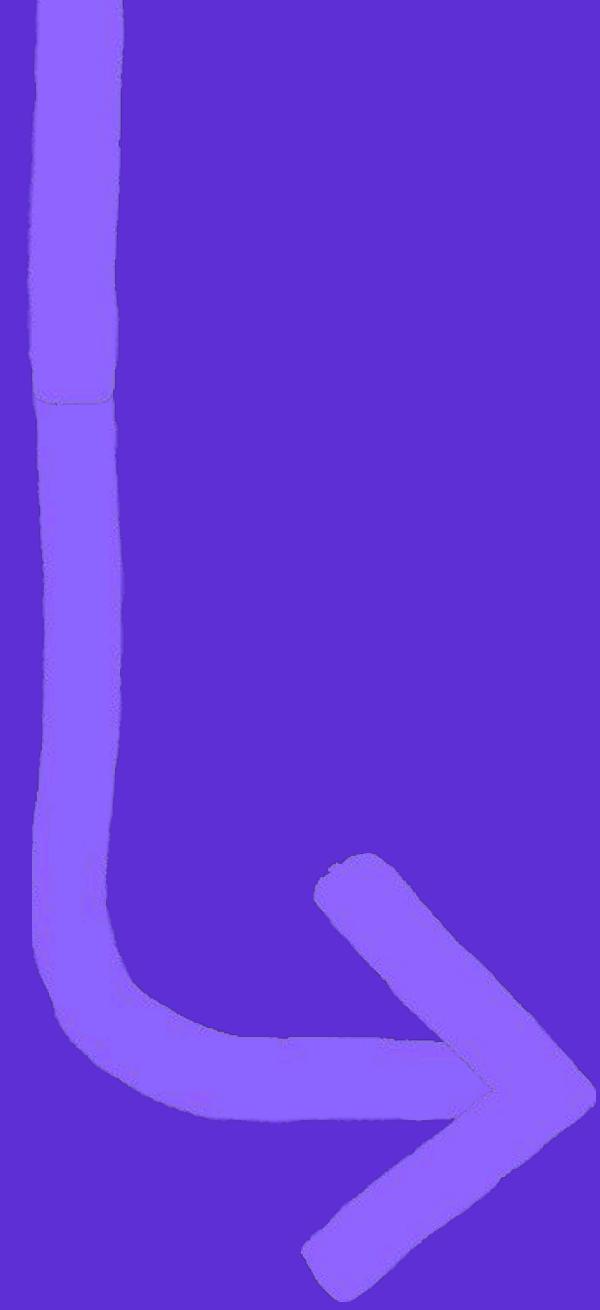




Wir wissen, dass ein Chat alles verändern kann.

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

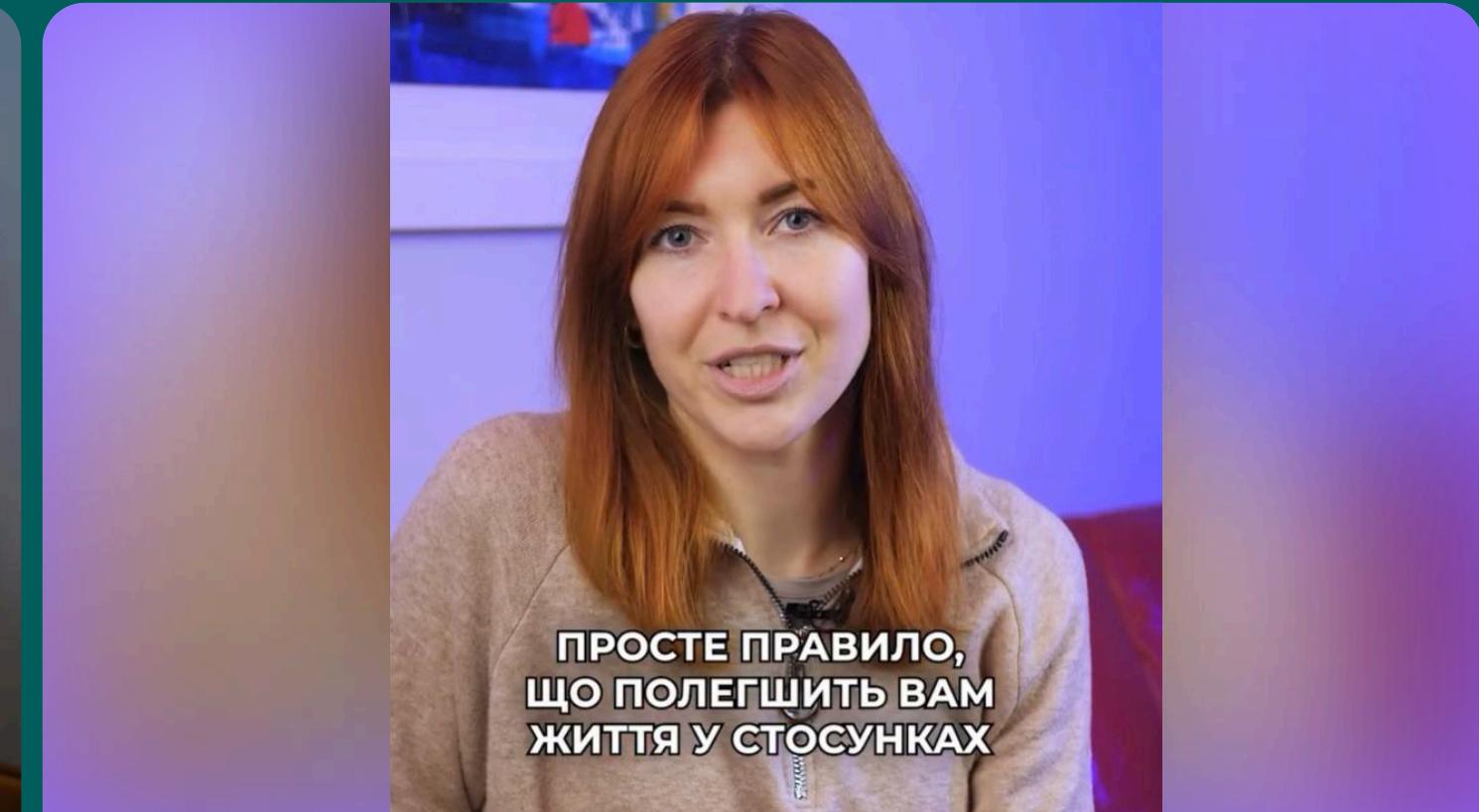
Wir transformieren psychosoziale Ersthilfe, damit sie für junge Menschen jederzeit verfügbar, niederschwellig und wirkungsvoll ist.

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.

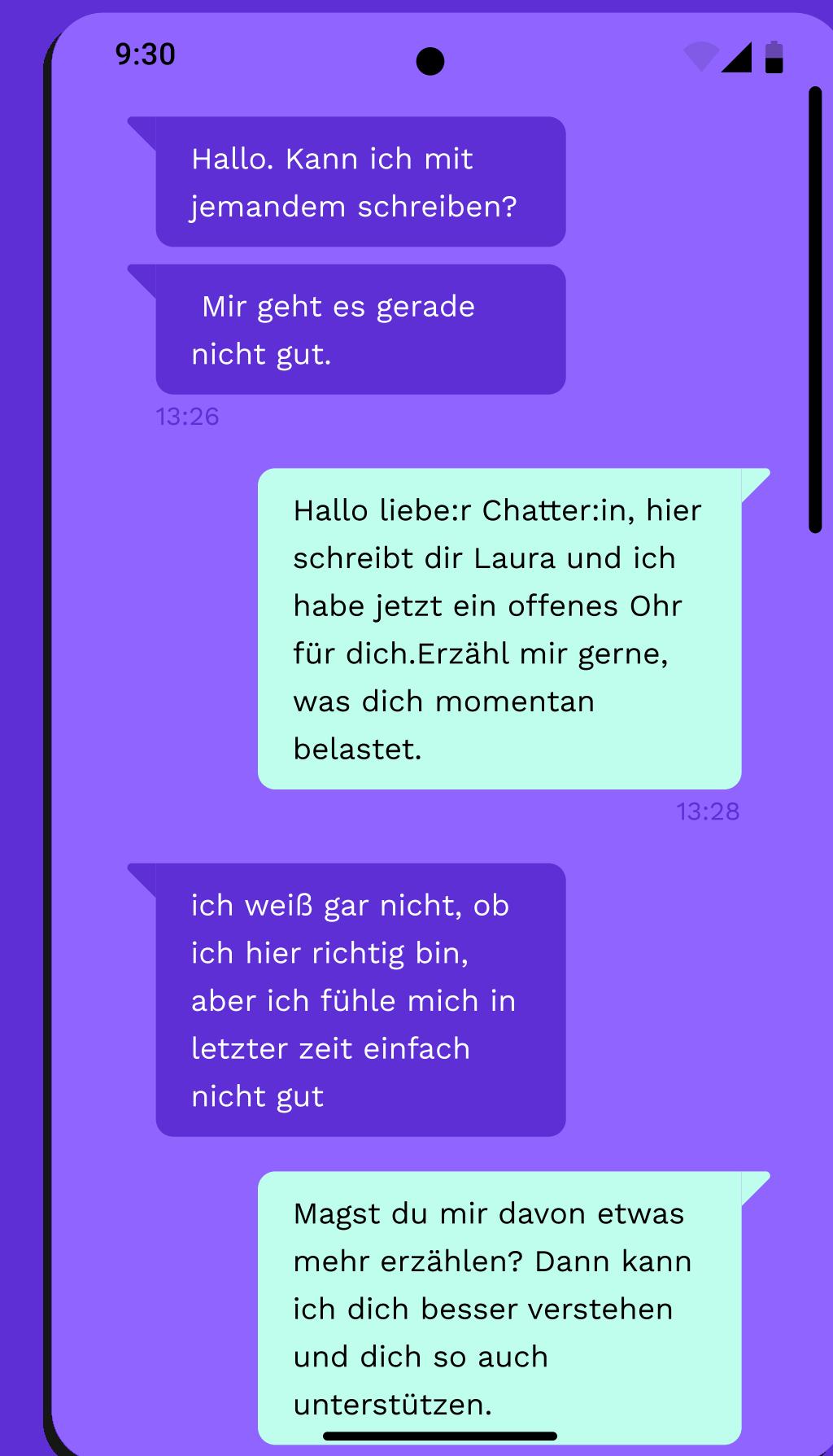
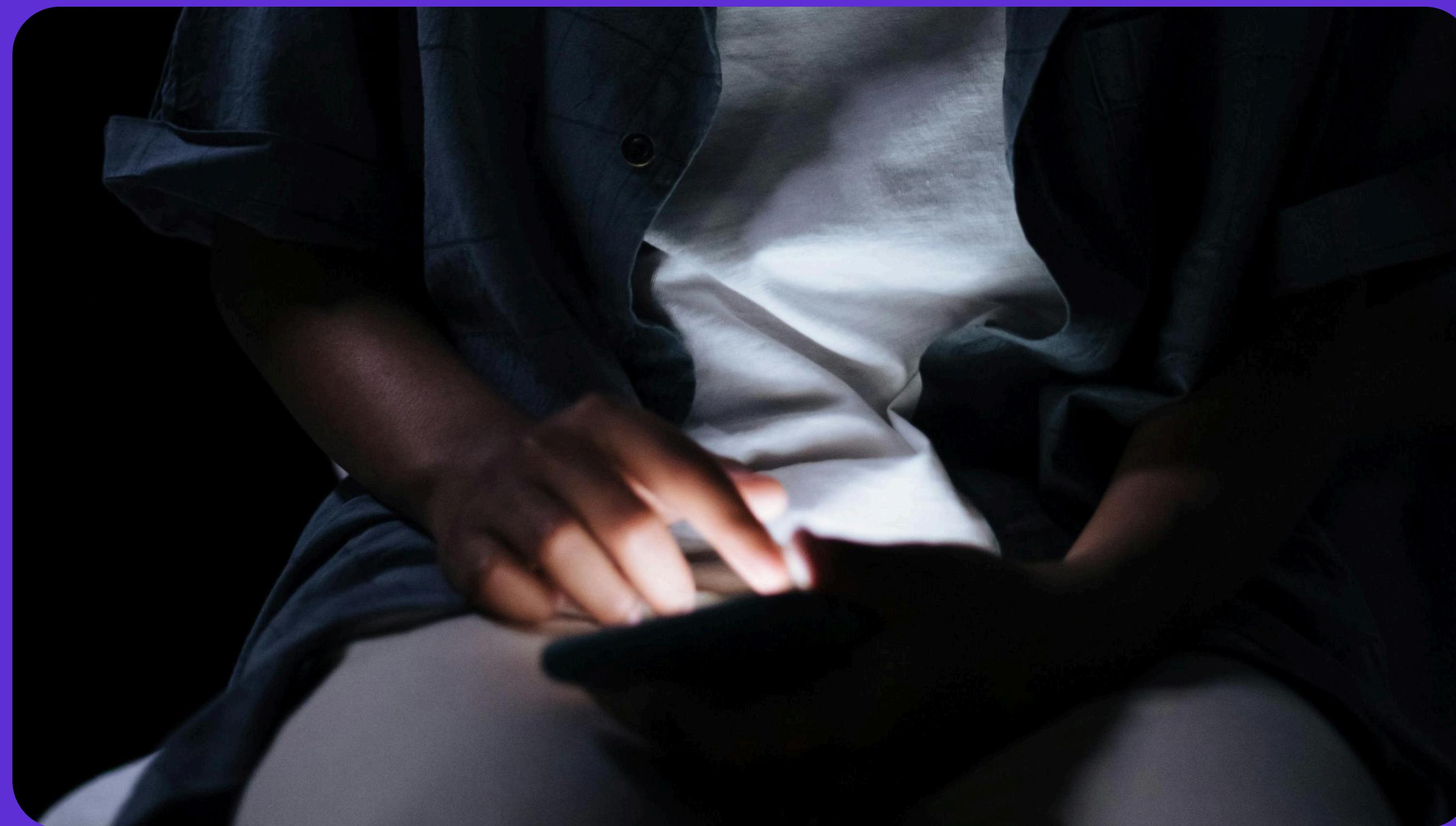
3.

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?

① 1. Kontakt

Junge Menschen in Notsituationen kontaktieren krisenchat per Chat. Rund um die Uhr, ohne Anmeldung und Registrierung, bundesweit, kostenlos.

② 2. Warter Raum

Krisenberater:innen antworten innerhalb weniger Minuten. Aufgrund mangelnder Beratungskapazitäten müssen im Durchschnitt leider 62% der Hilfesuchenden vertröstet werden.

③ 3. Beratung

Eine durchschnittliche Erstberatung dauert eine Stunde und es werden durchschnittlich 34 Nachrichten ausgetauscht. Die Berater:innen können so 2-3 Gespräche simultan führen.

④ 4. Weitervermittlung

krisenchat führt am Ende der Beratung die Hilfesuchenden an die passenden Hilfsangebote in Ihrem Umfeld heran. 43% aller Hilfesuchenden kehren bei einer neuen akuten Notfallsituation wieder zu krisenchat zurück.

⌚ Warter Raum
Ø 20 Minuten

🕒 Beratung
Ø 60 Minuten

➡ Weitervermittlung
krisenchat als Gatekeeper

Unsere Hilfesuchende: Wem helfen wir bei was?



14 Jahre
häufigste Altersgruppe

80%
Weiblich

16%
männlich

4% divers

65%
hat bisher keinen Zugang zu
professioneller Hilfe

krisenchat auf Social Media

Psychoedukative Inhalte auf TikTok & Co.



TikTok
ca. 1,4 Mio.

Reddit
ca. 1,1 Mio.

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

twitch
> 4.700

YouTube
~ 65.000

Instagram
> 150.000

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



① **ausschließlich Fachkräfte mit Fachausbildung (Psychologie, Psychotherapie & Sozialarbeit) und Berufserfahrung**

① **absolvieren eine interne Ausbildung von ca. 25 Stunden innerhalb von 3 Monaten**

① **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
gesprochen*

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 (Balofski et al. 2023). ”



Dr. Richard Wundrack
Research Manager



Bundesministerium
für Gesundheit



Universitätsklinikum
Leipzig
Anstalt öffentlichen Rechts



UNIVERSITÄTSMEDIZIN BERLIN



INTERNATIONAL
PSYCHOANALYTIC
UNIVERSITY

DIE PSYCHOANALYTISCHE UNIVERSITÄT IN BERLIN

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



⌚ 2020-2021

- Proof of Concept:
Gründung während
Corona -
Kindeswohlgefährdung
in den Medien

⌚ 2022-2024

- **Launch Ukraine-Service**
- 38.000 Beratungen
(DEU)
- **Professionalisierung:**
Einführung C-Level,
500+ Ehrenamtliche

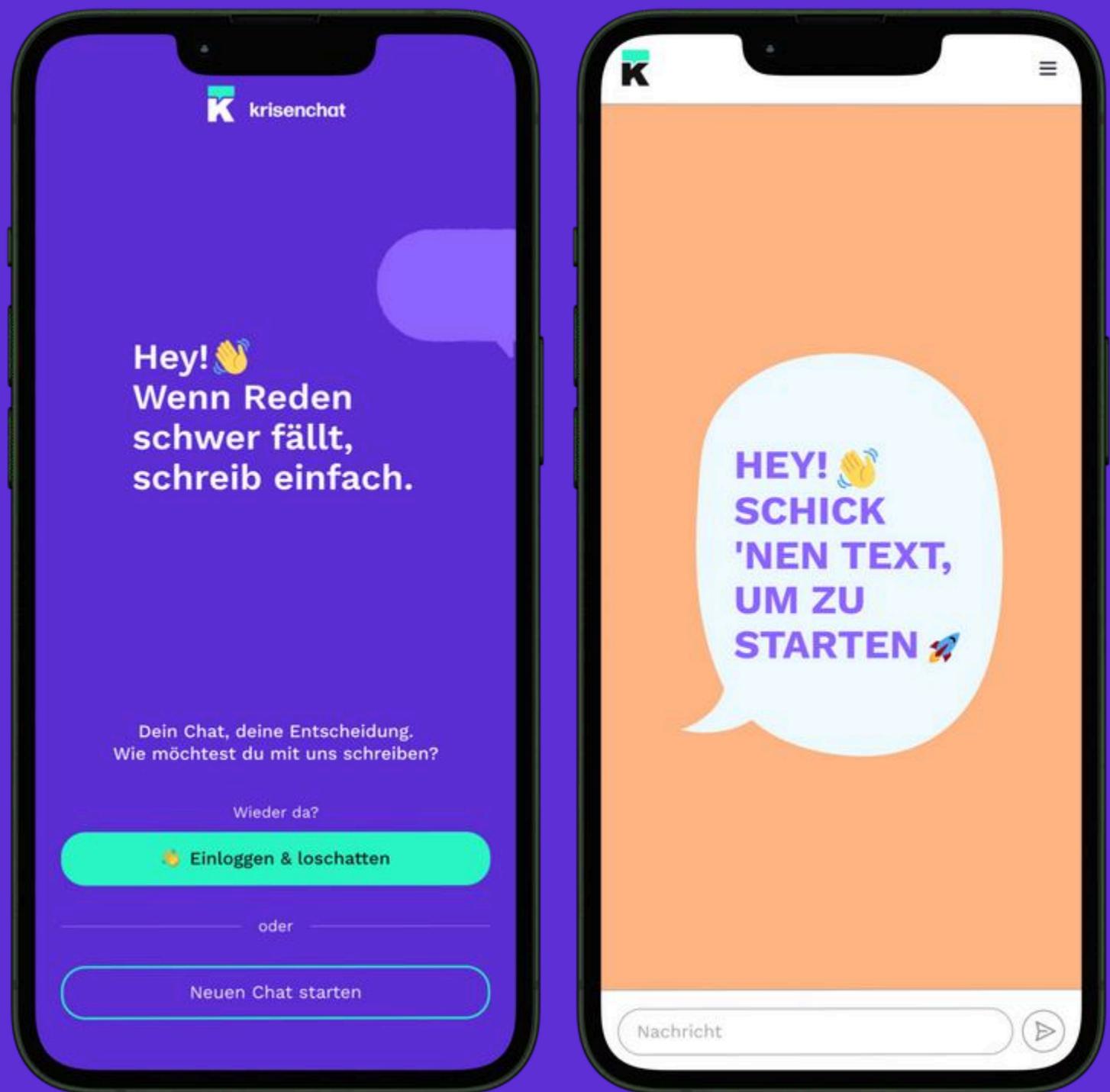
⌚ 2025 - 2030

- **180.000 Beratungen**
(DEU)
- **>110** festangestellte
Mitarbeiter:innen
- **Skalierung & Advocacy:**
 - Chatberatung ver-
dreifachen
 - Gesetzesänderungen
bewirken
- **Entwicklung neuer
Produkte**
- **Launch** unseres **Web
Chats**

⌚ Transformation

- Stepped-Care-Modell in
Deutschland umsetzen

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.

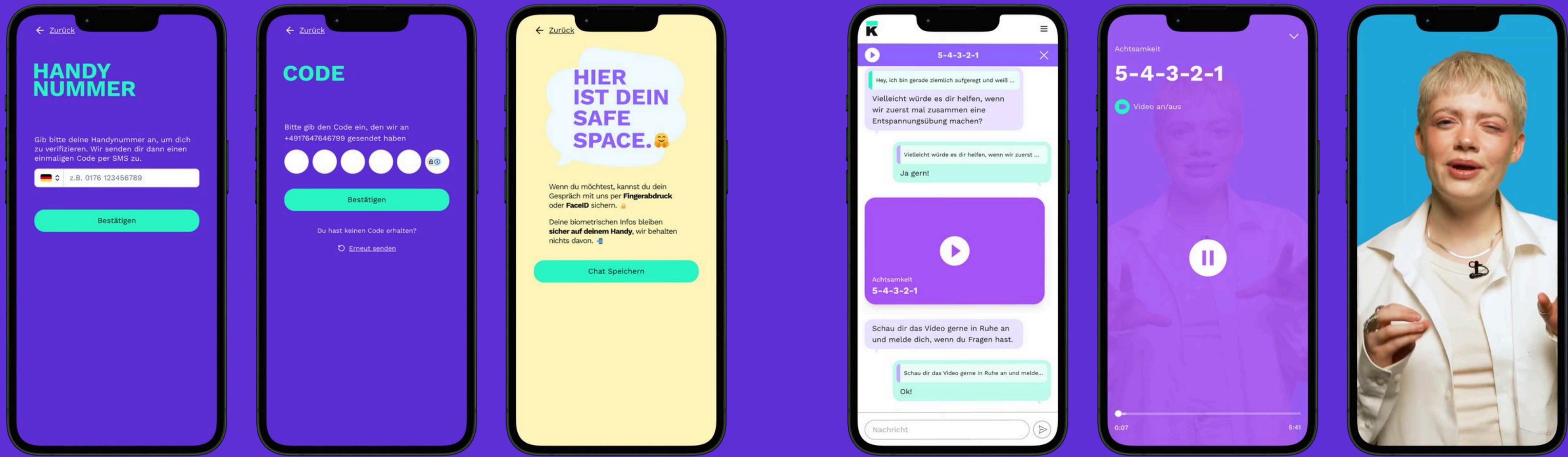
Durch die Verbindung mit geschulten Berater:innen ermöglichen wir **Echtzeit-Intervention, Aufklärung & nachhaltige Lösungen**.

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 bereicherndes 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.



Beisheim Stiftung



Save the Children



PETER MOHRLE
STIFTUNG



 SOS
KINDERDÖRFER
WELTWIT



score4impact



Gefördert durch
**Deutsche Stiftung
für Engagement
und Ehrenamt**



**Robert Bosch
Stiftung**



Sternstunden



Unser Team



Das krisenchat-Team bei der Offsite im September 2025