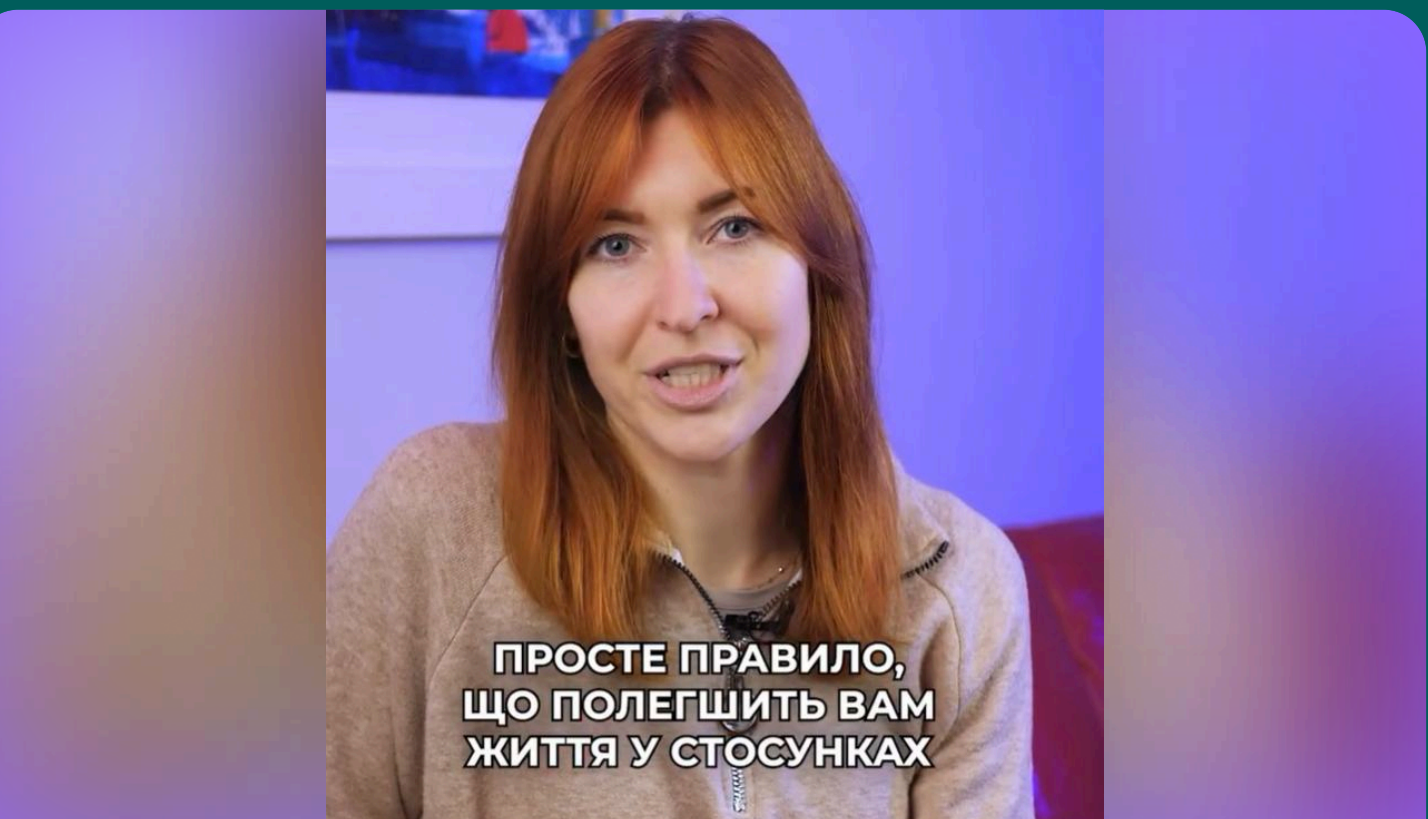
Unsere Berater:innen bieten eine vertrauensvolle Beziehung an, sodass sich die Hilfesuchenden öffnen und oftmals zum ersten Mal in geschütztem Rahmen über ihre Probleme sprechen können.



2.

Psychoedukation über soziale Medien

Selfcare statt Scrollen: krisenchat ist auch in sozialen Netzwerken vertreten und sorgt mit innovativem Content für Aufklärung und Unterstützung.



3.

Digitale Chat-Krisenberatung auf Ukrainisch

Unsere ukrainischen Expert:innen gewährleisten eine kultur- und kontextspezifische Anpassung. Zum Beispiel stehen Leitfäden für den Umgang mit akuten posttraumatischen Belastungsstörungen oder Trauer durch Kriegsverluste bereit.

2

Unsere Arbeit

Wir sind hier, um Veränderung in's System zu bringen.

1.

Digital & Niedrigschwellig

Unsere anonyme und digitale Chatberatung bietet jungen Menschen 24/7 niedrigschwellige Hilfe – jederzeit und von überall, über unseren Webchat, WhatsApp oder Telegram (Ukraine).

2.

Innovativ & Professionell

Professionelle Beratung durch ausgebildete Fachkräfte und gezielter Einsatz von KI garantieren hochwirksame Unterstützung und kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Dienstes.

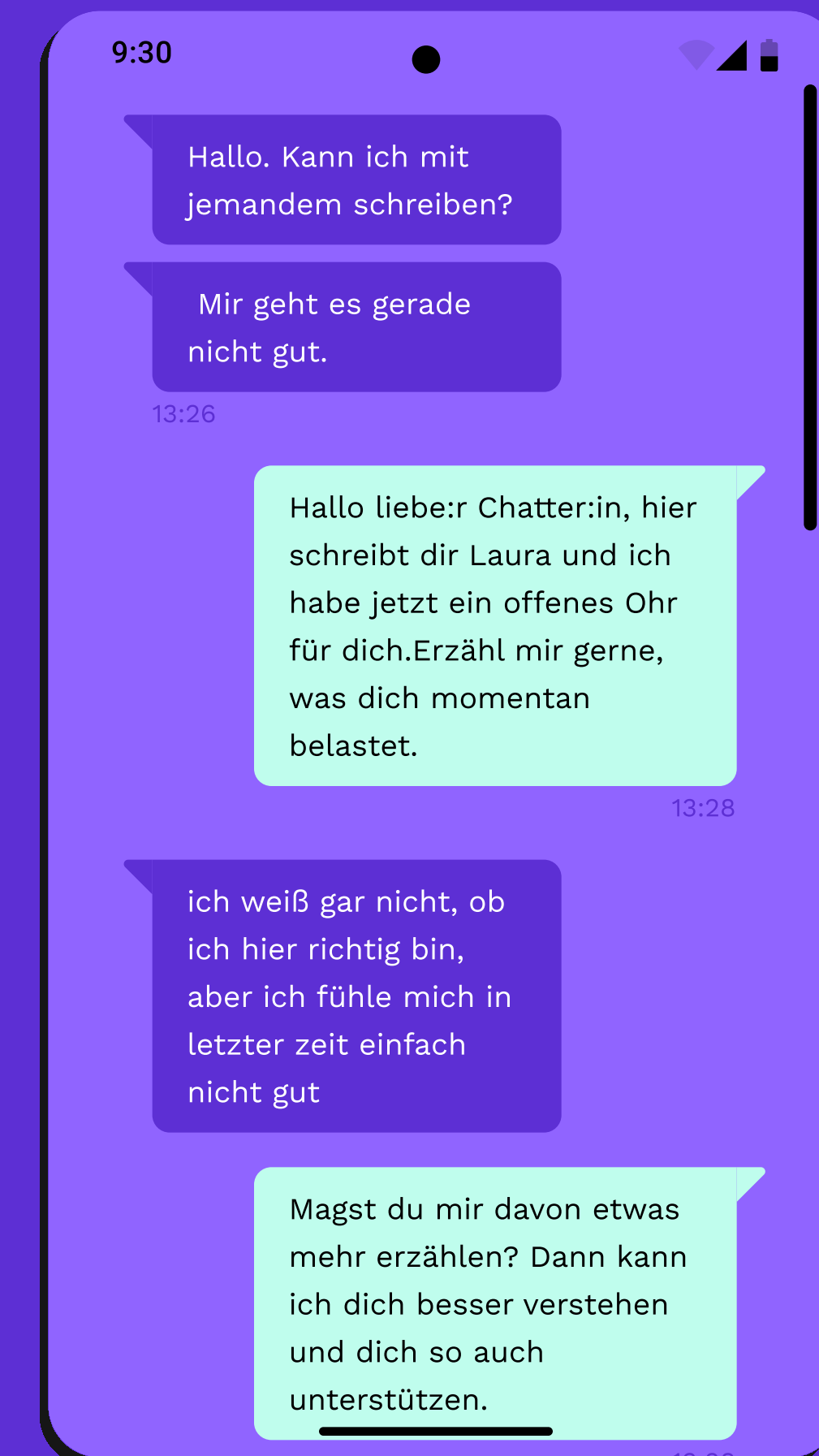
3.

Nachhaltig & Zielgruppen-gerecht

Präventive Beratung mit gezielter Weitervermittlung an lokale Hilfsangebote sichert nachhaltige Wirkung. Psychoedukativer Content auf Social Media erreicht die Zielgruppe dort, wo sie sich aufhält.

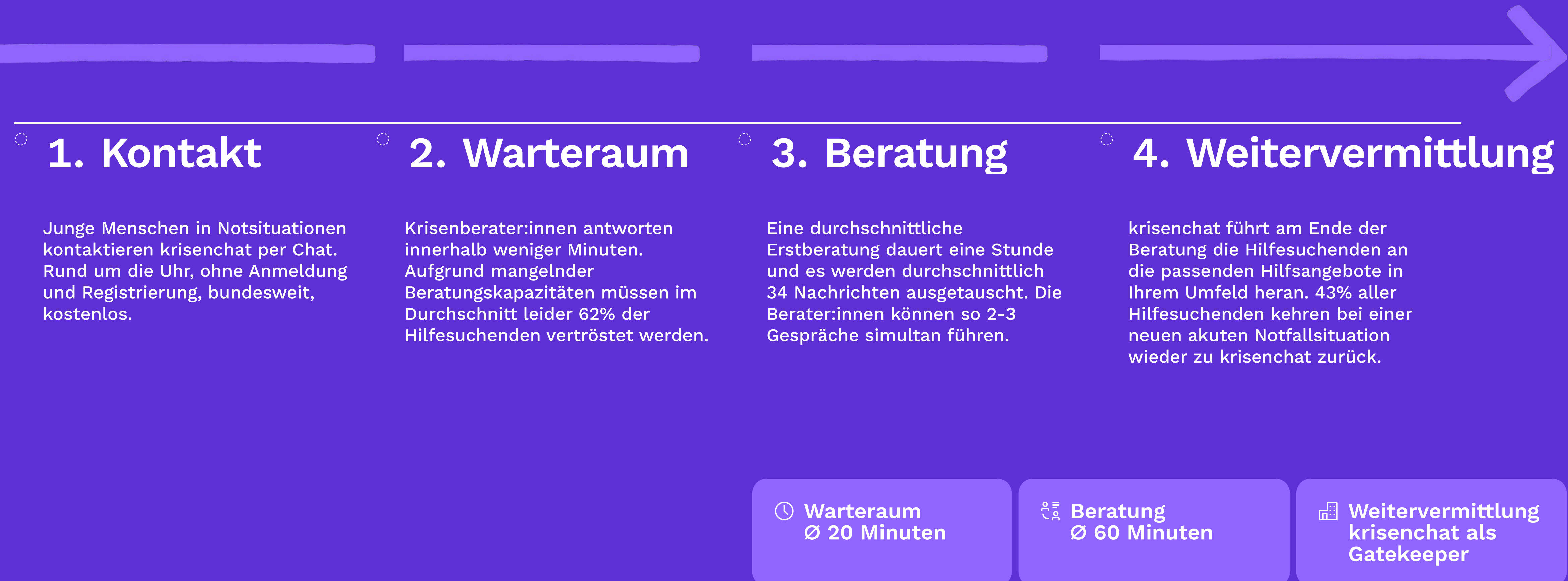
Krisenberatung für junge Menschen in deutscher & ukrainischer Sprache

Junge Menschen in Krisen brauchen schnelle und einfache Hilfe. Deshalb bieten wir niedrigschwellige psychologische Beratung ganz einfach via Chat.



Beispiel-Chat: Es handelt sich hierbei um eine sinngemäße Nachstellung eines Chats. Es werden keine echten Daten genutzt.

Wie funktioniert das Chatangebot?



Unsere Hilfesuchende: Wem helfen wir bei was?



14 Jahre
häufigste Altersgruppe

65%

hat bisher keinen Zugang zu professioneller Hilfe

80%
Weiblich

16%
männlich

4% divers

krisenchat auf Social Media

Psychoedukative Inhalte auf TikTok & Co.



TikTok
ca. 1,4 Mio.

Instagram
> 150.000

Reddit
ca. 1,1 Mio.

twitch
> 4.700

YouTube
~ 65.000

Reach bzw. erreichte
Personen im Durchschnitt pro Monat (Q4 2025)

Immer im Fokus: Kinderschutz



Als Chatberatung tragen wir besondere Verantwortung für den Schutz der Kinder und Jugendlichen, die sich an uns wenden.

Dafür gibt es bei uns ein internes Kinderschutzkonzept.



Für besonders gefährdete Fälle:

Unser Rufbereitschafts-Team übernimmt eine zentrale Rolle bei der Qualitätssicherung in besonders herausfordernden und hochbelastenden Beratungssituationen.

Die Kolleg:innen dieses Teams stehen Berater:innen in Echtzeit zur Seite, insbesondere bei sensiblen Themen wie:

- akuter Suizidalität
- Kindeswohlgefährdung
- sexualisierter Gewalt
- Intoxikation
- der Betreuung von stark dysregulierten Chatter:innen.

Allein im ersten Halbjahr dieses Jahres verzeichnen wir knapp über **3.000 Beratungen zum Thema Kindeswohl**. Diese Zahl zeigt, wie viele junge Menschen **aktiv den Kontakt suchen**, um sich bei **Verdachtsmomenten** oder **Belastungssituationen rund um den Kinderschutz Unterstützung** zu holen.

“ Ein Viertel unserer Hilfesuchenden kommt aus Hochrisikobereichen wie Kindeswohlgefährdung und Suizidalität. Unsere Berater:innen bieten einfühlsame Unterstützung, da viele Kinder und Jugendliche sich oft zum ersten Mal öffnen. Dies betont die Dringlichkeit unserer Beratungsdienste. “



Juliane Pougin
Leitung der psychosozialen Beratung

Unsere Krisenberater:innen



❗ **ausschließlich Fachkräfte mit
Fachausbildung (Psychologie,
Psychotherapie & Sozialarbeit)
und Berufserfahrung**

❗ **absolvieren eine interne
Ausbildung von ca. 25 Stunden
innerhalb von 3 Monaten**

❗ **sind im Ehrenamt als auch als
Festangestellte tätig**



Qualitätsmanagement



① **Mentoring, Supervision,
Weiterbildung, Qualitätskontrolle**

① **Rufbereitschaft von
Fachexperten für
Hochrisikoberatung**

① **Internes Feedback/ Reporting-
System (anonym)**



3

Unsere Wirkung

Unsere Erfolge in Zahlen

>65%

haben vorher noch mit
keinem über ihr Problem
gesprachen*

80%

der Nutzenden würden
krisenchat
weiterempfehlen

50%

der Hilfesuchenden sind
der Empfehlung der
Weitervermittlung aus
dem Chat gefolgt

*Ergebnisse aus interner Evaluation: Fragebogen nach jeder Beratung und 4 Wochen danach (Antwortrate von 40% und 10%) und aus gemeinsamen Forschungsprojekt "krisenchat.de – Pilotprojekt Evaluation" (ZMI1-2521FEP001) "

Unser Angebot: Anerkannt und evaluiert.



“ Die Beratung bei krisenchat wird von anerkannten Institutionen geprüft. Eine Studie der Universität Leipzig zeigte, dass fast die Hälfte der Kinder und Jugendlichen, die eine Empfehlung für ein lokales Hilfsangebot oder eine vertraute Person erhielten, dieser Empfehlung auch nachgingen (Baldofski et al. 2023). “



Dr. Richard Wundrack
Research Manager



4

Zukunft gestalten

krisenchat als Schlüsselakteur



① Umstellung des Gesundheitssystems auf Ansätze wie Stepped Care für mentale Gesundheit.

① Prävention & frühzeitige Intervention systematisch verankern, bevor Erkrankungen chronisch werden...

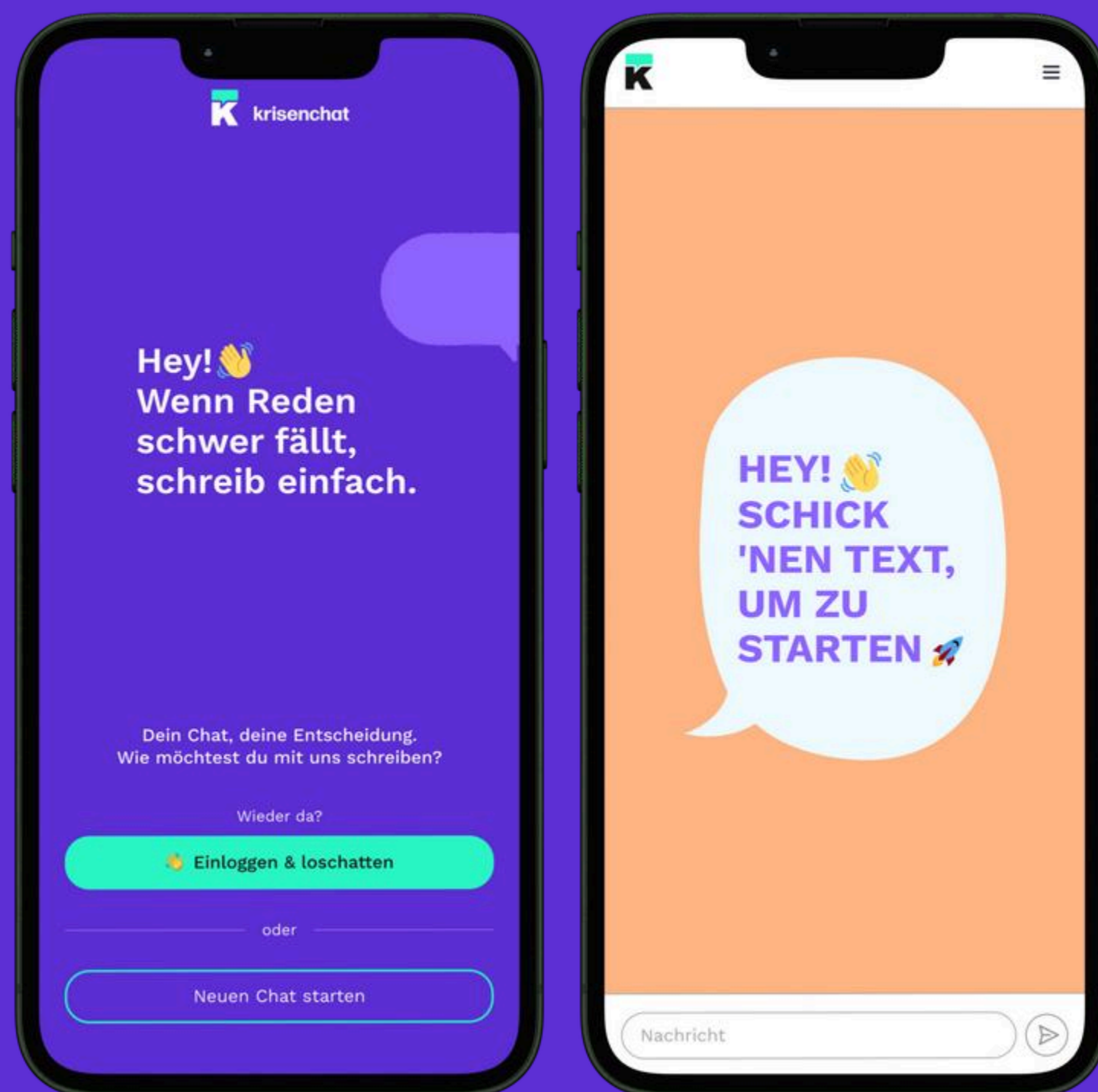
① ...damit langfristig Versorgung für alle geleistet werden kann.

**Weitervermittlung:
krisenchat als
Erstanlaufstelle**

Unsere Steps



Unser Webchat



Die mit Unterstützung durch das BMBFSFJ neu entwickelte Progressive Web App ist online!

Sie dient als Alternative zu WhatsApp, die **unmittelbare Krisenhilfe** für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bietet.

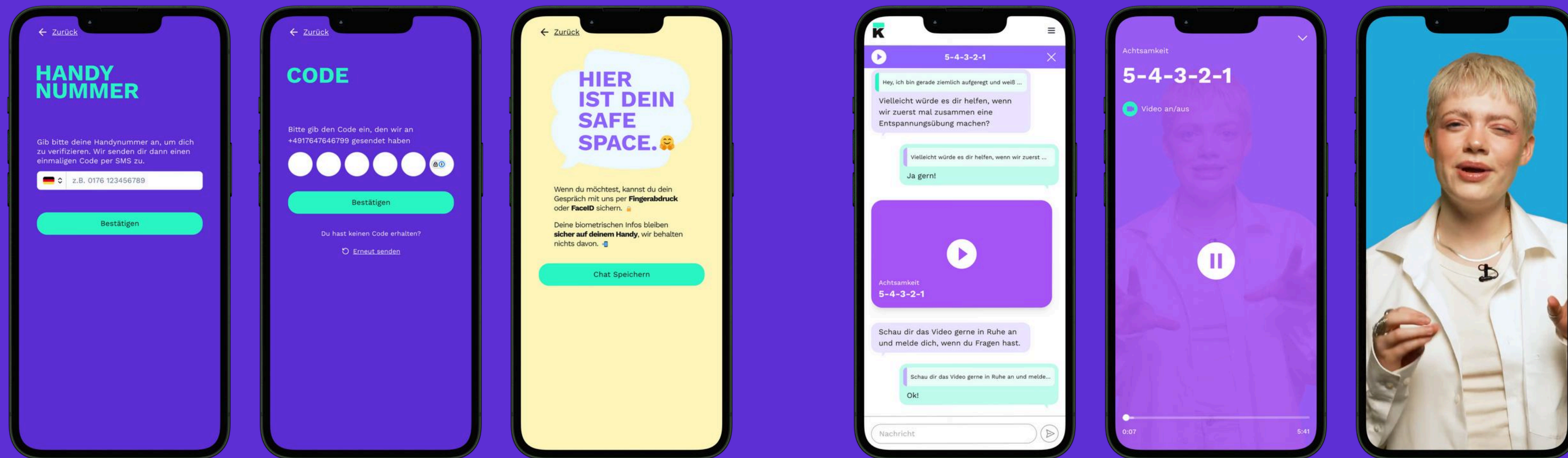
Durch die Verbindung mit geschulten Berater:innen ermöglichen wir **Echtzeit-Intervention, Aufklärung & nachhaltige Lösungen.**

Klicke hier, um dir unser Webchat-Video anzuschauen.

Gefördert durch das



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Unabhängigkeit & Sicherheit

Unabhängigkeit von **Drittanbieter-Plattformen** wie WhatsApp, höhere **Sicherheit** der **nutzerbezogenen Daten** und mehr **Flexibilität** bei der **Implementierung** von Funktionen und Verbesserungen. Zusätzlich sorgt eine sichere **Passkey-Authentifizierung** für eine anonyme und geschützte Nutzung.

Interaktive Tools

Neu entwickelte **interaktive Video- und Audioübungen**, wie zum Beispiel Atem- oder Achtsamkeitsübungen, sind nun **direkt in den Chat integriert**. Das bedeutet, Nutzende müssen den Chat nicht mehr verlassen, um diese Tools zu nutzen. So können Berater:innen die Betreuung abgeben und ein noch bereichernderes Beratungserlebnis schaffen.

5

Unsere Partnerschaften

Unsere Hilfe: Möglich, dank unserer Unterstützer:innen

Wir danken unseren Förder:innen von Herzen für ihre Unterstützung, die Zukunft vieler junger Menschen jeden Tag ein bisschen besser zu machen.



Unser Team



Das krisenchat-Team bei der Offsite im September 2025