



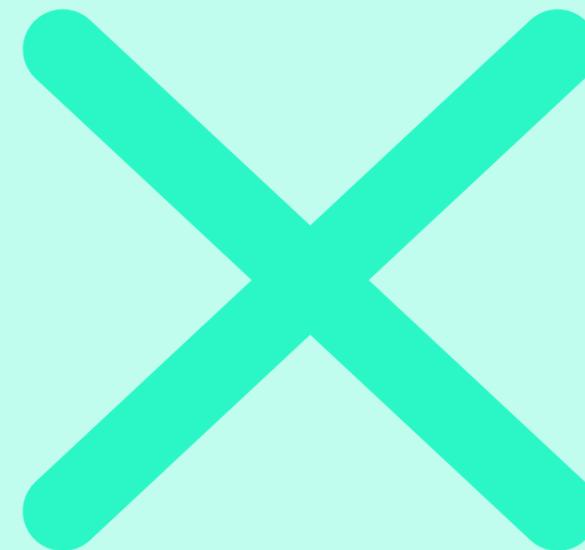
**Lasst uns
gemeinsam
etwas
bewegen.**

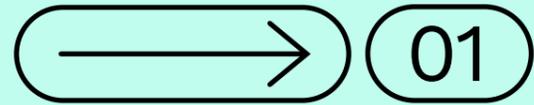
JAHRESBERICHT 2022
www.krisenchat.de



2022 war ein
Jahr voller
Herausforderungen

- 01 INTRO UND VISION
- 02 ARBEIT IN ZAHLEN
- 03 FINANZEN
- 04 KRISENCHAT DE
- 05 KRISENCHAT UKRAINIAN
- 06 DANKSAGUNG UND AUSBLICK





INTRO UND VISION

Wir blicken auf ein erfolgreiches und ereignisreiches Jahr 2022 mit vielen großen Meilensteinen zurück. Wir sind dankbar, dass wir mit der Unterstützung von über 300 aktiven ehrenamtlichen Berater:innen, rund 90 Festangestellten und der Unterstützung vieler Kooperationspartner:innen seit unserer Gründung 2020 über 90.000 Mal Kindern und jungen Menschen in Not helfen konnten.

krisenchat ist in 2022 inhaltlich und personell weiter stark gewachsen: Wir konnten viele neue Teammitglieder bei krisenchat begrüßen und neben der inhaltlichen, psychologischen Begleitung zusätzlich Expertise in den Bereichen Personalwesen, Fundraising und Finanzen aufbauen.

Seit Januar 2022 produziert unser Video-Team hochqualitative psychoedukative YouTube-Videos. So haben wir einen zweiten Weg geschaffen, mit dem wir neben der Chatberatung auch online und allzeit erreichbar jungen Menschen in Krisen Orientierung bieten können.

Im März 2022 haben wir als Reaktion auf die russische Invasion innerhalb von nur wenigen Tagen unser Angebot um eine weitere, eigenständige Plattform erweitert. Seitdem werden vom Krieg betroffene Ukrainer:innen, die sich in der Ukraine oder auf der Flucht befinden, in ihrer Muttersprache Ukrainisch bzw. Russisch beraten. Neben dem enormen Einsatz des gesamten Teams und vieler ehrenamtlicher ukrainischer Psycholog:innen ist es uns insbesondere auch durch die kurzfristig zur Verfügung gestellten finanziellen Mittel unserer Unterstützer:innen ermöglicht worden, mehr als 5.000 Beratungen durchzuführen. Damit sind wir eines der größten Hilfsangebote im Bereich der mentalen Gesundheit für Ukrainer:innen, das ihnen in dieser schweren Zeit zur Seite stehen kann. Wertvolle neue Partnerschaften mit großen gemeinnützigen Organisationen wie SOS-Kinderdörfern weltweit, Save the Children oder terre des hommes sind entstanden.

Seit April 2022 lassen wir uns in einem Organisationsentwicklungsprozess extern begleiten. Ziel ist es, eine ganzheitlich nachhaltige, gesunde Organisation aufzubauen, die sowohl klare Strukturen und Verantwortlichkeiten als auch Agilität und hybrides Arbeiten vereint. Nur so können wir unsere Vision, möglichst vielen Kindern und Jugendlichen durch innovative digitale Angebote zu helfen, auch erreichen. Neben Themen wie einer transparenten Gehaltsstruktur und dem Aufbau eines ganzheitlichen Führungsverständnisses widmen wir uns im kommenden Jahr verstärkt den Bereichen Diversity sowie Partizipation von Kindern und Jugendlichen bei krisenchat.

Im Mai 2022 fand endlich unser erstes persönliches „Meetup“ in Berlin statt. Über 150 ehrenamtliche Berater:innen, Teammitglieder und Unterstützer:innen kamen für zwei Tage aus ganz Deutschland zusammen und haben sich bei spannenden Fachvorträgen, künstlerischen Beiträgen, Workshops und einer ausgelassenen Feier persönlich kennengelernt, fachlich ausgetauscht und viel Spaß miteinander gehabt – das haben wir nach zweieinhalb Jahren Pandemie alle vermisst. Ricarda Lang, die unsere Arbeit schon seit Beginn unterstützt, nahm sich Zeit für die Teilnahme und ein Interview mit anschließender Diskussion.

Im September 2022 haben wir den ersten Deutschen Kinderschutzpreis verliehen bekommen. Diese große Anerkennung der Fachwelt belegt, dass wir mit unserem niedrigschwelligen Angebot gerade die Kinder und jungen Erwachsenen erreichen, die von Gewalt oder Vernachlässigung betroffen sind und sonst in der Dunkelziffer verschwinden.

Uns hat nach dem erfolgreichen Organisationsaufbau in den ersten beiden Jahren auch die Frage beschäftigt, wie eine nachhaltige Finanzierung durch Stiftungsgelder, Spenden und öffentliche Gelder aus der Kinder- und Jugendhilfe sowie dem Gesundheitswesen die Arbeit von krisenchat langfristig sichern könnte. Wir bleiben optimistisch, dass wir auch in den kommenden Jahren weiter mit unseren wichtigen Unterstützer:innen und Partner:innen gut zusammenarbeiten werden.

Auf das kommende Jahr blicken wir voller Spannung und Vorfreude. Im Fokus stehen für uns sowohl die Organisationsentwicklung mit weiterer Professionalisierung und Entwicklung unserer internen Prozesse und Strukturen als auch eine Stabilisierung unserer finanziellen Einnahmen. Die Anzahl unserer Chatanfragen übersteigt weiterhin unsere Kapazität. Mit dem nachhaltigen Ausbau unserer Beratungskapazitäten werden wir weiter daran arbeiten, dies langfristig zu ändern.

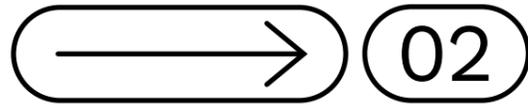
Wir danken von Herzen allen Unterstützer:innen, uns in unserer gemeinsamen Mission bis hierhin begleitet zu haben.

Wir laden dich/Sie herzlich dazu ein, uns weiter zu unterstützen und Teil der Vision zu werden, gemeinsam für Kinder und Jugendliche in Not – kostenlos, rund um die Uhr und überall – da zu sein.

Lasst uns gemeinsam etwas bewegen.



Im Namen des ganzen krisenchat-Teams
Melanie Eckert und Kai Lanz



ARBEIT IN ZAHLEN

KRISENCHAT DE

Insgesamt

26.902

Hilfesuchende

Davon 17.234 mit Beratung.



Im Jahr 2022 haben knapp **27.000 Hilfesuchende** Kontakt zu uns aufgenommen. Hiervon konnten wir gut 17.000 Personen (+35 %) in gut 40.000 Beratungen (+15 %) unterstützen. Im Durchschnitt haben wir damit 113 Beratungen pro Tag und knapp 3.500 Beratungen pro Monat durchgeführt.

62 % mehr als im Vorjahr.

41.216

Durchgeführte Beratungen

26.902

Hilfesuchende

41.216

Durchgeführte Beratungen

639

Aktive Berater:innen

85 %

Zufriedenheit

Ø 113

Beratungen pro Tag

Ø 3.434

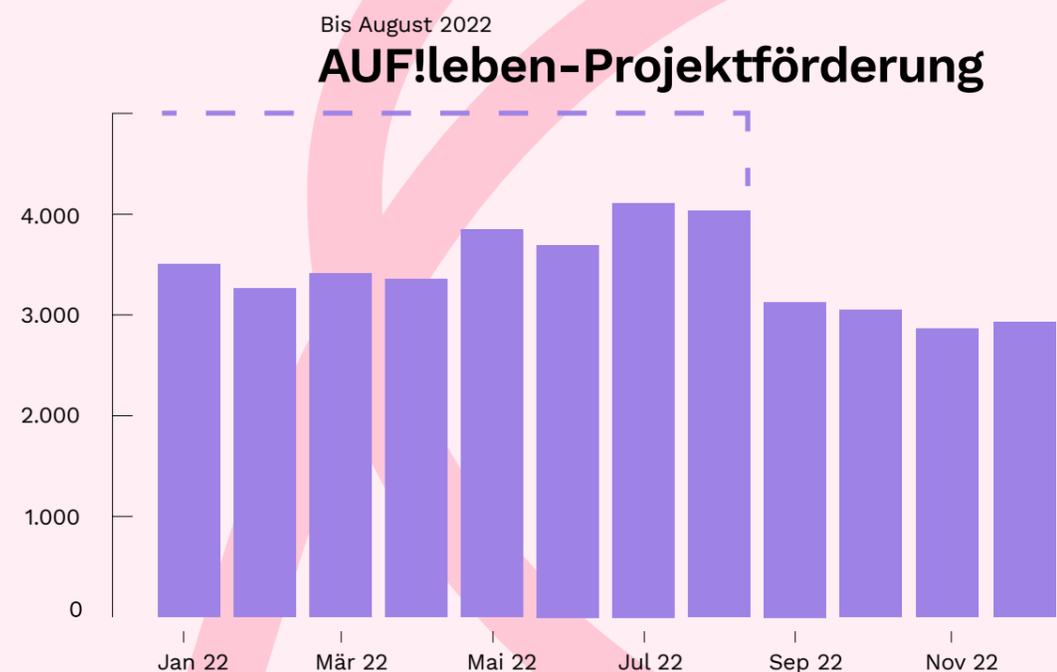
Beratungen pro Monat

Entwicklung des monatlichen Beratungsaufkommens

Überraschend ist die Zunahme der Beratungen über die Sommermonate anstelle eines Sommerlochs. Erklärt werden kann das durch die zusätzlich zur Verfügung stehenden personellen Beratungskapazitäten bis August 2022, die durch die AUF!leben-Projektförderung (DKJS) zur Verfügung gestellt werden konnten.

Wie definieren wir eine Beratung?

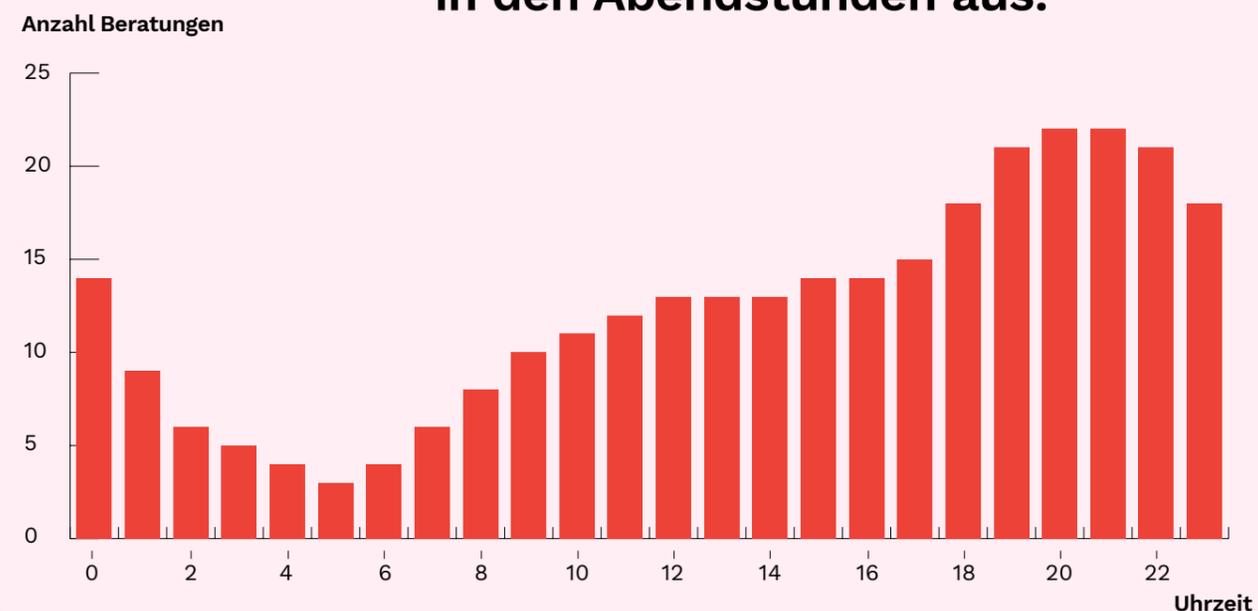
Als vollständige Beratung definieren wir eine Chatanfrage einer/eines Hilfesuchenden, die in mindestens zehn ausgetauschten Nachrichten zwischen Berater:in und Chatter:in mündet. (Alle Anfragen mit Verläufen unter zehn Nachrichten werden nicht als Beratung gezählt.)



Ein typischer Tag bei krisenchat ...

Krisen kennen keine Sprechzeiten -

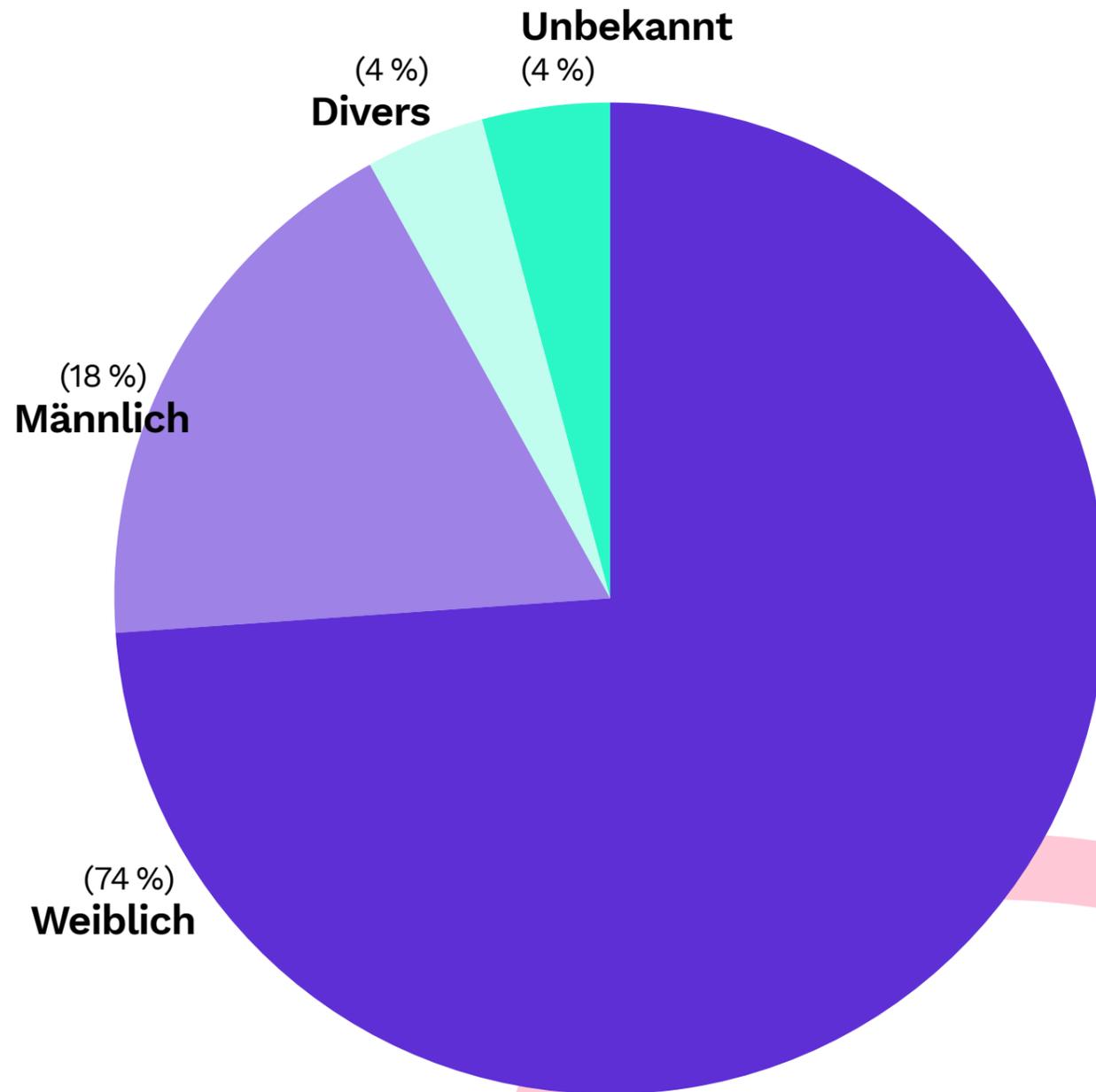
das drückt sich in der großen Nachfrage nach unserem Angebot in den Abendstunden aus:



Aktive Beratungen pro Stunde

Durchschnittliche Anzahl von Beratungen pro Stunde. Das Beratungsaufkommen schwankt zwischen drei Beratungen pro Stunde um 5 Uhr morgens und 22 Beratungen pro Stunde um 20 Uhr. Deutlich zu erkennen ist die Zunahme des Beratungsbedarfs, je später es wird. In den Abendstunden zwischen **18 und 24 Uhr** ist das Beratungsaufkommen am höchsten: **50 % aller Beratungen werden in diesem Zeitfenster abgewickelt.**

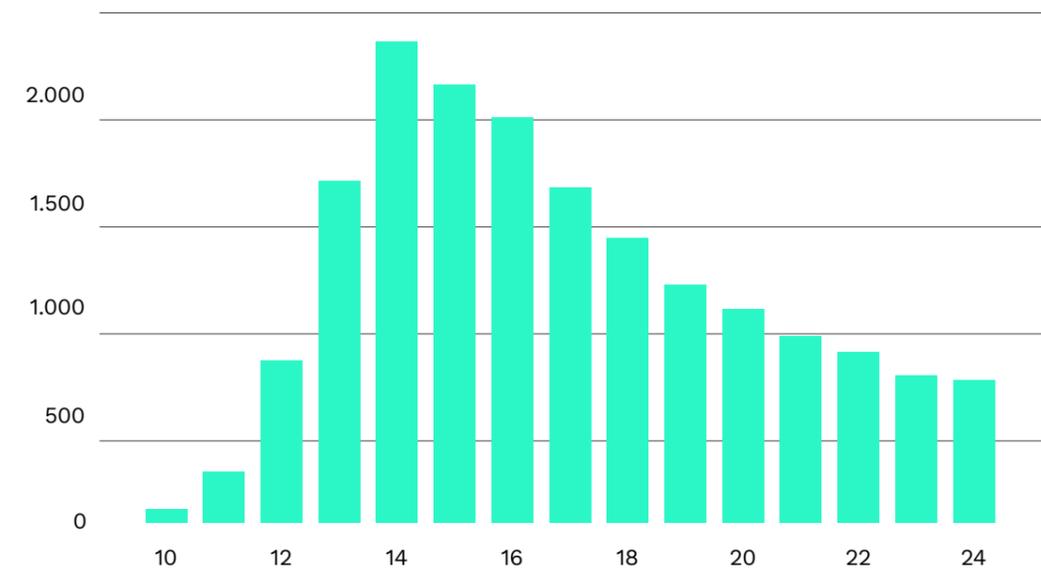
Geschlechterverteilung der Hilfesuchenden



Mädchen und junge Frauen nehmen unser Angebot weitaus häufiger in Anspruch als männliche Hilfesuchende. Knapp drei Viertel (74 %) aller beratenen Hilfesuchenden identifizieren sich als weiblich, 18 % als männlich und 4 % als divers. Um auch Jungen und junge Männer in Not zu erreichen, haben wir ein Spezialteam für die Jungenarbeit eingerichtet. Durch innovative Ansätze und Social-Media-Kampagnen konnten wir während der Kampagnenlaufzeit den Anteil männlicher Hilfesuchender auf der Plattform erhöhen.

Altersverteilung der Hilfesuchenden

Die Altersverteilung der Hilfesuchenden zeigt, dass krisenchat bereits ab einem Alter von zehn Jahren in Anspruch genommen wird, **am meisten jedoch von 14-Jährigen.** Das ist deshalb spannend, weil Studien aus aller Welt zeigen, dass **im Alter von 14,5 Jahren die meisten psychischen Störungen entstehen** (Solmi et al. 2021). Wir erreichen die Zielgruppe also in dieser wichtigen Phase, um langfristigen Störungen früh entgegenzuwirken.



02

Die häufigsten Beratungsanliegen im Chat sind:

(20 %)

Selbstverletzendes Verhalten

Zum Thema **NSSV, Selbstverletzung**, melden sich vor allem Chatter:innen, denen es häufig schwerfällt, mit ihren Gefühlen umzugehen. Intensive negative Emotionen, wie z. B. Traurigkeit oder Wut, scheinen ihnen nicht anders bewältigbar, so wird versucht diese Gefühle zu vermindern oder sie zu beenden. Ziel der Beratung ist in diesen Fällen vor allem eine professionelle Anbindung, um die dahinterliegenden Probleme angehen zu können.

(20 %)

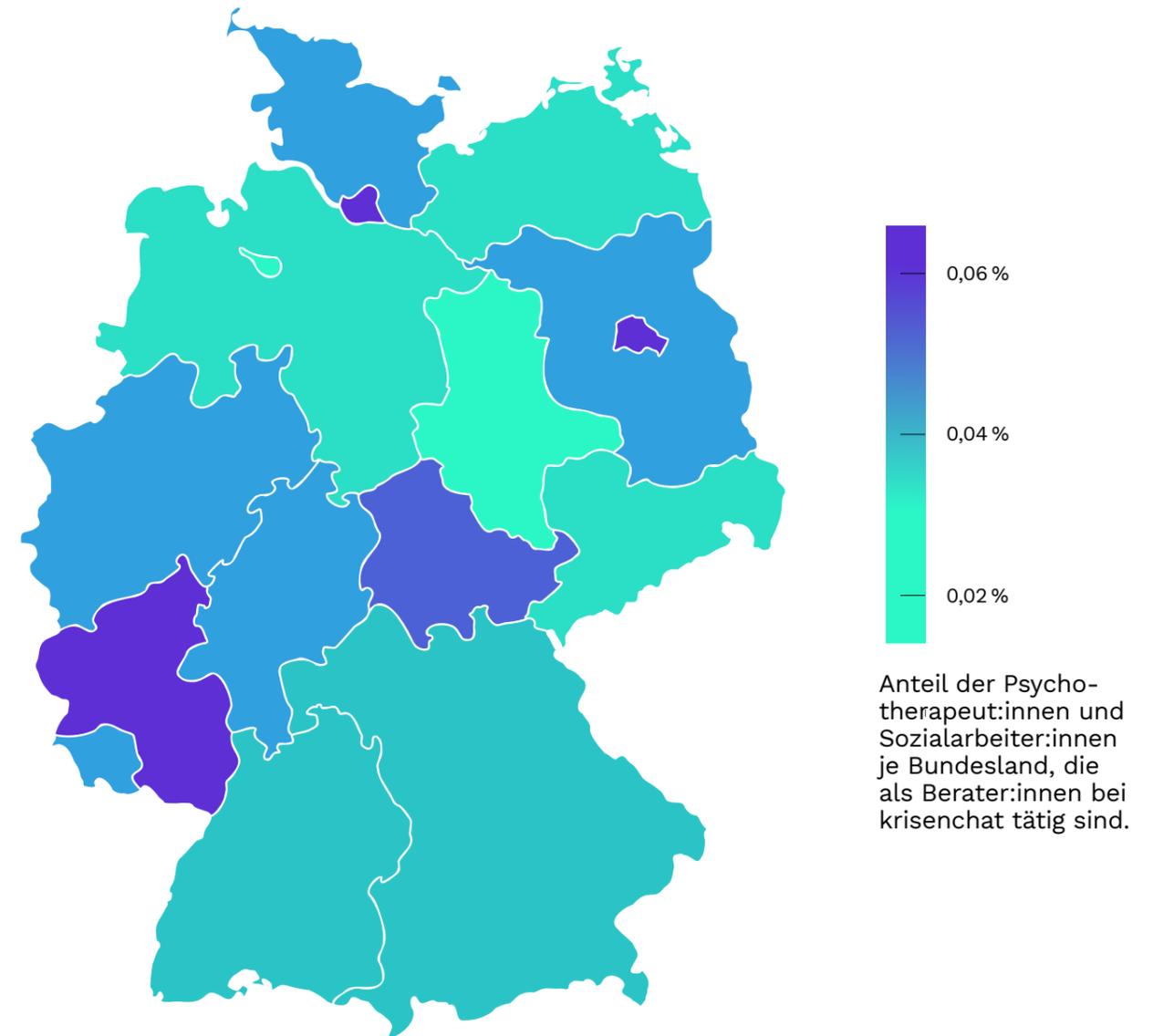
Suizidalität

Die Beratungsanliegen rund um das Thema **Suizidalität** sind breitgefächert. Zum Teil haben Chatter:innen Bedarf, gehört zu werden und eine passende psychosoziale Anbindung zu finden, teilweise benötigen sie in akuten suizidalen Ausnahmesituationen professionelle Krisenintervention. Zentral bei allen Beratungsanfragen zum Thema Suizidalität ist aber immer der Wunsch nach Entlastung.

(19 %)

Familiäre Konflikte

Viele Chatter:innen melden sich mit **Konflikten innerhalb ihrer Familie**. Sie suchen einen Raum, in dem sie ihre Gefühle und Gedanken dazu äußern können und wo sie ihre Hilflosigkeit besprechen können. Nicht immer geht es um eine potenzielle Kindeswohlgefährdung und eine Weitervermittlung an das Jugendamt. Vielmehr unterstützen wir, eigene Ressourcen aufzudecken und die Chatter:innen in ihrer Resilienz zu stärken, um den Konflikten bestärkt zu begegnen oder sich vor Ort anzuvertrauen.



Ehrenamtliche

Anteil der Beteiligung an der ehrenamtlichen krisenchat-Beratung durch Fachpersonen aus einschlägigen Disziplinen für die krisenchat-Beratung je Bundesland. Die krisenchat-Beratung funktioniert zwar bundeslandunabhängig, trotzdem hilft eine gleichmäßige Abdeckung Deutschlands mit ehrenamtlichen Berater:innen dabei, schnell und einfach an bundeslandspezifische Anforderungen und Informationen zur örtlichen Versorgungslandschaft zu kommen.

ARBEIT IN ZAHLEN

KRISENCHAT UKRAINIAN

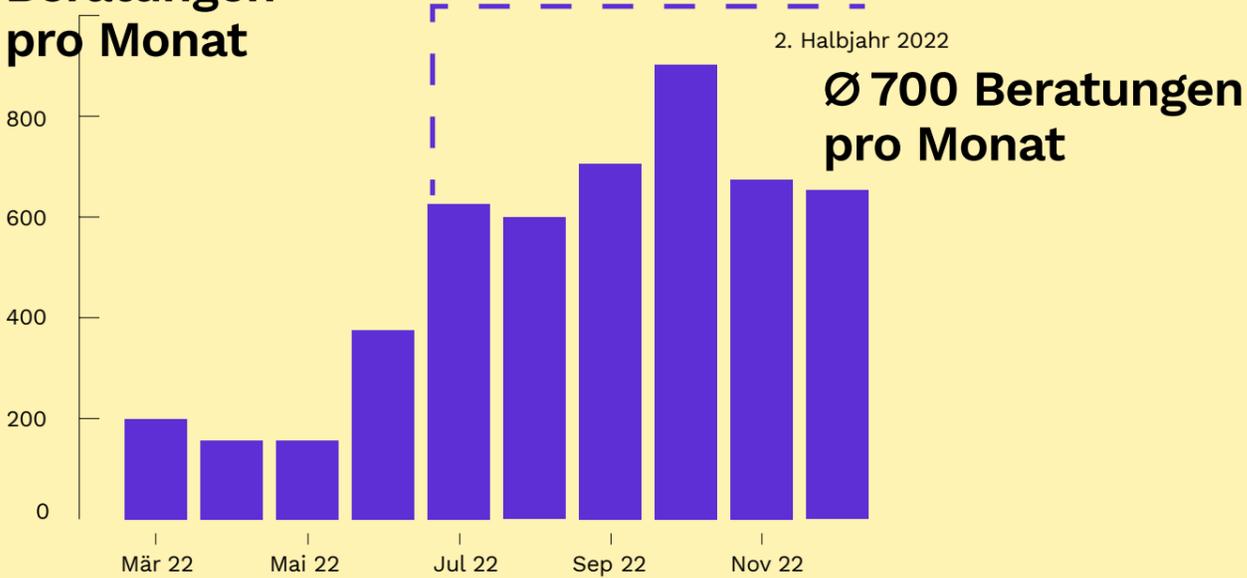
Gut
5.000
Beratungen
seit dem 1. März

Seit dem Launch der ukrainischen Plattform am **1. März 2022** konnten wir knapp **4.800 Hilfesuchende** in gut **5.000 Beratungen** unterstützen. Im zweiten Halbjahr 2022 wurden im Durchschnitt **21 Beratungen pro Tag** und knapp **700 Beratungen pro Monat** durchgeführt.

- 4.768** Hilfesuchende
- 5.052** Durchgeführte Beratungen
- 105** Aktive Berater:innen
- 88 %** Zufriedenheit
- Ø 21** Beratungen pro Tag
- Ø 698** Beratungen pro Monat



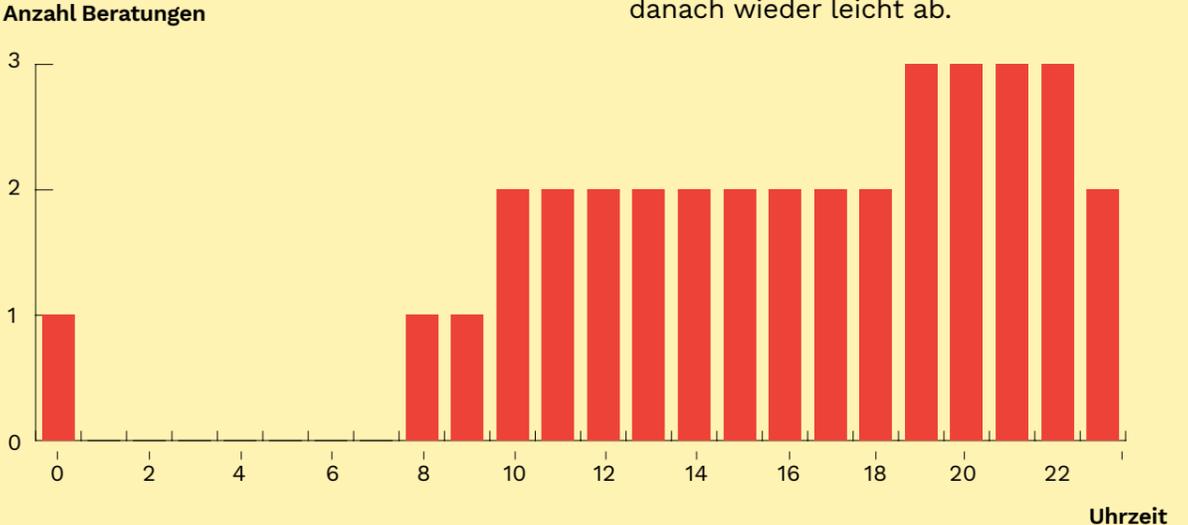
Beratungen pro Monat



Entwicklung des monatlichen Beratungsaufkommens auf krisenchat Ukrainian seit dem Launch der Plattform im März 2022. Ab Juli 2022 steigt mit dem Ausbau der Marketingaktivitäten auf Social Media die Anzahl der Beratungen auf konstant über 600 Beratungen pro Monat. Im Oktober 2022 wurden über **900 monatliche Beratungen**

durchgeführt, entsprechend einem Viertel des durchschnittlichen Beratungsaufkommens auf der deutschen Plattform in 2022. Aufgrund der schweren Raketenangriffe und folglich landesweiter Stromausfälle in der Ukraine waren die Chatzahlen im November und Dezember etwas rückläufig.

Beratungsaufkommen pro Stunde



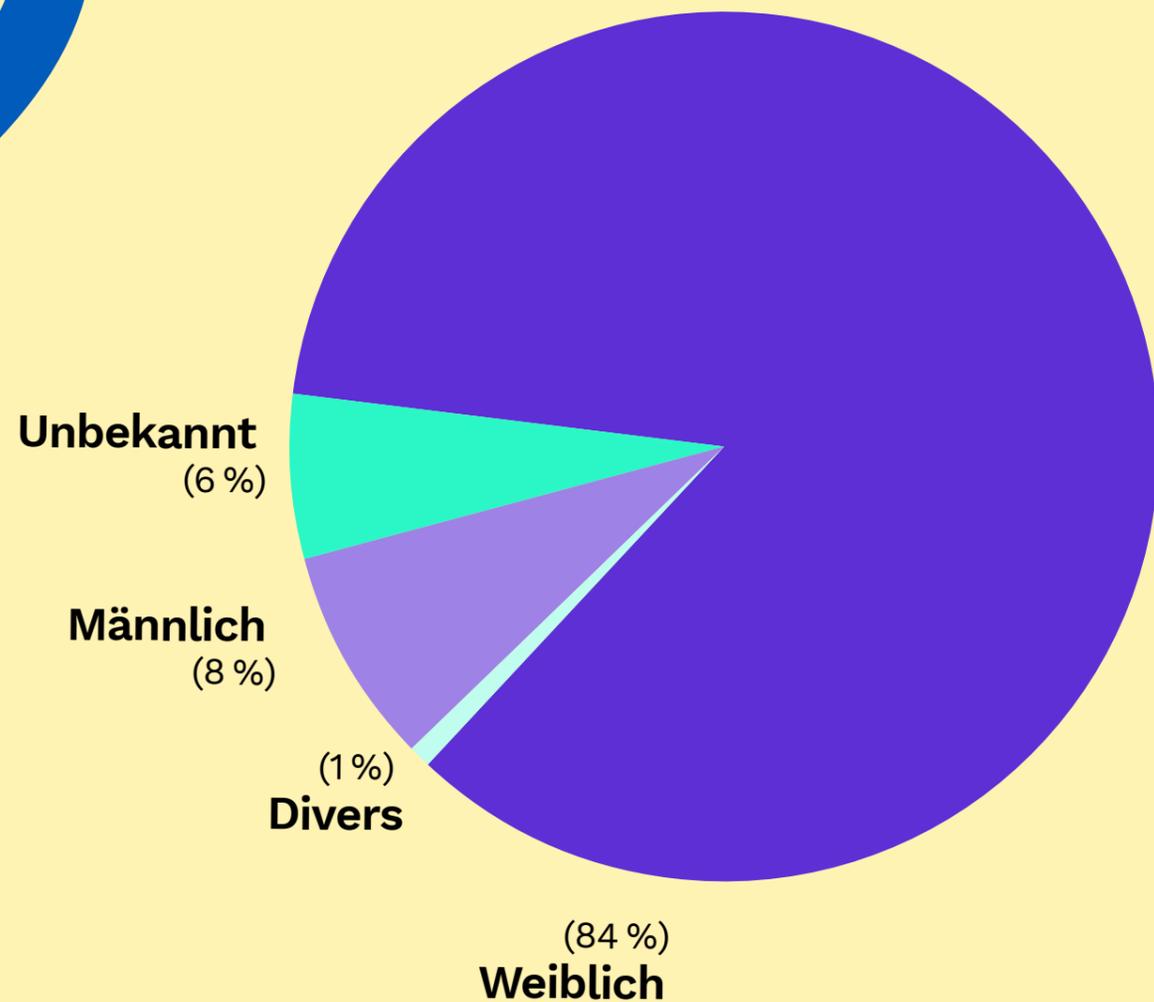
Durchschnittliche Anzahl von Beratungen pro Stunde ab Juli 2022. Im Jahr 2022 konnten wir zwischen 8 und 24 Uhr unser Beratungsangebot für Hilfesuchende zur Verfügung stellen.

Während tagsüber zwischen 10 und 18 Uhr durchschnittlich zwei aktive Beratungen pro Stunde stattfinden, **steigt das Beratungsaufkommen zwischen 19 und 22 Uhr auf drei Beratungen** pro Stunde und fällt danach wieder leicht ab.

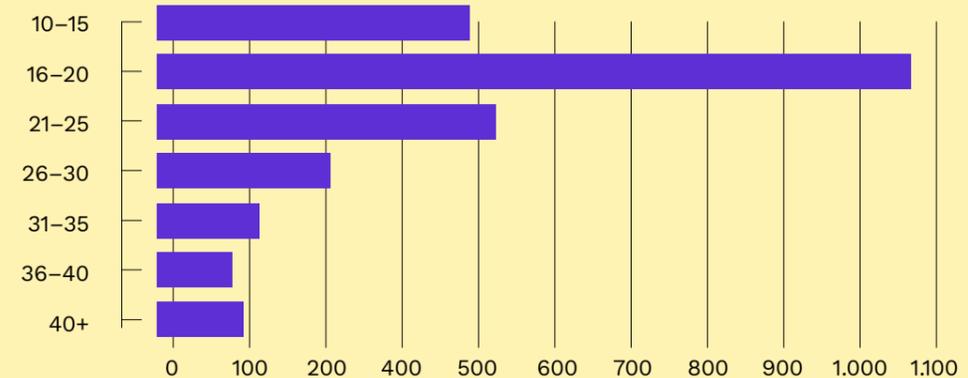
Geschlechterverteilung der Hilfesuchenden

Die Geschlechterverteilung der Hilfesuchenden auf krisenchat Ukrainian.

Eine Überrepräsentation von weiblichen Hilfesuchenden ist im Sektor für mentale Gesundheit nicht unüblich, hier aber auch dadurch zu erklären, dass fast ausschließlich Frauen und Kinder die Ukraine verlassen durften und in den Zielländern auf krisenchat aufmerksam wurden (vergleiche hierzu auch die Geschlechterverteilung auf krisenchat Deutschland mit 10 % weniger weiblichen Hilfesuchenden und 10 % mehr männlichen Hilfesuchenden).



Altersverteilung der Hilfesuchenden



Die Altersverteilung zeigt, dass junge Hilfesuchende unter 25 Jahren auch bei krisenchat Ukrainian überproportional vertreten sind, obwohl das Beratungsangebot im Gegensatz zur deutschen Plattform keine Altersbeschränkung hat. Das Durchschnittsalter der Hilfesuchenden war zu Beginn höher und hat sich mit der Zeit dem Alter auf der deutschen Plattform angeglichen. Dies ist zum einen auf den Ausbau von

Marketingkampagnen auf Social-Media-Kanälen zurückzuführen und zum anderen darauf, dass unser Beratungsangebot zu Beginn nicht nur von Flüchtenden und vom Krieg Betroffenen kontaktiert wurde, sondern auch von Hilfeleistenden, die z.B. Flüchtende aufgenommen haben und weitere Hilfe gesucht haben.

Top 3 Themen:

- 21 % Familiäre Konflikte
- 15 % Allgemeine Ängste/ Zukunftsängste
- 14 % Kriegs-/Fluchterlebnisse

Top 3 Aufenthaltsorte:

- 37 % Ukraine
- 24 % Deutschland
- 5 % Polen

„Chatter:innen, die sich noch in der Ukraine befinden, melden sich häufig mit Ängsten darüber, dass ihnen etwas zustoßen könnte. Sie schreiben uns teilweise **während Bombeneinschlägen** oder kurz nach Übergriffen russischer Soldaten. Der Umgang mit **Panikattacken, traumatischen Erlebnissen und Trauer** ist zentrales Thema der Beratungen. Die Anliegen von Geflüchteten hingegen, die bereits in Deutschland oder einem anderen europäischen Land Zuflucht gefunden haben, beziehen sich zu Beginn oftmals auf Nachfragen zu humanitären und psychosozialen Hilfen vor Ort: **„Wo kann ich wohnen? Wie beantrage ich Asyl? Wer kann meinem Kind weiterhelfen?“** Auch hier unterstützen wir.“

Monika Schwarz
Mitglied der Psychologischen Leitung und Co-Projektleitung krisenchat Ukrainian

FINANZEN

2022 war in finanzieller Hinsicht ein positives Jahr für krisenchat und durch höhere Förderungen konnten wir unser Angebot in Qualität und Umfang deutlich verbessern. Erheblichen Anteil am wirtschaftlichen Wachstum hat auch der Start der neuen Plattform krisenchat Ukraine im März 2022. Hierbei gewannen wir bedeutende neue Partner:innen und Förderer.

41,72 %

Zuwendungen von Stiftungen
1.256.872,11 EUR

37,03 %

Unterstützung von Unternehmen und Initiativen
1.115.536,22 EUR

Diversität und Stärkung der Unabhängigkeit

11,19 %
Zuwendungen aus öffentlichen Mitteln
337.279,00 EUR

4,99 %
Spenden
150.232,91 EUR
(Privatpersonen)

4,98 %
Sponsoring
150.000 EUR

0,09 %
Sonstige Einnahmen
2.965,26 EUR

Entwicklung Einnahmen

Unsere Einnahmen lagen in 2022 bei 3.012.885,50 € und somit deutlich um 114,41% höher als in 2021. Bei den Eingängen von Privatspenden konnten wir einen Rückgang um 34,62% im Vergleich zum Vorjahr feststellen. Dahingegen haben sich die Einnahmen durch die Unterstützung von Unternehmen und Initiativen mit einer Steigerung um 192,1% erfreulich entwickelt. Durch mittelfristig vereinbarte Partnerschaften mit Stiftungen konnten für 2022 Einnahmen in Höhe von 1.256.872,11 € erzielt werden sowie 337.279,00 € durch zweckgebundene Zuwendungen durch den Bund.

Erläuterung zu den Arten der Einnahmen

Zuwendungen von Stiftungen ermöglichen viele Weiterentwicklungen, inhaltlicher und technischer Art. Das erhebliche Wachstum von fachlichen Hauptamtlichen wäre ohne projektbezogene Zuwendungen nicht möglich gewesen.

Unterstützungen von Unternehmen und Initiativen ermöglichen uns, krisenchat organisatorisch nachhaltig zu optimieren.

Zuwendungen aus öffentlichen Mitteln erlauben uns, unsere Partnerschaften und unsere Zusammenarbeit mit Forschungseinrichtungen sowie den inhaltlichen Ausbau unseres Angebotes auch in 2022 zu erweitern.

Spenden von Einzelpersonen sind wichtig für krisenchat als Organisation, da sie meist zweckgebunden sind, und sollen in Zukunft ausgebaut werden.

Sponsoring ist die Gewährung von Geld oder geldwerten Vorteilen durch Unternehmen. Mit diesen Unterstützungen können wir unsere Marketingarbeit zur medialen Erreichung der Zielgruppe stärken und damit die Reichweite unseres Angebotes kontinuierlich ausbauen.

Sonstige Einnahmen erzielen zum Beispiel krisenchat Mitarbeitende als Gäste und Redner bei unterschiedlichen Veranstaltungen und medialen Aufzeichnungen. Entsprechende Honorare fließen dann als sonstige Einnahmen.

Weitere Informationen zu Transparenz sowie eine Liste der wichtigsten Unterstützer:innen von krisenchat (Beträge mehr als 20.000 €) finden Sie unter <https://krisenchat.de/ueber-uns/partner>. krisenchat gGmbH ist seit 2022 im [Lobbyregister](#) des Deutschen Bundestages verzeichnet.

Entwicklung Ausgaben

Krisenchat ist vor allem in der zweiten Jahreshälfte 2022 im Personalbereich gewachsen. In allen Bereichen konnten wir neue Teammitglieder zur weiteren operativen und inhaltlichen Stärkung und Weiterentwicklung von krisenchat gewinnen. Im Vergleich zu den Personalausgaben haben sich unsere Sachausgaben mit einem niedrigeren Wachstum entwickelt und stabilisiert.

73,23 %
Personalkosten
 2.075.381,25 EUR

Erläuterung zu den Arten der Ausgaben

Personalkosten teilen sich bei krisenchat in fünf Arbeitsbereiche:

- Psychologisches Leitungsteam
- Tech & Research Team
- People Team
- Operation & Finance
- Marketing & Kommunikation

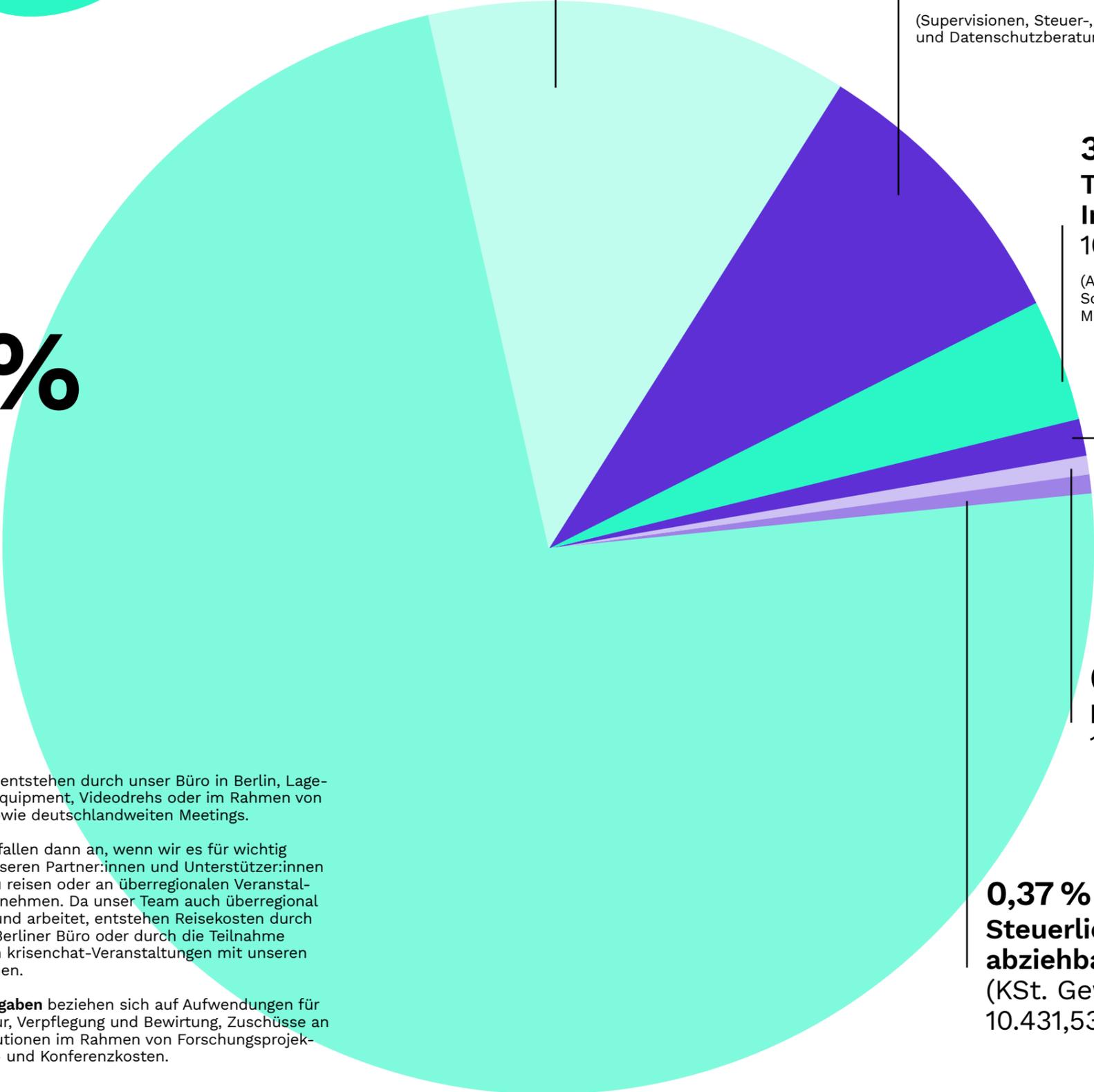
Technische Infrastruktur umfasst alle Ausgaben im Soft- wie Hardwarebereich, die für die Beratung und Ausweitung des Angebotes sowie für die Führung der Organisation nötig sind.

Beratungskosten und Fremdleistungen beziehen sich auf alle Aufgaben, die bei krisenchat externe Dienstleister übernehmen. Dazu gehören Organisationsentwicklung, Supervision, Steuer-, Rechts- und Datenschutzberatung.

Raumkosten entstehen durch unser Büro in Berlin, Lagerungen von Equipment, Videodrehs oder im Rahmen von regionalen sowie deutschlandweiten Meetings.

Reisekosten fallen dann an, wenn wir es für wichtig halten, zu unseren Partner:innen und Unterstützer:innen persönlich zu reisen oder an überregionalen Veranstaltungen teilzunehmen. Da unser Team auch überregional verteilt lebt und arbeitet, entstehen Reisekosten durch Reisen zum Berliner Büro oder durch die Teilnahme an regionalen krisenchat-Veranstaltungen mit unseren Ehrenamtlichen.

Sonstige Ausgaben beziehen sich auf Aufwendungen für Büro, Literatur, Verpflegung und Bewirtung, Zuschüsse an Partnerinstitutionen im Rahmen von Forschungsprojekten, Meeting- und Konferenzkosten.



12,46 %
Sonstige Ausgaben
 353.160,79 EUR

Davon Zuschüsse an Universitäten
 187.087,42 EUR

Davon Kongresskosten
 86.909,39 EUR

8,71 %
Beratungskosten und Fremdleistungen
 246.920,54 EUR

(Supervisionen, Steuer-, Rechts- und Datenschutzberatung)

3,65 %
Technische Infrastruktur
 103.501,83 EUR

(AfA, Internet, Hard- und Softwarekosten, Mietleasing Laptops)

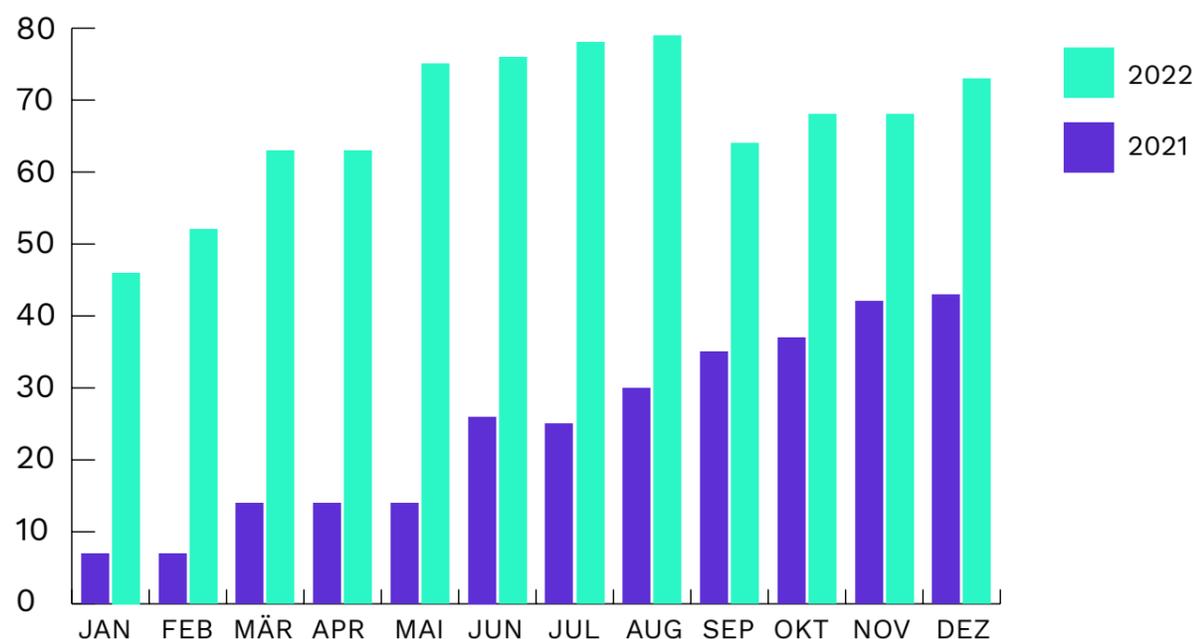
1,01 %
Raumkosten
 28.721,87 EUR

0,57 %
Reisekosten
 16.019,69 EUR

0,37 %
Steuerlich nicht abziehbare Ausgaben (KSt. GewSt.)
 10.431,53 EUR

Ausgaben 2022

Personalwachstum – Vergleich 2021/2022



Umgang mit Überschüssen aus 2022

Die in 2022 eingeworbenen und noch nicht verausgabten Überschüsse sind entsprechend der Satzung bereits für den laufenden Betrieb und überjährige Projekte kalkuliert/verplant. Gemeinsam mit allen Partner:innen und Engagierten möchte das Team von krisenchat die Wirkkraft der Organisation weiter stärken.

Gewinn- und Verlustrechnung 2022

EINNAHMEN

Spenden (Privatpersonen)	150.232,91 €
Unterstützung von Unternehmen und Initiativen	1.115.536,22 €
Zuwendungen von Stiftungen	1.256.872,11 €
Zuwendungen aus öffentlichen Mitteln	337.279,00 €
Sponsoring	150.000,00 €
Sonstige Einnahmen	2.965,26 €

SUMME EINNAHMEN 3.012.885,50 €

AUSGABEN

Personalkosten	2.075.381,25 €
Technische Infrastruktur	103.501,83 €
Beratungskosten und Fremdleistungen	246.920,54 €
Raumkosten	28.721,87 €
Reisekosten	16.019,69 €
Sonstige Ausgaben	353.160,79 €
Steuerlich nicht abziehbare Ausgaben (KSt. GewSt.)	10.431,53 €

SUMME AUSGABEN 2.834.137,50 €

JAHRESÜBERSCHUSS 178.748,00 €

Bilanz 2022

AKTIVA

Sachanlagen	8.162,00 €
Forderungen aus Lieferung und Leistungen	94.563,20 €
Sonstige Vermögensgegenstände	8.944,96 €
Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	830.770,08 €
Rechnungsabgrenzungsposten	10.107,47 €

SUMME AKTIVA 952.547,71 €

PASSIVA

Eigenkapital	735.889,17 €
Rückstellungen	21.000,00 €
Verbindlichkeiten	195.658,54 €
Rechnungsabgrenzungsposten	0,00 €

SUMME PASSIVA 952.547,71 €

KRISENCHAT DE

Warum wir tun, was wir tun

Die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen ist von enormer Bedeutung, sie ist die Grundlage für ein gesundes Aufwachsen und Teilhabe an der Gesellschaft.

Die SDGs (Sustainable

Development Goals) wurden 2015 von den Vereinten Nationen (193 Mitgliedsstaaten) in der „Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung“ als Fortführung der MDGs (Millennium Development Goals) beschlossen. Die 17 Ziele sollen zu einer nachhaltigen Entwicklung unserer Welt beitragen.

Nicht umsonst wird sie in den Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen genannt: Als Teil des SDG 3 „Gesundheit und Wohlergehen“ soll die psychische Gesundheit aller Menschen weltweit verbessert werden. Doch nur selten stehen dabei junge Menschen im Fokus.

Dabei ist das Kindes- und Jugendalter eine Phase, in der viele Entwicklungsaufgaben zu bewältigen sind und in der die meisten psychischen Störungen zum ersten Mal auftreten.

Die Ursachen hierfür sind sehr vielfältig und oft ein komplexes Zusammenspiel verschiedener Faktoren: Belastete Bezugspersonen, familiäre Konflikte, sozioökonomische Risikokonstellationen sowie genetische Aspekte können eine Rolle spielen. Vor allem Kinder und Jugendliche mit Migrationshintergrund oder solche, die unter schwierigen sozioökonomischen Bedingungen leben, sind betroffen. Auch sind Mädchen häufiger betroffen als gleichaltrige Jungen.

... nur jeder fünfte junge Mensch, der Unterstützung braucht, bekommt sie auch.

Globale Krisen und eine unsichere Lebenssituation sind zusätzliche belastende Faktoren – so hat sich mit der Corona-Pandemie die Situation für viele junge Menschen deutlich verschlechtert. War früher jedes fünfte Kind psychisch belastet, ist es heute rund jedes dritte. Die russische Invasion, die Klimakrise und ungewisse Zukunftsperspektiven zeigen die Tendenz, dass das Aufwachsen in Krisen für junge Menschen eher zur Normalität wird.

Ein enormer Bedarf an Unterstützung für die betroffenen Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen steht einem sehr begrenzten Angebot von Beratungsstellen und Therapieplätzen entgegen. Wartezeiten betragen oft viele Monate, **nur jeder fünfte junge Mensch, der Unterstützung braucht, bekommt sie auch.** Die Angebote, die es gibt, finden oft nicht in der Lebenswelt von jungen Menschen statt, sie sind zu hochschwellig. Das heißt: Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene wissen oft nur wenig über das Thema mentale Gesundheit, welche Hilfen es gibt und wie sie diese erhalten. Dabei wissen wir, dass sich frühe Investitionen in die Prävention psychischer Störungen sowie frühzeitige Interventionen vielfach lohnen. Und zwar nicht nur für die betroffenen Kinder und Jugendlichen; es werden auch Kosten im Bereich des Gesundheitswesens sowie der Kinder- und Jugendhilfe vermieden und die Gesellschaft entlastet.

Deshalb verfolgen wir innovative Ansätze, um diese Kinder und jungen Menschen so früh wie möglich zu unterstützen und sie in ihrer Lebenswelt zu erreichen.



„Unsere psychosoziale Chatberatung ist 24/7 per WhatsApp, SMS und Telegramm erreichbar, vertraulich und kostenfrei. Darüber hinaus klären wir in der Zielgruppe auf Social Media über das Thema mentale Gesundheit auf, um die Hürden zum Hilfesystem weiter abzubauen.“

Melanie Eckert
Mitgründerin und Co-CEO von krisenchat

EIN BEISPIELCHAT



„Hallo! Ich bin Hendrikje aus dem psychologischen Leitungsteam und ich freue mich, Ihnen zu zeigen, wie eine Chatberatung bei krisenchat abläuft.“

Die gezeigten Texte stammen nicht von einem/einer realen Chatter:in. Wir haben versucht, einen möglichst exemplarischen Fall zu konstruieren.“

15:11 bis 15:16 Uhr

Als beziehungsorientiertes Beratungsangebot sind wir davon überzeugt, dass auch in der Online-Beratung via Chat eine vertrauensvolle Beziehung zwischen den Hilfesuchenden und den Berater:innen entsteht, die für den Beratungserfolg essentiell ist.

Wir schaffen vom ersten Kontakt an eine einladende Gesprächsatmosphäre. Durch die Verwendung des Synonyms anstelle des echten Namens möchten wir die Persönlichkeitsrechte unserer Berater:innen schützen und außerdem die nötige professionelle Distanz zu dem Berichteten unterstützen. Als vertrauliches Angebot gilt für die krisenchat-Beratung: Wir erfassen nur so wenig personenbezogene Informationen, wie für eine optimale Beratung notwendig ist. Bei Erstkontakten erfragen wir immer: Name, Alter und Geschlecht der Chatter:innen.



Hi 15:08 ✓

krisenchat | 24/7 Krisenberatung per Chat
krisenchat.de

Hallo!
Toll, dass du uns schreibst. Bevor es losgeht, musst du drei Dinge wissen:

- 1 Wir können nur miteinander schreiben – Sprachnachrichten, Fotos oder Videos empfangen wir nicht. Wir sehen auch keine Nachrichten, länger als 1.600 Zeichen. Schreib uns deshalb bitte mehrere kurze Nachrichten statt einer ganz langen. 🗨️🗨️🗨️
- 2 Damit wir miteinander schreiben können, musst du unserer Datenschutzerklärung und den Nutzungsbedingungen (<https://krisenchat.de/de/datenschutz>) zustimmen. 🗔️
- 3 Ein paar Stunden nach dem Chat wirst du zu einem kurzen Feedback eingeladen. Die Teilnahme ist freiwillig, aber deine Antworten würden uns helfen, krisenchat besser zu machen. ✅

Wenn du mit allen drei Punkten einverstanden bist, antworte bitte mit: ja

Diese Nachricht wurde auto...
[Mehr lesen](#) 15:08

Ja 15:08 ✓

Vielen Dank 😊! Bitte hab noch etwas Geduld, bis sich jemand vom Team bei dir meldet. Beschreib uns doch schon mal dein Anliegen, wenn du das nicht weiter oben schon getan hast.

Diese Nachricht wurde automatisch erstellt. 15:08

15:18 bis 15:26 Uhr

Wir gehen auf jede Anfrage individuell ein und stellen deshalb immer offene Fragen, damit jede Person ihre Problemlage in ihren eigenen Worten beschreibt. Weitere explorative oder Verständnisfragen werden immer eingeordnet, um eine transparente Kommunikation auf Augenhöhe zu gewährleisten.

krisenchat ist eine Kurzzeitintervention. Wir bieten also kurzfristige Hilfe, ersetzen aber keine ausführliche therapeutische Begleitung. Ausführliche Schilderungen traumatischer Ereignisse möchten wir in der Chatberatung zum Beispiel begrenzen, da wir mögliche traumabezogene Reaktionen (wie z.B. Flashbacks oder Dissoziationen) im Chat nicht auffangen können. Wichtig ist für uns immer, ob die Person schon eine therapeutische Anbindung hat.

Falls nicht, werden je nach Problemlage passende professionelle Hilfsangebote (z.B. aus der Kinder- und Jugendhilfe) oder auch aus dem privaten Umfeld exploriert.

Im Rahmen der Anliegenklärung gehen wir lösungs- und ressourcenorientiert vor. Die nachhaltige Weitervermittlung in die Versorgungslandschaft ist dabei eine der Hauptsäulen der Krisenberatung. Wir unterstützen die Chatter:innen dabei, in langfristigen Hilfsangeboten vor Ort, wie ambulanter Psychotherapie oder themenspezifischen Beratungsstellen, anzukommen. In der Oase auf unserer Website haben wir Blogartikel zusammengestellt, die wir auch in der Beratung verwenden, um Informationen bereitzustellen. Wenn Chatter:innen kurzfristige Entlastung für unangenehme Gefühlszustände wünschen, kann eine Übung aus der Toolbox angeboten werden. Zur Unterstützung haben wir deshalb Anleitungen formuliert, die von den Berater:innen im Chat übernommen werden können.

Wir können gern gemeinsam überlegen, wie dir deine Mutter am besten dabei helfen kann, die Unterstützung zu bekommen, die du brauchst. Ich würde jetzt gern wissen, ob du bereits über professionelle Hilfe nachgedacht hast? 15:32

Noch nicht so, meinst du eine Therapie? 15:33 ✓✓

Ja, eine Psychotherapie könnte eine Möglichkeit sein. Wenn du magst, kann ich dir einen Artikel weiterleiten, der dir genauere Informationen zur Psychotherapie gibt und den du dir gemeinsam mit deiner Mama anschauen kannst. 15:35

Ja ok 15:35 ✓✓

krisenchat | 24/7 Krisenberatung per Chat
krisenchat.de
Gern, Luca. Hier findest du den Artikel:
<https://krisenchat.de/oase/meine-rechte/Psychotherapie> 15:35

Voll schön, ich glaube ich versuch das mal 15:44 ✓✓

Danke, dass du für mich da warst, es hat geholfen, mal mit wem zu reden 15:44 ✓✓

Ich freue mich, dass die Übung dir gefällt. Ich möchte dir auch noch einmal für deine Offenheit danken. Es ist klasse, dass du dich erst mir anvertraut hast und nun auch mit deiner Mutter sprechen möchtest. Vielleicht kann eine psychotherapeutische Unterstützung dir langfristig dabei helfen, dass es dir besser geht. Ist es für dich in Ordnung, wenn wir uns für heute erstmal verabschieden, Luca? 15:47

Ja ist in Ordnung, danke noch mal 15:48 ✓✓

Dann verabschiede ich mich jetzt von dir, Luca! Ich wünsche dir noch einen hoffentlich entspannten Nachmittag. Deine Lina 15:49

Tschüss 15:49 ✓✓

Jede Chatberatung ist ein in sich geschlossenes Gespräch. Neben der Begrüßung gehört deshalb auch die Verabschiedung dazu. Am Schluss fassen wir das Besprochene noch einmal zusammen, damit auch für die Chatter:innen das ganze Gespräch in sich abgerundet und außerdem sichtbar wird, was bereits gemeinsam erarbeitet worden ist. Dann verabschieden wir uns herzlich von den Chatter:innen. Anschließend füllen wir noch die Informationen zum Chat in unserer Beratungsmaske aus. Ungefähr die Hälfte aller Chatter:innen meldet sich bei krisenchat erneut. Der Beratungsverlauf wird so für den nächsten Kontakt übersichtlich zusammengefasst. Außerdem werden Themen-Tags erfasst, die für unsere Evaluation und Forschung relevant sind.

04.02

KINDESWOHL-GEFÄHRDUNG

Im Jahr 2021 wurden laut dem Statistischen Bundesamt rund 47.500 Kinder und Jugendliche in Deutschland zu ihrem Schutz vorübergehend in Obhut genommen. So ist davon auszugehen, dass Einschränkungen im Schul- und Kitabetrieb während Corona dazu beigetragen haben, dass ein Teil der Kinderschutzfälle unentdeckt geblieben und die Dunkelziffer dadurch noch weiter gestiegen ist. Sie ist laut Fachleuten um das 10- bis 20-Fache höher.¹

Was wird grundsätzlich unter „Kindeswohlgefährdung“ verstanden?

Der Bundesgerichtshof definiert Kindeswohlgefährdung als „eine gegenwärtig in einem solchen Maße vorhandene Gefahr, dass sich bei der weiteren Entwicklung eine erhebliche Schädigung mit ziemlicher Sicherheit voraussehen lässt“².

Diese Gefahren können zum Beispiel Vernachlässigung, physische oder psychische Gewalt sein, die Kinder erleiden müssen. Da in den meisten Fällen die Täter im nahen familiären Umfeld wohnen, ist es für die Betroffenen sehr schwer, sich an entsprechende Hilfen zu wenden.

Was macht krisenchat in diesem Bereich?

krisenchat hat ein speziell geschultes Team zur Einschätzung und Begleitung von Fällen mit Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. Dieses berät in der Regel innerhalb von 24 Stunden über das weitere Vorgehen. In 2022 wurden etwa 10 % aller Chats als potenzielle Fälle von Kindeswohlgefährdung eingestuft. Über 50 % unserer Chatter:innen geben an, dass sie sich mit ihrem Problem zuvor noch an niemanden gewandt hatten. Die frühzeitige Unterstützung Hilfesuchender kann so einen wichtigen Beitrag bei der Bekämpfung der Dunkelziffer leisten.

¹ DGfPI 2017.

² BGH FamRZ 1956, S. 350 = NJW 1956, S. 1434.

„Eine gesonderte Meldedefunktion hilft uns bei Verdachtsfällen von Kindeswohlgefährdung.“



Interview mit Juliane Pougin

Um einen tieferen Einblick in die Arbeit des Teams #Kindeswohlgefährdung zu geben, haben wir Juliane Pougin, Mitglied der Psychologischen Leitung von krisenchat, zu ihrer Arbeit befragt.

Wer bei krisenchat beschäftigt sich mit dem Thema Kindeswohl?

Wir bei krisenchat haben seit Dezember 2021 ein Team speziell für den Bereich Kindeswohl aufgebaut. Hier nehmen meine Kollegin Anna-Lena Brocker und ich die Einschätzungen möglicher Kindeswohlgefährdungen in den Chats vor. Wir beide haben die entsprechende Weiterbildung zur InSoFa (Insoweit erfahrene Fachkraft zur Einschätzung von Verdachtsfällen im Bereich Kindeswohlgefährdung) als Teil unserer beruflichen Ausbildung bereits einbringen können. Unterstützung erhalten wir durch alle unsere Berater:innen bereits im laufenden Beratungsprozess über eine gesonderte Meldedefunktion der Verdachtsfälle von Kindeswohlgefährdung. Um diese Fälle zu erkennen, werden alle Berater:innen zuvor in einem gesonderten Ausbildungsmodul zur Online-Beratung bei krisenchat geschult.

Wie genau sieht die Arbeit im Spezialteam KWG aus?

Alle neuen Verdachtsfälle werden täglich an das Team gemeldet. Bestätigt sich der Verdacht einer möglichen Kindeswohlgefährdung, erstellt das Team eine Beratungsstrategie. Diese unterstützt in den darauf folgenden Beratungsgesprächen den Prozess zur Anbindung des ratsuchenden Kindes oder Jugendlichen an eine Hilfseinrichtung. Darüber hinaus erfolgt fortwährend ein Monitoring aller Beratungen im Bereich des Verdachts einer Kindeswohlgefährdung, um umgehend auf Veränderungen und Dynamiken im Beratungsgeschehen reagieren zu können. Um eine optimale fachliche Anbindung der Kinder und Jugendlichen vor Ort zu gewährleisten, arbeiten wir am Ausbau eines breiten regionalen Netzwerks. So haben wir z.B. am Fachtag „Kinderschutz vom KIND gedacht“ dieses Jahr in Karlsruhe teilgenommen.

Welche Projekte und Erfolge gab es im Jahr 2022 im Bereich Kinderschutz bei krisenchat?

Durch das Projekt „AUF!leben – Zukunft ist jetzt“ hatten wir die Möglichkeit, eine zusätzliche Fachberatung für sehr beratungsintensive Fälle ins Leben zu rufen. Hier haben wir festgestellt, wie nachhaltig gerade im Bereich der Kindeswohlgefährdung eine intensive Begleitung ist. Dadurch konnten insbesondere Zweifel und Ängste Betroffener gegenüber dem Jugendamt und seinen Hilfsangeboten abgebaut werden. Es ist für uns eine erleichternde Freude, wenn uns Kinder oder Jugendliche schreiben, dass sie sich durch die Unterstützung von krisenchat getraut haben, sich die Hilfe zu holen, die sie verdient haben. Neben den Einzelfällen dürfen wir uns über die erstmalige Verleihung des Deutschen Kinderschutzpreises 2022 der Hänsel + Gretel Kinderschutzstiftung sehr freuen.

Wie soll es weitergehen?

Wir sehen, dass unsere Beratung im Bereich Kindeswohl eine wichtige Wirkung bei den ratsuchenden Kindern und Jugendlichen erzielt. Gerne möchten wir unsere Fachberatung künftig verstärkt anbieten können. Wir sehen, dass die Anzahl der Beratungsanfragen insgesamt immer weiter ansteigt und somit auch die Fälle mit Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung. Dem möchten wir in unserer Unterstützungsleistung ebenfalls gerecht werden können. Daher arbeiten wir insbesondere am Ausbau unserer Fachberatung im Bereich Kindeswohl und freuen uns, mit den anderen Akteur:innen verstärkt in den Netzwerkaustausch zu treten.

Es ist für uns eine erleichternde Freude, wenn uns Kinder oder Jugendliche schreiben, dass sie sich durch die Unterstützung von krisenchat getraut haben, sich die Hilfe zu holen, die sie verdient haben.

Das sagen Andere über unsere Arbeit im Bereich Kindeswohlgefährdung:

„Jedes Kind hat einen Rechtsanspruch auf Inobhutnahme, ganz gleich aus welchen Gründen es um Schutz bittet. Nur wenige Kinder und Jugendliche wissen dies. So kann krisenchat Kindern in Not-situationen eine Chance eröffnen.“

Prof. Dr. Maud Zitelmann,
Professur für Jugendhilfe und Kinderschutz – Frankfurt
University of Applied Sciences

„krisenchat hat eine Lücke im Kinderschutz gefüllt, die vielen Fachkräften gar nicht bewusst war: Eine Plattform, die rund um die Uhr jeden Tag über WhatsApp erreichbar ist, hilft Kindern und Jugendlichen, sich in ihrer Not mitzuteilen und zu erfahren, wie und wo sie vor Ort weitere Hilfe bekommen können.“

Prof. Dr. Kathinka Beckmann,
Professur für Kinder- und Jugendhilfe mit Schwerpunkt Kinderschutz – Hochschule Koblenz

„So ein Angebot wie von krisenchat ist genau das, was die Jugendlichen brauchen, um mit jemandem über ihre Probleme reden zu können.“

Torsten Sträter,
Comedian, Schirmherr der Deutschen Depressions-Liga e. V. (DDL) und Botschafter „SOS-Kinderdörfer weltweit“

RESEARCH, ANALYTICS, AND DEVELOPMENT

Innovation und wissenschaftliche Begleitung

Als ein moderner E-Health-Dienstleister für Kinder und Jugendliche legt krisenchat großen Wert auf wissenschaftliche Forschung und Innovation. Deshalb beschäftigen wir ein interdisziplinäres Team, das universitäre Forschung zusammen mit dem krisenchat-Tech-Team begleitet. So werden technische Entwicklungen vorangetrieben und alle Teams bei krisenchat mit den Zahlen, Daten und Fakten versorgt, die sie für ihre tägliche Arbeit brauchen.

Ziel der Forschung und Entwicklung bei krisenchat ist, die Problemlagen der Hilfesuchenden besser zu verstehen und den ehrenamtlichen Berater:innen z.B. durch Assistenzsysteme technischen Lösungen an die Hand zu geben, mit denen sie die Hilfesuchenden bestmöglich unterstützen können. Die ethischen und datenschutzrechtlichen Herausforderungen bleiben dabei im Blick und werden regelmäßig mit unserem externen Datenschutzbeauftragten reflektiert.

Ein durch das Bundesministerium für Gesundheit gefördertes Forschungsprojekt zur Evaluation von krisenchat aus 2021 wurde in 2022 bis Anfang 2023 verlängert. Neben Auswirkungen aus der Corona-Lockdown-Zeit erforscht krisenchat auch die Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine mit der Fragestellung, wie diese Auswirkungen sich auf die Anliegen der Hilfesuchenden auswirken. Dazu hat krisenchat mit Wissen-

schaftler:innen der Universität Leipzig (Prof. Rummel-Kluge und Dr. Kohls), der IPU Berlin (Prof. Kuchinke und Prof. Meinschmidt) und der Charité – Universitätsmedizin Berlin (Priv.-Doz. Berghöfer) in 2022 zusammengearbeitet. Die ersten Veröffentlichungen zeigen, dass sich krisenchats vertrauenswürdiges Chatformat besonders gut für Kinder und Jugendliche eignet, um einen ersten Kontakt zwischen den Hilfesuchenden und der Versorgungslandschaft herstellen zu können.

Häufig nehmen die Kinder und Jugendlichen in den Abend- und Nachtstunden mit uns Kontakt auf (siehe auch Grafik in Kapitel 2), wenn andere Hilfsangebote nicht ausreichend verfügbar sind (Eckert et al. 2022, doi: [10.1016/j.invent.2022.100508](https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508)). Die zweite Analyse zeigt, dass Hilfesuchende, die sich mit Suizidalität und Suizidgedanken an krisenchat wenden (über 20 % der Beratungen), sehr zufrieden mit der Beratung sind und die Krisenberatung wiederholt in Anspruch nehmen (Kohls et al. 2022, doi: [10.3389/fpsy.2022.862298](https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298)). Die anderen, noch vorläufigen Ergebnisse versprechen darüber hinaus spannende Einblicke, wie sich die krisenchat-Beratung auf das Wohlbefinden der Hilfesuchenden auswirkt und wie erfolgreich krisenchat Hilfesuchende an die Vor-Ort-Angebote der deutschen Versorgungslandschaft vermitteln kann.

Neben Auswirkungen aus der Corona-Lockdown-Zeit erforscht krisenchat auch die Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine mit der Fragestellung, wie diese Auswirkungen sich auf die Anliegen der Hilfesuchenden auswirken.

Ein Förderantrag bei der Stiftung Deutsches Hilfswerk zur Modernisierung unserer Beratungsplattform im Sommer 2022 hat dazu geführt, dass die Stiftung ihre Förderstatuten zeitgemäß angepasst hat, damit sie nun auch digitale Hilfsangebote fördern kann. Im Rahmen des bewilligten Entwicklungsprojekts, das unter dem Stern der Qualitätssicherung und -kontrolle steht und bis Ende 2024 läuft, sollen unter anderem Assistenzsysteme (z.B. Machine-Learning-Algorithmen) entwickelt werden, die die ehrenamtlichen Berater:innen unterstützen. Die Assistenzsysteme sollen z.B. anhand der Chatverläufe akute Risiken im Chat erkennen und Chats entsprechend priorisieren und den Berater:innen automatisch anliegenspezifische Beratungsmaterialien und Anlaufstellen vorschlagen. Dadurch sollen die Berater:innen weniger Zeit mit Technik und Informationsrecherche verbringen und mehr Zeit für die eigentliche Beratung zur Verfügung haben.

Junge Talente bei krisenchat

Bei krisenchat ist nicht nur die Zielgruppe jung – auch unser Team aus Festangestellten und Ehrenamtlichen setzt sich vornehmlich aus jungen und junggebliebenen Menschen zusammen. Wir glauben, dass Entwicklung und Innovation vor allem dann geschieht, wenn wir jungen Talenten das Vertrauen und die Freiheit schenken, ihre Vision eines digitalen Hilfsangebots zu verwirklichen. Das Team Research, Analytics and Development setzt sich aus drei Promotionsstudierenden und zwei Masterstudierenden aus den Bereichen Psychologie, Machine Learning und Data Science zusammen.

Ein solches junges Talent ist Julia Thomas, Psychologin und seit ihrem Teenageralter Softwareentwicklerin. Sie promoviert seit 2022 an der Universität Basel an der Schnittstelle von Psychologie und Künstlicher Intelligenz. Unter anderem setzt sie sich vertieft damit auseinander, (1) welche besonderen Cluster von Suizidalität in Verbindung mit anderen Krisenlagen sich im Chat wiederfinden, (2) wie eine Skala zur Einschätzung von Suizidalität durch Krankenhauspersonal auch für unsere Berater:innen im digitalen Kontext genutzt werden kann und (3) wie Algorithmen Suizidalität im Chat automatisch erkennen und den Schweregrad einschätzen können. Als junge Visionärin hat sie krisenchat auf der Z2X-Veranstaltungsreihe von Zeit Online in einem Ask Me Anything vertreten.



Julia Thomas bei der Z2X-Veranstaltungsreihe von Zeit Online



Julia Thomas und Iris Lanz als Speaker zum Potenzial von Assistenzsystemen auf dem BERLIN MICE SUMMIT 2022

Andere junge Talente haben aufschlussreiche Masterarbeiten zu verschiedenen Themen im krisenchat-Kontext geschrieben:

Alina Reuß schrieb zu den Chancen und Risiken in der Online-Beratung aus Sicht der Berater:innen.

Anna Hanshold-Ulkan fokussierte sich darauf, wie Berater:innen die belastende Beratungssituation suizidaler Chats wahrnehmen und damit umgehen.

Sarah Brandner arbeitete fehlende Bezugspersonen und schlechte Erfahrung mit vorhandenen Bezugspersonen als Merkmale vieler Chats mit akuter Suizidalität heraus.

Jacob Segler analysierte anhand von Chat-Metadaten, was besonders kontaktbedürftige Chatter:innen ausmacht.

Wir freuen uns und sind sehr gespannt auf die Ergebnisse und Anfragen zu Abschlussarbeiten im kommenden Jahr.

04.04

UNSERE PARTNER:INNEN

Damit Helfer:innen helfen können

„Wenn es krisenchat nicht schon geben würde – man müsste es sofort erfinden.“

Interview mit Annette Heuser, Geschäftsführerin der Beisheim Stiftung zum Engagement bei krisenchat und warum das Thema mentale Gesundheit bei Kindern und Jugendlichen einen anderen Stellenwert verdient.



Liebe Frau Heuser, die deutsche Stiftungslandschaft ist geprägt von einem breiten Spektrum an Förderthemen: Warum beschäftigt sich gerade die Beisheim Stiftung so viel mit dem Thema psychische Gesundheit?

Wir sind 2016 mit unserer operativen Stiftungsarbeit gestartet und haben uns in allen vier Themenfeldern – Bildung, Gesundheit, Kultur und Sport – angesehen, in welchen Bereichen es große gesellschaftliche Bedarfe gibt und ob diese Themen von anderen Stiftungen nicht noch intensiver besetzt worden sind. Im Gesundheitsbereich war schnell klar, dass das Thema der psychischen Gesundheit nur von ganz wenigen Stiftungen in Deutschland konsequent gefördert wird. Die Tabuisierung und Stigmatisierung, die der Bereich der psychischen Erkrankungen leider immer noch in unserer Gesellschaft erfährt, hat sicherlich auch dazu geführt, dass sich Stiftungen nicht unbedingt in dieses Feld trauen. Für uns war aber klar, dass, wenn jede:r vierte Deutsche im Zeitraum eines Jahres an einer

psychischen Belastung oder Erkrankung leidet, wir es nicht mit einem Randphänomen zu tun haben, sondern mit einem Thema, das viele Menschen in unserer Gesellschaft direkt oder indirekt betrifft.

Haben Sie eine Vorstellung davon, warum mentale Gesundheit, speziell bei Kindern und Jugendlichen, oft ein Randthema darstellt in unserer Gesellschaft und damit auch beim Engagement?

Für viele Menschen ist es nach wie vor sehr schwer, über psychische Erkrankungen zu sprechen. Dass auch Kinder und Jugendliche von Depressionen betroffen sein können, ist für viele einfach nicht vorstellbar. Deshalb möchten wir mit unseren Projekten, wie beispielsweise der digitalen Plattform „ich bin alles“, Kinder und Jugendliche, aber auch Erwachsene über mentale Belastungen im Kindes- und Jugendalter aufklären, Ängste nehmen und auch ganz konkret an Hilfe verweisen und Tipps zur Prävention geben.

Weshalb unterstützen Sie krisenchat langfristig?

krisenchat hat uns von Anfang an überzeugt, da es die Kinder und Jugendlichen dort abholt, wo sie einen großen Teil ihrer Zeit verbringen – in den sozialen Medien. Über WhatsApp seine Sorgen und Nöte zu teilen und dann professionelle Hilfe zu erhalten ist ein wichtiger und sehr niedrigschwelliger Ansatz. krisenchat möchte ja keine professionelle Therapie ersetzen, aber dort helfen, wo eine akute Notlage vorliegt. krisenchat kann mit seinem Angebot natürlich auch die Zeit bis zu einem Therapieplatz überbrücken. Wenn es krisenchat nicht schon geben würde – man müsste es sofort erfinden!

Was schätzen Sie an der Arbeit von krisenchat und wie wichtig ist für Sie die Wirkung?

krisenchat zeichnet sich durch ein total engagiertes und kompetentes Team aus, das auch flexibel auf Bedarfe reagieren

kann. krisenchat hat unmittelbar nach dem Ausbruch des Krieges in der Ukraine einen Aufruf gestartet, um Psycholog:innen anzuwerben, die Ukrainisch sprechen. Das würde in größeren Organisationen viel länger dauern, bis man reagiert. Und na klar, es ist immer wichtig, auch nachweisen zu können, dass das Angebot bei den Kindern und Jugendlichen ankommt, dass die Beratung hilft und im schlimmsten Fall sogar Suizide verhindern kann. krisenchat ist hier auf einem guten Weg, seine Beratung systematisch evaluieren zu lassen, um noch besser zu werden. Wichtig ist für uns als Stiftung auch, dass wir neben allen Einzelförderungen auch eine Community aufbauen, die sich in den gleichen Themen – in diesem Fall der psychischen Gesundheit – engagiert. Wir sehen unsere Aufgabe auch darin, all diese Akteure zu vernetzen und das Lernen voneinander zu ermöglichen – und natürlich lernen wir auch als Stiftung viel von unseren Partnern.

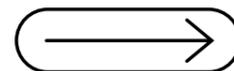
Unterstützer:innen aus dem Gesundheitswesen

Das Angebot von krisenchat fällt hier in den Bereich der Gesundheitsförderung und Prävention in (digitalen) Lebenswelten, die im Sozialgesetzbuch V (§ 20a SGB V) speziell geregelt sind. Seit Gründung sucht krisenchat den engen Austausch mit Krankenkassen, um langfristige Finanzierungssicherung auch u. a. durch das Gesundheitswesen zu erhalten.

Es ist wichtig anzuerkennen, dass der Bedarf an psychischer Gesundheitsförderung, insbesondere bei jungen Menschen, erheblich und wachsend ist. Deshalb ist von entscheidender Bedeutung, dass Krankenkassen die notwendige Unterstützung bereitstellen, um sicherzustellen, dass krisenchat seine Präventionsarbeit fortsetzen kann. Diese Unterstützung steht nicht nur im Einklang mit den Verpflichtungen

der Krankenkassen gemäß SGB V, sondern auch mit ihrer breiteren gesellschaftlichen Verantwortung, die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Versicherten zu fördern. Daher sind wir sehr dankbar, dass Krankenkassen dies erkannt haben und weiterhin Unterstützung für krisenchat und andere Organisationen bereitstellen, die sich um die psychischen Gesundheitsbedürfnisse von jungen Menschen kümmern.

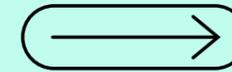
An dieser Stelle würden wir gerne den Personen im Gesundheitssystem eine Stimme geben, die sich heute und in den vergangenen Jahren unserem Vorhaben angeschlossen haben und uns als Partner:innen zur Seite stehen.



„Für junge Menschen sind leichte Erreichbarkeit, Zugänglichkeit und Nähe die wichtigsten Attribute bei der Gesundheitsversorgung. Sich Hilfe bei psychischen Problemen zu suchen – dieser Prozess erfüllt in aller Regel all diese Punkte nicht. Es ist kompliziert, Hilfe zu finden, die Wartezeiten sind lang und selbst digitale Hilfen sind nicht so einfach zu bekommen, man braucht ein Rezept, einen Code – es ist kompliziert. Versorgung muss von den Nutzer:innen her gedacht werden und sie da abholen, wo sie stehen. Und genau das tut krisenchat konsequent, indem es jungen Menschen die Möglichkeit gibt, psychologische Hilfe zu bekommen – als gemeinnützige GmbH, dem Gemeinwohl verpflichtet. Sie füllen damit eine Lücke, die vom Gesundheitswesen nicht gesehen und bedient wird. Für mich ist krisenchat eines der Beispiele, wie Digitalisierung im Gesundheitswesen umgesetzt werden muss – ein Vorbild ...“

Inga Bergen

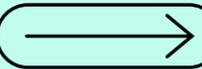
Podcast-Host und Digital-Health-Visionärin, ehem. CEO von Digital Health-Start-ups und eine der Top-10-Deutschen in Health and Science, laut Business Punk Magazine.



„Ich freue mich sehr, dass krisenchat als Partner der BARMER auch in diesem turbulenten und für viele dramatischen Jahr 2022 wieder einen wertvollen Beitrag als psychosoziales Ersthilfe-Angebot leisten und dabei seine Bekanntheit und Präsenz weiter deutlich steigern konnte. Allen Beteiligten für die engagierte Arbeit mein herzlicher Dank.“

Dirk Weller

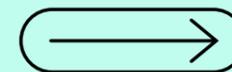
Dipl.-Psychologe und als Markt- und Organisationsforscher Experte für innovative Versorgungsformen bei der BARMER GEK.



„Die Adoleszenz ist ein vulnerables Alter für die seelische Gesundheit. Jugendliche heute haben mit vielen Herausforderungen zu kämpfen: Pandemie, Krieg in Europa oder die Klimakrise lassen sie vielfach entmutigt in die Zukunft blicken. Was uns Sorgen bereitet, ist die hohe Zunahme von psychischen Erkrankungen bei Kindern und Jugendlichen. Um ihnen helfen zu können, müssen wir junge Menschen niederschwellig in ihrer Lebenswelt erreichen. Genau deswegen unterstützen wir ‚krisenchat‘.“

Andrea Galle

Gründerin und Vorstandsvorsitzende der BKK VBU, die als Antreiberin eines digitalen Gesundheitssystems weit über Geld und Paragraphen hinausdenkt.



„Mit krisenchat können wir ein Projekt unterstützen, welches Jugendliche in schwierigen Zeiten vollumfänglich unterstützt. Tagtäglich steht diese Altersgruppe vor vielen Herausforderungen, ob bspw. Identitätsprobleme, Hass im Internet oder Ängste. Bei krisenchat finden sie schnelle psychologische Hilfe, um die psychische Gesundheit in dieser bestimmten Lebenssituation zu stärken. Das gesunde Aufwachsen und die Sensibilisierung für das eigene psychische Wohlbefinden sind ein wichtiger Baustein für die mentale Gesundheit. Daher verfolgen wir für 2023 das Ziel, das Bewusstsein für die mentale Gesundheit zu stärken und präventive Maßnahmen bundesweit zu fördern.“

Therese Gebhardt

Visionärin, Gesundheitswissenschaftlerin und Expertin für Versorgungsinnovationen bei der HEK Hanseatischen Krankenkasse.

STIMMEN VON UNSEREN EHRENAMTLICHEN

Der Einsatz unserer ehrenamtlichen Berater:innen ist das Fundament für krisenchat. Jeden Tag widmen Ehrenamtliche ihre Zeit und Expertise der Beratung junger Menschen im Chat. Weshalb sie das tun und welche Erfahrungen sie dabei machen, haben wir zwei von ihnen hier gefragt.



Laszlo Neumann
Student der Psychologie M. Sc.,
ehrenamtlicher Krisenberater
seit April 2022

Was motiviert dich, bei krisenchat ehrenamtlich aktiv zu sein?

Laszlo: Es ist schön zu merken, dass die Beratungen helfen und die Chatter:innen das auch spiegeln. Gleichzeitig werde ich routinierter in der Beratung, was mir den Einstieg in den Beruf sicherlich erleichtern wird. Ich habe die Community sehr lieb gewonnen und finde es sehr angenehm, wie außerordentlich wertschätzend die Begegnungen sind. Auch die Supervision ist ein wunderbarer Termin, an dem ich alle Unklarheiten und Probleme klären kann und mich danach sehr klar und gereinigt fühle und immer was lerne.

Luca: Besonders motiviert mich die Möglichkeit, jungen Menschen so niedrigschwellig helfen zu können, gerade in diesen krisenhaften Zeiten. Das ist für mich wahnsinnig sinnstiftend. Dazu kommen eine wertschätzende und inspirierende Community, viele Workshops und die Supervision. Das alles finde ich sehr bereichernd.

Was ist dir für dich in deiner Rolle als Krisenberater am wichtigsten?

Luca: Vor allem versuche ich, den Chatter:innen eine Beziehung anzubieten, in der sie sich verstanden und wertgeschätzt fühlen und sich ihrer Ressourcen bewusst werden. Dadurch möchte ich zum einen Hilfe zur Selbsthilfe leisten und ihnen zum anderen eine positive Beratungserfahrung ermöglichen, sodass sie sich auch in Zukunft – wenn nötig – professionelle Hilfe holen.

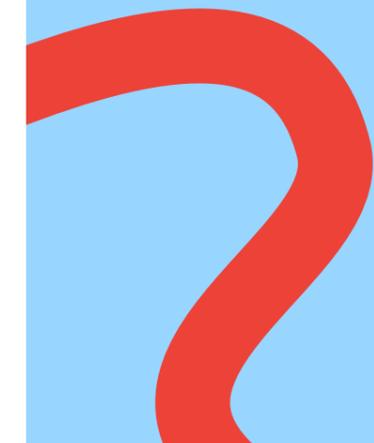
Laszlo: Für mich ist am wichtigsten, die Chatter:innen gut zu beraten. Dazu gehört für mich: empathisch zuzuhören und mich in die Perspektive der Chatter:innen reinzudenken und die Welt aus ihren Augen zu sehen (so gut es eben geht), um dann gemeinsam nach einer Lösung für ihr Problem zu suchen.

Was ist bisher dein größtes Learning, das du als Krisenberater mitnehmen konntest?

Laszlo: Ich glaube, die Berater:innenrolle besser auszufüllen, das heißt vor allem Struktur in das Gespräch zu bringen, zu wissen, in welcher Phase des Gesprächs ich bin, und dabei trotzdem flexibel zu bleiben. Ich kann mich mehr auf die Gespräche einlassen. Ich bin nicht mehr so viel mit mir beschäftigt und kann meine Ressourcen mehr für das Gespräch nutzen, mich besser auf den Menschen gegenüber einlassen.



Luca Beinhoff
Student der Psychologie M. Sc.,
ehrenamtlicher Krisenberater
seit März 2022



Luca: Puh, das ist schwer zu sagen, ich habe hier so viel gelernt. Aber ich merke vor allem, dass ich mich nun deutlich sicherer und ruhiger im Umgang mit Krisen fühle, auch außerhalb der Chatberatung. Mir ist nochmal mehr klar geworden: Meistens geht es einfach darum, ehrlich, interessiert und empathisch zuzuhören.



»Der Suizid des eigenen Kindes ist der schlimmste Alptraum aller Eltern.«

Interview mit Alix Puhl über mentale Gesundheit, die Arbeit ihrer Stiftung und ihre Vision für die Schulen in Deutschland

Liebe Frau Puhl, die Puhl Foundation setzt sich für die Früherkennung von psychischen Krankheiten ein. Bitte erzählen Sie uns ein wenig über Ihre Motivation.

Als mein Mann und ich vor sieben Jahren die Puhl Foundation gegründet haben, taten wir dies aus Dankbarkeit heraus. Wir hatten einander, vier gesunde Kinder, Freunde, ein zufriedenes und unbeschwertes Leben. Wir hatten immer schon Freude daran, etwas für andere zu tun. Nun wollten wir dies verstetigen. Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, die bisher ein Leben außerhalb ihrer Möglichkeiten hatten, waren damals bereits der Schwerpunkt unserer Tätigkeit. Im Juni 2020 änderte sich dann alles für uns. Unser Sohn Emil nahm sich mit 16 Jahren das Leben. Erst kurz vor seinem Tod wurden bei ihm eine Autismus-Spektrum-Störung sowie eine schwere Depression diagnostiziert. Zu diesem Zeitpunkt war es für professionelle Hilfe leider schon zu spät. Um anderen Familien und vor allem anderen Kindern und Jugendlichen solches Leiden zu ersparen, haben wir uns dazu entschlossen, gemeinsam mit der Puhl Foundation ein gemeinnütziges Unternehmen zu gründen, die tomoni mental health gGmbH. tomoni bedeutet auf Japanisch „zusammen“. Und darum geht es: Präventionsarbeit für und mit allen an einer Schule beteiligten, um das Thema mentale Gesundheit, frühzeitige Erkennung und den Umgang mit seelischen Erkrankungen im Schulkontext durch digitale Programme zu verankern.

Wie hat sich Ihr Leben seit dem Tod Ihres Sohnes verändert?

Der Suizid des eigenen Kindes ist der schlimmste Alptraum aller Eltern. Emils Tod hat auch bei uns alles verändert. Seit Emils Tod vor nunmehr zweieinhalb Jahren haben mehr als 300 Menschen, die von unserem Schicksal gehört haben, den Weg zu uns gefunden und uns ihre Geschichte erzählt. Wir mussten feststellen, dass die Redensart „unter jedem Dach ein Ach“ sehr wahr ist. Die Gespräche enden aber in der Regel damit, dass wir gebeten werden, das Gehörte nicht weiterzuerzählen. Die Stigmatisierung von psychischen Erkrankungen und das stille Leiden der Betroffenen und ihrer Familien ist ein Teufelskreis, der insbesondere im Interesse der Kinder und Jugendlichen durchbrochen werden muss.

Warum haben wir einen so hohen Grad der Stigmatisierung des Themas Ihrer Meinung nach?

Psychische Erkrankungen machen den Menschen Angst. Die Menschen wissen wenig darüber und so halten sich die erstaunlichsten Mythen und Falschbehauptungen. Psychische Erkrankungen sind nicht sichtbar, nicht einfach messbar wie Fieber. Sie sind „schmuddelig“ in einer Gesellschaft, die sich sehr stark über Perfektion und Anschein definiert. Psychische Erkrankungen machen sowohl die Betroffenen als auch deren Umfeld hilflos und still.

Ein Gefühl, das nicht schön, sexy oder Instagram-fähig ist. Da ist es für die Allgemeinheit einfacher so zu tun, als gäbe es solche Erkrankungen nicht. Die Betroffenen setzen aus Scham so gut es geht eine Fassade auf und lächeln in die Öffentlichkeit, allen Problemen und allem Leid zum Trotz. So leiden die Menschen allein und leise vor sich hin, ohne zu verstehen, dass sie in Wahrheit viele sind. Wir haben in unserer Gesellschaft nie gelernt, über Depressionen, Angst- oder Essstörungen mit der gleichen Selbstverständlichkeit zu sprechen wie über Husten, Grippe oder Krebs. Und Betroffene und ihr Umfeld können dies nicht ändern, da die Erkrankung und der Umgang damit so anstrengend ist, dass für mehr einfach keine Kraft vorhanden ist. Der Deutsche Ethikrat sieht das ähnlich. Insofern war dessen Stellungnahme von Ende November zwar lange überfällig, aber eben auch nach wie vor brandaktuell.

Wie konkret sieht Ihre Arbeit aus?

Unsere Vision für tomoni ist: Kinder und Jugendliche sollen ein für sie lebenswertes und zufriedenes Leben führen können. Treten psychische Erkrankungen auf, so werden diese frühzeitig im schulischen und im sozialen Umfeld erkannt. Betroffene werden nicht übersehen, sondern erfahren zugewandte und kompetente Unterstützung. tomoni mental health will dazu beitragen, dass Gespräche über mentale Gesundheit im Schulalltag verankert werden.

Wie sehen Sie Angebote wie krisenchat in dem Kontext?

Wir bei tomoni sind sehr froh, dass es das Angebot von krisenchat und andere Angebote für Krisensituationen gibt. Kinder und Jugendliche brauchen geschulte Ansprechpartner für die Zeit des Erwachsenwerdens, des Loslösen von den Eltern, des Sichfindens und auch, wenn sie sich aufgrund einer seelischen Erkrankung anders fühlen. Und das dort, wo sie sich aufhalten: im Netz, am Handy und niedrigschwellig. Wir empfehlen Lehrkräften beispielsweise in unseren Fortbildungen, dass sie die Kontaktdaten von krisenchat an Schüler:innen weitergeben, bei denen sie den Verdacht haben, dass es ihnen nicht gut geht. Unternehmen wie tomoni und krisenchat ergänzen sich wunderbar mit Prävention auf der einen und Krisenintervention auf der anderen Seite. Aufgrund der uns von Schulen, Lehrkräften, Eltern, Jugendlichen, Ärzt:innen und Therapeut:innen immer wieder kommunizierten Dringlichkeit und des epidemiologischen Ausmaßes von seelischen Erkrankungen ist es gut und wichtig, wenn viele Menschen für die Kinder und Jugendlichen da sind. Denn es braucht das ganze Dorf, damit sie gut aufwachsen können.

Liebe Frau Puhl, vielen Dank für das Interview und viel Erfolg bei Ihrer Mission.

MARKETINGAKTIVITÄTEN UND MEDIENPRÄSENZ

Instagram und TikTok – Safe Space für Hilfesuchende und hochwertige fachliche Psychoedukation

Nach großen Wachstumssprüngen im vergangenen Jahr haben wir uns 2022 auf den Ausbau und die Aktivierung der Interaktion innerhalb unserer Community auf Instagram sowie TikTok fokussiert. Denn wie sich bereits gezeigt hat, erreichen wir junge Erwachsene im Alter von 18–24* Jahren gezielt mit unseren Inhalten rund um mentale Gesundheit. Nicht nur das, auch die Zielgruppe im Alter von 25–34 profitiert durch unsere Aufklärungsarbeit in den sozialen Medien, die normalerweise nicht durch unser Beratungsangebot abgedeckt werden. Monatlich interagieren auf Instagram knapp 12.000 Nutzende mit unserem Content, indem sie unsere Beiträge liken, teilen, kommentieren und speichern. Unsere Community gab uns wertvollen persönlichen Einblick in ihre individuellen Geschichten im Umgang mit mentaler Gesundheit. Unser Anspruch war es, einen Ort, ähnlich wie in der Beratung zu schaffen, an dem sich die Kinder und Jugendlichen gehört fühlen und in den Austausch mit anderen Betroffenen gehen können – ein Safe Space.

Durch Umfragen, Abstimmungen und Kommentare haben unsere Follower:innen maßgeblich zur Weiterentwicklung unserer Inhalte beigetragen. Auf TikTok konnten wir weiterhin konsistent unsere Reichweite ausbauen: So erhielten wir monatlich bis zu 950.000 Videoaufrufe, 104.000 Likes und einzelne Videos generierten bis zu 530 Kommentare. Nicht überraschend also, dass nach eigener Umfrage über 50 % unserer Hilfesuchenden krisenchat über TikTok bekannt ist.

Dabei helfen uns verschiedene konsistente Formate, wie das 5er-Format, in denen wir beispielsweise mit fünf Tipps erklären, wie

„Wir finden in den Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen statt.“

man über seine mentalen Probleme sprechen kann oder welche verschiedenen Wege es zur Psychotherapie gibt. Wir finden in den Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen statt, nicht nur durch die gleichaltrigen Protagonisten auf unseren Kanälen, sondern auch, weil wir Trends und gegenwärtige Entwicklungen in unseren Beiträgen mithilfe unserer psychosozialen Expertise aufgreifen und selbst setzen. Wir beleuchten kritische Trends, wie Fake Crime und Toxic Positivity, sowie gefährliche Phänomene, wie Anorexie-Coaches, bei denen Betroffene von Magersucht durch Machtmissbrauch noch tiefer in die Essstörung geraten. Ebenfalls ist es uns ein wichtiges Anliegen, Diversity-Themen anzusprechen und somit mehr Sichtbarkeit für die Lebensrealitäten von marginalisierten Gruppen aufzuzeigen.

In diesem Jahr fanden zum ersten Mal kanalübergreifende Themenwochen auf Instagram, TikTok und YouTube statt, in denen unsere fachlichen Spezialteams gemeinsame Inhalte zu Kinderrechten und sexualisierter Gewalt ausgearbeitet haben. Die Zusammenarbeit gibt einen Ausblick ins nächste Jahr: Unser Ziel ist es, internen sowie externen Expert:innen und Betroffenen mehr Platz auf unseren Kanälen zu geben. Die stetige Qualitätssicherung und Entwicklung von mehrwertigen Inhalten für die Zielgruppe ist unser höchster Anspruch. Damit untermauern wir das Vertrauen in die Expertise von krisenchat.

YouTube

2022 haben wir uns im Marketingteam verstärkt auf das „Projekt“ YouTube konzentriert: Intern produzierten wir knapp 50 öffentlich und kostenlos zugängliche Videos in drei verschiedenen Formaten.

„Was sind eigentlich Panikattacken?“

und „Welche Wege gibt es in die Psychotherapie?“ - diese psychosozialen Fragen und viele weitere werden in unserem Format „krisenchat erklärt“ näher beleuchtet. In der Rubrik „krisenchat übt“ werden Meditationen, Traumreisen und Übungen verschiedener Art angeleitet.

In unserem Interview Format „krisenchat fragt“ werden Politiker:innen wie z.B. Grünen-Bundeschefin Ricarda Lang oder Influencer:innen wie Fabian Nießl zum Gesundheitssystem oder zu ihrer eigenen Geschichte befragt.

Die Produktion dieser Videos dient verschiedenen Zielen: (1) Hilfesuchende finden bei ihrer Recherche im Internet unsere Videos und erhalten zusätzlich zur Chatberatung Hilfe von krisenchat, (2) die Videos können unterstützend in der Beratung genutzt werden: So können wir auf unsere eigenen Videos verweisen, wenn die Hilfesuchenden bspw. eine Atemübung machen wollen. (3) die mediale krisenchat-Präsenz wird ausgeweitet – so können wir (auch durch Kooperationen mit Influencer:innen) besser in die Lebenswelten der Hilfesuchenden wirken.

Aber der Nutzen der Plattform hat sich noch erweitert, denn YouTube ist, im Vergleich zu Instagram und TikTok, ein Ausreißer: Wir erreichen dort vorwiegend als männlich registrierte Nutzer (~60 %), und das vor allem in den Altersgruppen 18–24 und 25–34. Das bedeutet für uns: YouTube ist

zum einen eine wichtige Plattform für die Jungenarbeit und zum anderen unterstützt sie uns dabei, für Menschen über 25 Jahren eine Hilfe zu sein, die wir mit unserem altersbegrenzten Chat nicht auffangen können. Vor allem die Verstärkung jugendspezifischer Themenfelder soll 2023 weiter ausgebaut werden – ein gutes Beispiel bietet unser Video „GAMING und MENTAL HEALTH! Wir haben auf der GAMESCOM nachgefragt! | krisenchat erklärt“.

Oase

In unserer Oase findet man, wie auf einem Blog, Content für diejenigen, die lieber etwas nachlesen möchten. Fundiert und auf Augenhöhe werden hier Fragen wie „Was macht das Jugendamt?“, „Was gehört alles zu Mobbing?“, „Was ist normal und ab wann brauche ich Hilfe?“ oder auch „Let’s talk: Was ist Suizidalität?“ beantwortet. Dieser qualitativ hochwertige, psychoedukative Content gliedert sich in insgesamt Zehn Themenfelder, wie „Meine Rechte“, „Ängste“ oder „Familie & Beziehung“.



Medien- und Veranstaltungsauftritte

Auch im Jahr 2022 häuften sich positive Meldungen über krisenchat in den Medien.

So berichteten u. a. die Süddeutsche Zeitung, heise und Zeit Online über unsere Auszeichnung mit dem ersten deutschen Kinderschutzpreis im September 2022.

Nach unserer Teilnahme bei der Pressekonferenz der Techniker Krankenkasse (TK) zum Thema Cybermobbing im Herbst 2022 folgten weitere Beiträge im Kölner Stadt-Anzeiger, bei rbb, Merkur und der FAZ.

Ein Highlight im Jahr 2022 stellte unsere Teilnahme beim Panel-Talk „SOS & Friends“ dar, bei der auch Kabarettist Torsten Sträter anwesend war, um über die Bedeutung von mentaler Gesundheit zu sprechen. RP Online berichtete bereits im Vorfeld über krisenchat und warb für die Veranstaltung.

Während eines Netzwerkabends der Vodafone Stiftung sprach unsere Psychologin Hendrikje Schmidt mit Expert:innen und Creator:innen darüber, wie man Jugendliche für einen bewussteren Umgang mit sozialen Medien sensibilisiert.

Das Jahr abrundend folgten ein Interview zum Thema Einsamkeit unter Jugendlichen in der ZEIT sowie ein Beitrag unserer Co-Founder und CEOs Melanie Eckert und Kai Lanz im Buch „Visionäre der Gesundheit (m/w/d)“.

Auch unsere psychologische Video-Redakteurin Amira Blätte beschäftigte sich im Rahmen des Jugendmedientags in der ARD mit der Frage, ab wann Social-Media-Konsum sich negativ auf junge Menschen auswirkt und wie sie damit umgehen können. Zu guter Letzt folgte ein Beitrag im ZDF über Hilfsangebote in Krisen für Jugendliche.

*Hier ist zu beachten, dass das Alter der Nutzer:innen eigens angegeben wird und bestimmte Inhalte der Plattform nur ab 18 Jahren zugänglich sind – eine Verfälschung besonders in den Altersgruppen 13–17 und 18–24 ist also wahrscheinlich.



Juliane Pougín von krisenchat (2.v.l.) zu Gast bei SOS & Friends
Foto: Michael Schwettmann

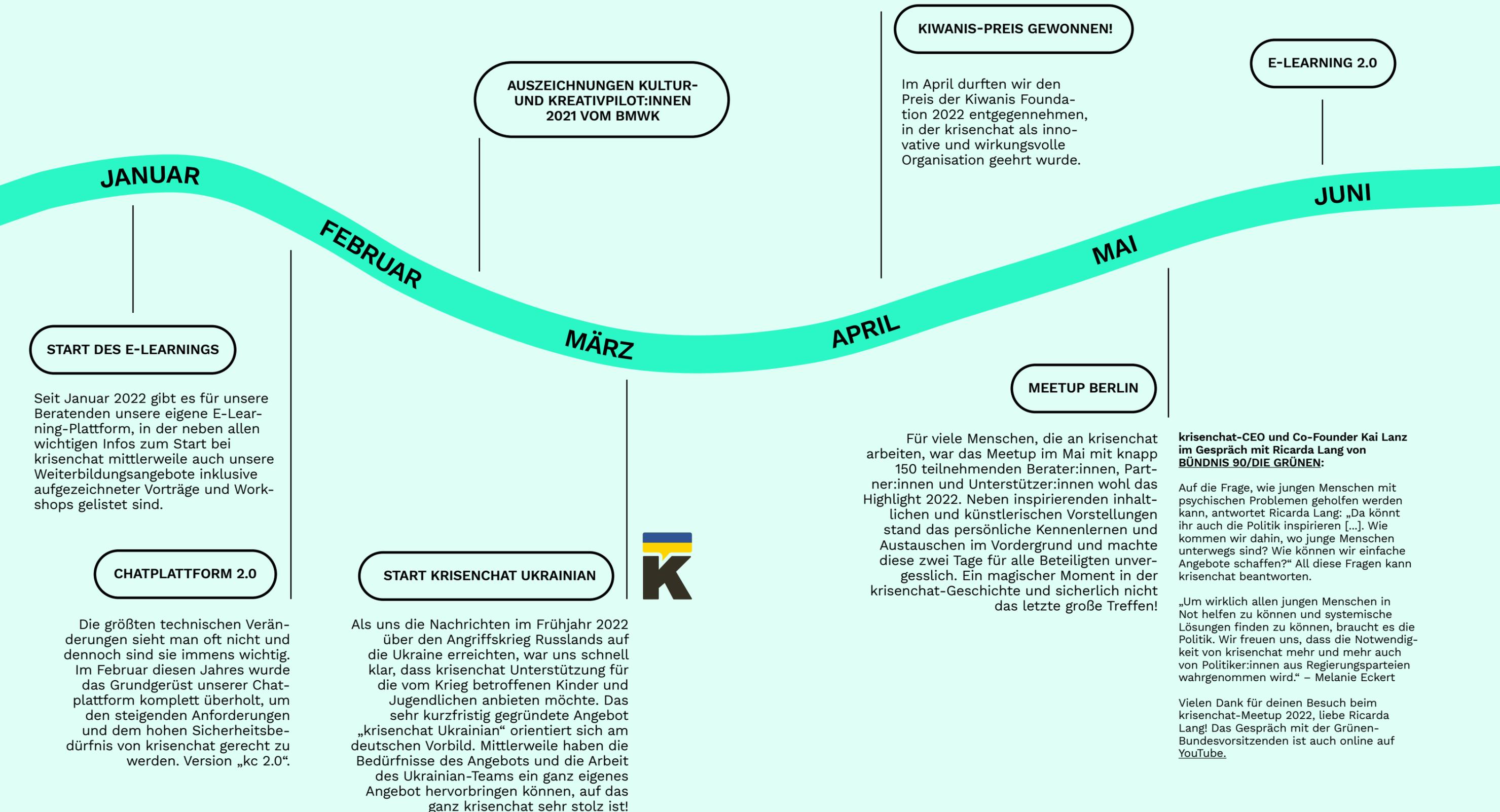
Amira Blätte von krisenchat (M.) beim
ARD Jugendmedientag 2022

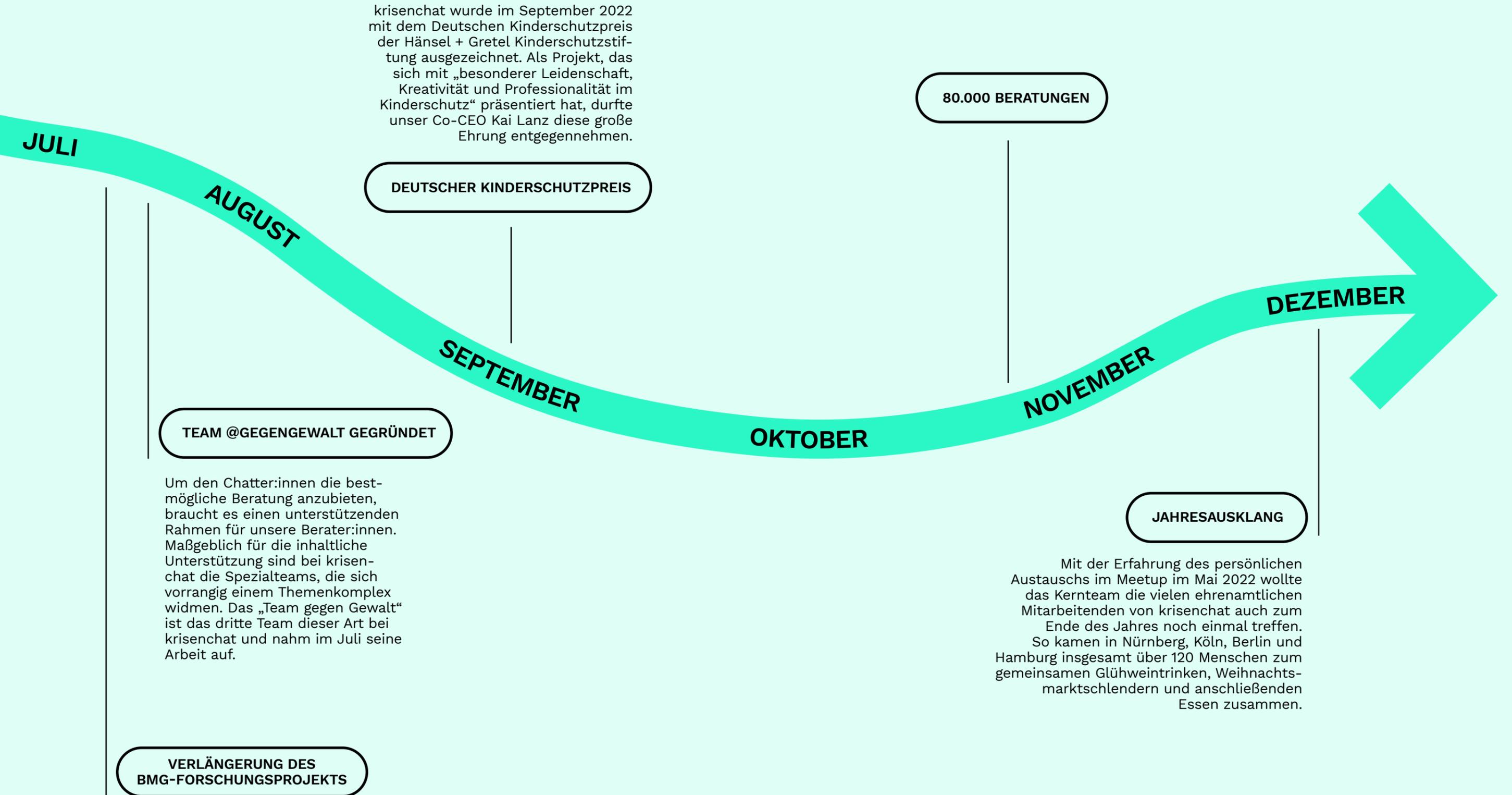


Hendrikje Schmidt von krisenchat (M.) bei der Vodafone Stiftung



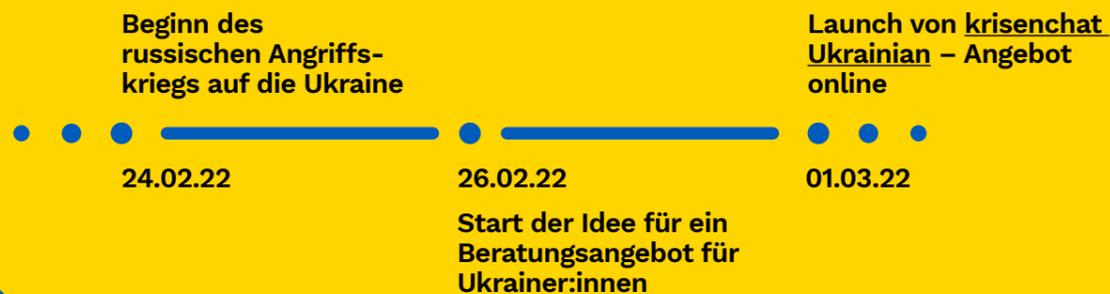
VERANSTALTUNGEN UND MEILENSTEINE





KRISENCHAT UKRAINIAN

Wie alles begann ...



ENTSTEHUNG

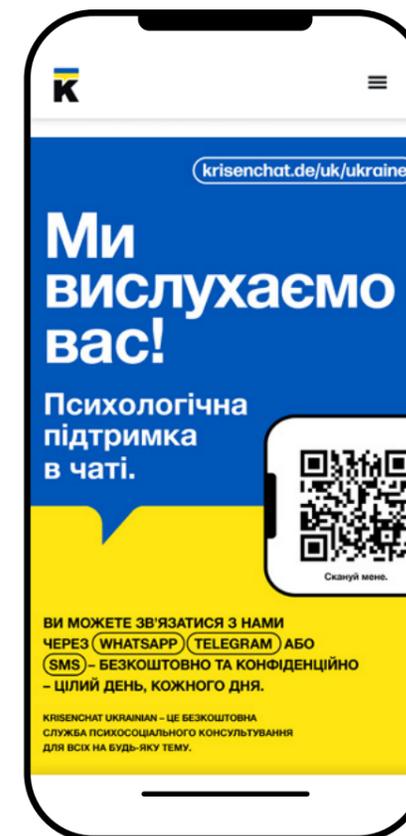
Die Idee, ein zweites Beratungsangebot zu gründen, entstand mehr oder weniger über Nacht, anlässlich des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine. Wie so viele andere auch waren wir bei krisenchat geschockt und wussten schnell, dass wir die Betroffenen unbedingt im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützen wollen.

Das Angebot krisenchat Ukrainian wurde anhand des wirksamen und erfolgreichen deutschen Modells aufgebaut. Vor allem über Social-Media-Posts meldeten sich innerhalb kürzester Zeit hunderte ukrainisch und russisch sprechende psychologische Fachkräfte, die helfen wollten.



„krisenchat Ukrainian ging am 1. März 2022, nicht mal eine Woche nach Ausbruch des Angriffskrieges, online und hat bisher knapp 5.000 Ukrainer:innen in Krisensituationen unterstützen können.“

Kai Lanz
Mitgründer und Co-CEO von krisenchat



Aktuelles Team

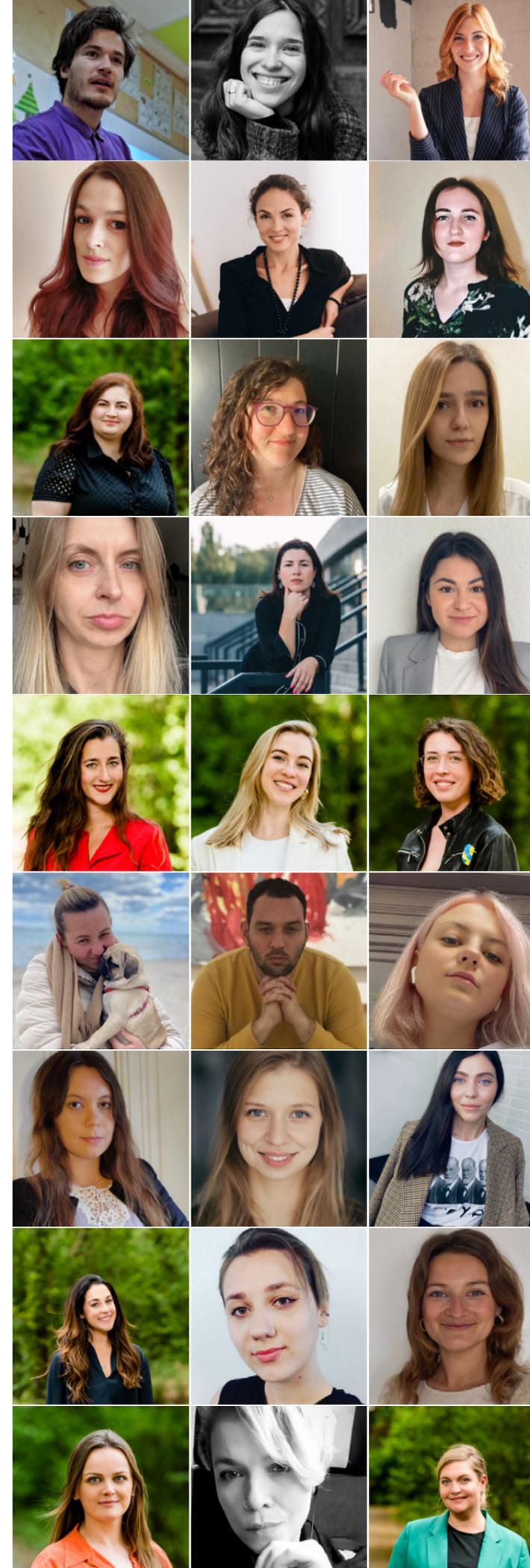
Auch auf der Ukraine-Plattform ist es unser Anspruch, niedrigschwellige, professionelle und möglichst zeitnahe psychosoziale Chatberatung für alle Altersklassen von Betroffenen anzubieten. Zur Umsetzung braucht es daher sowohl qualifiziertes Fachpersonal, welches die Beratung durchführt, als auch ein Team im Hintergrund, das sich um die Begleitung, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Produktes kümmert.

Die Besonderheit an der Community und dem operativen Team von krisenchat Ukrainian ist der Zusammenschluss von Menschen unterschiedlicher Herkunft mit dem gemeinsamen Ziel, anderen Menschen in dieser besonderen Notsituation kurzfristig und wirksam zu helfen. Auch dieses Angebot lassen wir durch unsere externen Forschungskooperationspartner evaluieren.



„Wir arbeiten Hand in Hand in einem interkulturellen Team aus u. a. Deutschen, Ukrainer:innen und Russ:innen.“

Monika Schwarz Mitglied der Psychologischen Leitung und Co-Projektleitung krisenchat Ukrainian



CHALLENGES UND SELF-CARE

Geflüchtete Kolleg:innen, die geliebte Menschen im Krieg verloren haben, die hin- und herreisen zwischen dem Fluchttort und ihrer ehemaligen Heimat, deren Partner:innen momentan immer noch an der Front im Krieg kämpfen. Diese Gegebenheiten sind Realität des Arbeitsalltags bei krisenchat Ukrainian. Fast alle Beteiligten des Projektes sind persönlich vom Krieg oder von den Auswirkungen des Geschehens betroffen.



Anna Ostanina
Psychologin bei krisenchat Ukrainian

„Als Ukrainerin bekam ich die Folgen des Krieges persönlich zu spüren: Mein Verlobter gilt seit Juni als vermisst. Meine Familie entschied sich, in der Ukraine zu bleiben, obwohl sie massiven Raketenangriffen ausgesetzt waren und Strom, Wasser und Mobilfunkverbindungen ausgefallen sind. Ich musste mein Land, meine Heimat verlassen und zweimal umziehen, um die Möglichkeit zu finden, sicher zu leben und zu arbeiten. Daher weiß ich, wie wichtig unsere Arbeit hier bei krisenchat Ukrainian ist. Wenn ich die Möglichkeit habe, auch nur einer Person, die unter diesem schrecklichen Krieg gelitten hat, durch psychologische Unterstützung zu helfen, tue ich das gerne.“

Die Integration von kontinuierlichen Selbstfürsorge- und Unterstützungselementen im Arbeitsalltag hat einen zentralen Stellenwert, um die mentale Gesundheit des Teams zu schützen.

„Wir bieten ein umfassendes Self-Care-Programm für alle Projektbeteiligten an, welches in die Arbeitsstruktur integriert ist. Dazu zählen Angebote wie Supervisionen, Interventionen, Bildungsmöglichkeiten durch Vorträge und Workshops sowie Events wie z.B. Kunsttherapie- oder Atem-Workshops, um die Verbindung innerhalb der Gemeinschaft zu fördern. Wir bemühen uns ständig um unser Team und haben bisher eine überwältigende Menge an Feedback erhalten, dass krisenchat ein Arbeitsplatz ist, an dem man sich wirklich unterstützt und umsorgt fühlt.“

Ekaterina Reymarova Psychologin
bei krisenchat Ukrainian



MARKETING, NETZWERK UND PARTNER:INNEN

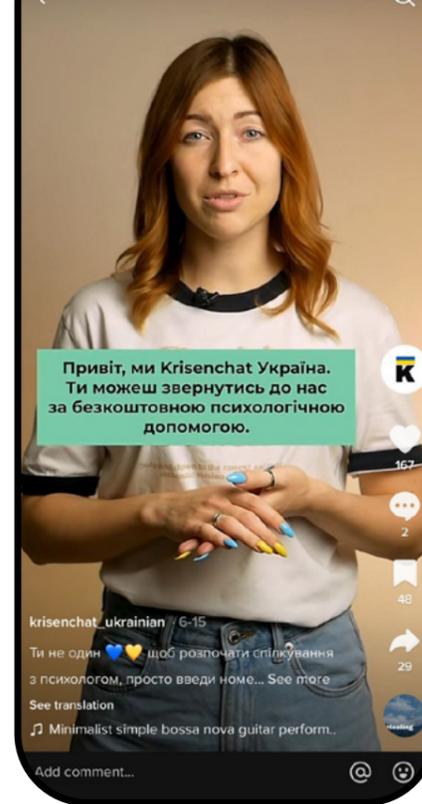
Durch den Aufbau eines Netzwerks von Kooperationspartnern und Anlaufstellen in der Versorgungslandschaft in Deutschland, der Ukraine und Anrainerstaaten für Geflüchtete aus der Ukraine bzw. vom Krieg Betroffene bemühen wir uns um eine nachhaltige Verbesserung der Situation für die Betroffenen und den Ausbau der Bekanntheit unseres Angebots.

Wichtig ist es, Werbung über die landestypischen Kanäle und Institutionen zu machen, z.B. ukrainische Telegram-Gruppen und die Kontaktierung ukrainischer Universitäten und Regierungseinrichtungen. Eigens für die ukrainische Plattform haben wir einen krisenchat-Ukrainian-TikTok- sowie -Instagram-Kanal aufgebaut, auf dem Inhalte auf Ukrainisch vermittelt werden, um die Zielgruppe direkt anzusprechen.



Lisa Eremeeva Projektmanagement krisenchat Ukrainian

„Durch den Ausbau gemeinsamer Kooperationen und Unterstützungsangebote wollen wir unseren Teil dazu beitragen, psychosoziale Hilfe leichter zugänglich zu machen.“



Medienpräsenz von krisenchat Ukrainian

krisenchat Ukrainian wurde von Beginn an positiv in den Medien aufgenommen. So berichteten unter anderem die ARD in einem Beitrag von Brisant mit der Psychologin Kateryna Chernyk und der moldawische TV-Sender M1 im Interview mit der Psychologin Olena Vershybalko. Weiterhin gab es Veröffentlichungen im Focus, im Tagesspiegel, in einem ukrainischen psychologischen Online-Magazin und einem ukrainischen Newsportal, im Handelsblatt sowie eine Präsenz bei PBS Newshours von Melanie Eckert.

Partner:innen

Unsere Partner:innen haben schnell erkannt, dass das psychosoziale Hilfsangebot von krisenchat Ukrainian für die Gruppe an Hilfesuchenden aus der Ukraine einmalig ist und andere Hilfsangebote ideal komplettiert. Insbesondere die Finanzierung durch SOS-Kinderdörfer weltweit und Save the Children ermöglichte es, die Plattform kurzfristig und effizient aufzubauen, weite Teile des psychologischen Teams einzustellen und mit dem Dienst verbundene Aufwendungen mittelfristig zu stützen.

„Als gemeinnützige Organisation ist krisenchat Ukrainian auf Spenden und finanzielle Unterstützung angewiesen. Wir sind unseren Partner:innen und Spender:innen sehr dankbar für ihre Förderung, die es uns ermöglicht hat, so viele hilfesuchende Ukrainer:innen zu unterstützen.“

Wir sagen ДЯКУЮ!

Kai Lanz und Melanie Eckert CEOs und Mitgründer



UNSER PARTNER SOS-KINDERDÖRFER WELTWEIT IM INTERVIEW

Interview mit Frau Barbara Françoise Gruner, Vorständin von SOS-Kinderdörfern weltweit, zur Arbeit ihrer Organisation und zum Engagement bei krisenchat.



krisenchat: Ihre Organisation ist eine starke Marke und seit langem bekannt für die SOS-Kinderdörfer. Sie sind aber auch in anderen Bereichen, z.B. in der Präventivarbeit, aktiv. Seit wann und warum engagieren Sie sich auch im Bereich der mentalen Gesundheit?

Seit den ersten Tagen unserer Organisation war die psychologische Hilfe ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit, seitdem haben wir sie systematisch ausgebaut. Kinder, die ihre Eltern verlieren, Gewalt oder Vertreibung erfahren, können schwere Traumata entwickeln. Bleiben diese unbehandelt, hat das oft gravierende Folgen: Kinder bleiben in der Entwicklung zurück, entwickeln gesundheitliche Probleme oder Depressionen und schaffen es nicht, Bindungen einzugehen. Ihr Leben und oft auch das der Folgegenerationen ist massiv beeinträchtigt. Deshalb ist es so wichtig, hier gegenzusteuern. In vielen Ländern sind unsere SOS-Experten die Einzigen, die kompetente psychologische Hilfe anbieten. Dabei sehen wir immer wieder, wie wirksam sie ist: Mit Unterstützung gelingt es

den meisten Kindern, ihre Traumata zu verarbeiten, sich gesund und ganzheitlich zu entwickeln und zu selbstbestimmten Erwachsenen heranzureifen.

krisenchat: In welchen Maßnahmen und Projekten drückt sich die Arbeit bei den SOS-Kinderdörfern dazu weltweit aus?

Das beginnt damit, dass wir in Krisen- und Notsituationen Schutzzentren einrichten, in denen die Kinder psychologische erste Hilfe bekommen. Unsere Psychologen arbeiten aber auch langfristig mit Kindern in den SOS-Kinderdörfern, zum Beispiel mit Spiel- oder Maltherapie. Und in der präventiven SOS-Familienstärkung werden auch die Eltern unterstützt.

krisenchat: Aus welchem Grund haben Sie sich für ein starkes Engagement bei krisenchat entschieden?

krisenchat bringt einen bisher außergewöhnlichen und neuen Kanal ins Spiel. Er erreicht Kinder und Jugendliche dort, wo sie sind und wo sie stehen, nämlich im virtu-

ellen Raum: Die Kinder tragen ihren psychologischen Berater buchstäblich mit sich, auf dem Smartphone in der Hosentasche. Das ergänzt unser reguläres Angebot sehr gut und erreicht ganz neue Gruppen vulnerabler Kinder. Ich bin sehr froh darüber, denn der Bedarf an Hilfe ist unglaublich groß – insbesondere unter den ukrainischen Kindern. Das Schöne: Wir erreichen nicht nur Kinder in Deutschland, sondern auch in vielen anderen Staaten und der Ukraine selbst.

krisenchat: Was sind Ihre Wünsche in der Welt, wenn Sie sich vorstellen, wir würden am Ende des Jahres stehen?

Ich habe ganz unbescheiden schon einen ganz aktuellen Wunsch: Es sollten alle Menschen das Wohl der Kinder weltweit in den Mittelpunkt stellen. Dann wäre unsere Welt am Ende des Jahres ganz sicher ein Stück besser: Entscheider würden dann alles versuchen, um Kriege zu beenden – oder haben dies bereits getan. Wir würden nach Lösungen suchen, um Kindern ihr Zuhause zu bewahren, sodass sie nicht mehr zur Flucht gezwungen werden.

„(..) Die Kinder tragen ihren psychologischen Berater buchstäblich mit sich, auf dem Smartphone in der Hosentasche.“

WAS UNS BERÜHRT UND MOTIVIERT

» КРУТОЙ СЕРВИС, СПАСИБО ЗА ТО ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ. УЗНАЛА ПРО ВАС ИЗ ТИКТОКА, ВИДЕО ПОПАЛОСЬ В САМЫЙ НУЖНЫЙ МОМЕНТ.«

„Toller Service, danke für das, was Sie tun. Habe euch über TikTok gefunden, das Video kam genau im richtigen Moment.“



„Das Gespräch hat mir geholfen, ich denke, es wird mir leichter fallen einzuschlafen und ich werde nicht so ängstlich sein.“

» РОЗМОВА З ВАМИ МЕНІ ДОПОМОГЛА, ДУМАЮ, ЩО ЛЕГШЕ БУДЕ ЗАСНУТИ І НЕ БУДЕ ТАК ТРИВОЖНО«

„Ich bin erleichtert, weil ich Ihnen geschrieben habe und wir das Problem strukturiert und Wege zur Lösung gefunden haben. Ich habe dadurch ein wenig Kontrolle über mein Leben zurückgewonnen, in letzter Zeit hatte ich das Gefühl, dass ich nicht die Kraft habe, es zu kontrollieren.“

» МЕНІ ТРОХИ ЛЕГШЕ ВІД ДУМКИ, ЩО ТИМ, ЩО Я НАПИСАЛА ТОБІ І МИ СТРУКТУРУВАЛИ ПРОБЛЕМУ І ОКРЕСЛИЛИ ШЛЯХИ ЇЇ ВИРІШЕННЯ, Я ТРОХИ ПОВЕРНУЛА КОНТРОЛЬ НАД СВОЇМ ЖИТТЯМ, БО ОСТАННІМ ЧАСОМ МЕНІ ЗДАЄТЬСЯ, ЩО У МЕНЕ НЕМАЄ СИЛ НА ТЕ, ЩОБ ЙОГО КОНТРОЛЮВАТИ«

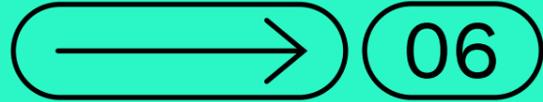
„Vielen Dank für eure Zeit, danke, dass ihr all das für Ukrainer:innen tut.“

» ДЯКУЮ ВЕЛИКЕ ЗА ВАШ ЧАС ДЯКУЮ ЩО РОБИТЕ ВСЕ ЦЕ ДЛЯ УКРАЇНЦІВ«

» МЕНІ РЕАЛЬНО КРАЩЕ. Я ДУЖЕ ТОБІ ВДЯЧНИЙ. ЦЕ ПРЕКРАСНО, ЩО МОЖНА ТАК ПОГОВОРТИ . ДЯКУЮ, ЩО РОБИТЕ ТАКІ РЕЧІ«

„Mir geht es wirklich besser. Ich bin dir sehr dankbar. Es ist toll, dass es eine Möglichkeit wie hier gibt, darüber zu reden. Danke, dass ihr sowas anbietet.“





DANKSAGUNG UND AUSBLICK

Wir sind überwältigt von dem breiten Zuspruch, den wir in 2022 erfahren haben. Ein ganz besonderer Dank gilt dabei unseren ehrenamtlichen Beratenden, die uns in unserer täglichen Beratungsarbeit und im Aufbau unseres Angebotes wesentlich unterstützen. Daneben möchten wir uns ausdrücklich für den Support bei unserem Team und den Partner:innen bedanken, die die Vision von krisenchat auf unterschiedliche Weise unterstützen.

Im Jahr 2023 stehen, neben dem kontinuierlichen Ausbau unserer Betreuungskapazitäten, die Organisationsentwicklung sowie die Arbeit an einer nachhaltigen und langfristigen Finanzierungsstruktur im Mittelpunkt. Wir möchten die Berater:innen in ihrer herausfordernden Tätigkeit noch besser unterstützen, zum Beispiel durch technische Assistenzsysteme oder auch festangestellte Berater:innen für besonders herausfordernde Chats.

Gemeinsam mit Kooperationspartner:innen und Akteuren aus dem Gesundheitswesen und der Kinder- und Jugendhilfe werden wir weiter an dem Ziel arbeiten, langfristige Finanzierungsmöglichkeiten für unsere innovativen digitalen Angebote zu finden und notwendige politisch-strukturelle Veränderungsprozesse anzustoßen. Unserer Vision, mentale Gesundheit zu entstigmatisieren und allen Kindern und jungen Menschen

präventiv niedrigschwellige Hilfe durch Chatberatung und Content anzubieten, hoffen wir so einen großen Sprung näherzukommen.

Für Unternehmen bieten wir im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie und zur Förderung der Nachhaltigkeitsziele (SDGs) die Möglichkeit, sich für die mentale Gesundheit bei jungen Menschen in Deutschland aktiv und wirksam einzusetzen.

Begleiten Sie uns gerne auf der Reise, verfolgen Sie unsere Aktivitäten und werden Sie Teil der krisenchat-Community!

SIEMENS | Stiftung



BARMER



HANSEATISCHE KRANKENKASSE



IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt nach § 18 MStV

Melanie Eckert und Kai Lanz
info@krisenchat.de

Design:

STUDIO NONSENS
Lisanne Kurth und Stefanie Schellwies
E-Mail: hello@studiononsens.de
www.studiononsens.de

Druck:

Schaare & Schaare GbR
Köpenicker Straße 154a, Aufgang D
10997 Berlin
Tel.: +49 30 61 70 29 23
E-Mail: info@ausdruck-berlin.de

Auf FSC-zertifiziertem, holzfreiem
Naturpapier gedruckt

Hier findet ihr die digitale Version
unseres Jahresberichts:



Kontakt

E-Mail: info@krisenchat.de
Tel.: +49 30 57714627

Über die hier angegebenen Kontaktdaten
wird keine Beratung angeboten. Sie dienen
ausschließlich der Kontaktaufnahme im Sinne
unternehmerischer Zwecke.

Unser Spendenkonto

krisenchat gGmbH
IBAN: DE26100101234734356579
BIC/SWIFT: QNTODEB2XXX
Bank: Olinda SAS („Qonto“) Berlin
<https://krisenchat.de/spenden>



Ein neues Jahr kann kommen.

Wir freuen uns, wenn wir weiterhin
gemeinsam etwas bewegen und
Betroffenen helfen, den richtigen
Weg zu finden.



„Hallo, ich wollte mich nochmal bedanke!! Ich hatte vorhin eine Panikattacke und die Übungen ausprobiert und es hat mir sehr geholfen, Dankeschön!! Es ist toll das es Menschen wie euch gibt , Danke !! :)“

„Ich möchte auf jeden Fall nochmal danke sagen, in diesen Chats hier, fühlt man sich gut aufgehoben, es wird zugehört und drauf eingegangen, egal was man sagt ohne zu verurteilen. Das findet man echt selten, auch Die Zeit, die dafür aufgebracht wird, selbst wenn man einfach nur jemanden zum reden braucht oder Probleme von langjähriger Struktur sind. Also danke, auch an deine Kollegen und Kolleginnen“

„Ich geh dann auch mal ins Bett. Ich bedanke mich sehr bei dir, dass du mir zugehört hast. Das ist wie die Welt für mich, weil ich mich sonst so einsam und blockiert fühle. Danke, dass du auf meine Gedanken eingegangen bist. Ich möchte es nämlich nochmal mit der Therapie versuchen, auch wenn ich so eine Angst davor habe.“

„Ja danke habe die Klinge weg geworfen und wurde behandelt dank euch geht es mir viel besser jetzt Dankeschön ich störe jetzt nicht weiter ich wollte nur sagen das ihr mir echt sehr weitergeholfen habt und ich jetzt eine Therapie anfangen werde danke:) schönen Tag noch.“

„krisenchat ist wirklich der einzige ort an dem ich mich immer ernstgenommen fühle. ich bin so froh dass ich mich hier den leuten anvertrauen kann. Ihr habt mir schon ein paar mal das leben gerettet.“