

Zwischen Chat und Beziehung: krisenchat als niedrigschwelliges psychosoziales Unterstützungs- angebot im digitalen Raum

Juliane Pougin

krisenchat: niedrigschwellige Hilfe rund um die Uhr

krisenchat ist ein bundesweit verfügbares digitales Kriseninterventionsangebot für junge Menschen bis 25 Jahre. Über einen Chatkanal können Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene rund um die Uhr niederschwellig, kostenlos und vertraulich psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen. Das Angebot richtet sich insbesondere an junge Menschen in akuten Belastungs- oder Krisensituationen.

Die Beratung erfolgt ausschließlich durch haupt- oder ehrenamtliche psychosoziale Fachkräfte. Ziel ist es, jungen Menschen in belastenden Situationen einen sicheren Gesprächsraum zu bieten, emotionale Stabilisierung zu ermöglichen und in weiterführende regionale Hilfesysteme zu vermitteln.

Wenn Schreiben leichter fällt als Sprechen

Digitale Kommunikation ist für junge Menschen ein selbstverständlicher Bestandteil ihres Alltags. Die Erfahrung aus der Praxis unserer Krisenintervention zeigt, dass ein textbasierter, niedrigschwelliger Zugang Hemmschwellen deutlich senkt, insbesondere für Jugendliche, die sich schämen, Angst vor Stigmatisierung haben oder bisher keine passenden Ansprechpersonen gefunden haben.

Ein Großteil mit über 50 Prozent der Hilfesuchenden berichtet, dass krisenchat der erste Ansprechpartner ist, mit dem sie über belastende Gedanken, psychische Probleme oder familiäre Gewalt sprechen. Viele schildern zuvor gescheiterte Versuche, im Umfeld Unterstützung zu erfragen. Das digitale Setting ermöglicht dabei eine selbstbestimmte Kontaktaufnahme, zeitliche Flexibilität und Kontrolle über Nähe und Distanz im Gespräch. So können die Hilfesuchenden das Gespräch auch jederzeit beenden oder unterbrechen, und zu einem späteren, von ihnen frei gewählten Zeitpunkt wieder ansetzen.

Fachlicher Standard unserer digitalen Krisenintervention

Die Beratung folgt den Standards psychosozialer Krisenintervention, angepasst an das digitale textbasierte Umfeld. Im Mittelpunkt stehen aktives „Zuhören“, Validierung, Ressourcenaktivierung, Sicherheitsabklärung bei akuter Gefährdung sowie die Unterstützung bei nächsten konkreten Handlungsschritten.

Besonderes Augenmerk liegt auf der Stärkung der Selbstwirksamkeit. Junge Menschen werden ermutigt, eigene Lösungswege zu entwickeln und Unterstützung im persönlichen Umfeld oder in professionellen Hilfesystemen in Anspruch zu nehmen. Bei akuter, gegenwärtiger und nicht selbst abwendbarer Gefahr erfolgt eine

Kriseneskalation über die interne Rufbereitschaft, die gegebenenfalls Rettungsdienste oder Polizei einbindet.

Qualitätssicherung und Qualifizierung unserer Beratenden

Die Sicherstellung fachlicher Qualität ist ein zentrales Element der Arbeit von krisenchat. Unsere Beratenden sind ausschließlich psychosoziale Fachkräfte. Alle haupt- und ehrenamtlich Beratenden durchlaufen darüber hinaus vor ihrem Einsatz eine strukturierte Ausbildung in Online-Krisenintervention sowie im Umgang mit Kindeswohlgefährdung und suizidalen Krisen. Die Beratung erfolgt unter kontinuierlicher fachlicher Begleitung durch erfahrene Supervisorinnen und Supervisoren sowie über ein internes Monitoring- und Feedbacksystem. Ergänzend finden regelmäßige Fallbesprechungen und Fortbildungen statt, um fachliche Standards fortlaufend weiterzuentwickeln und neue Erkenntnisse aus Praxis und Forschung in die Arbeit zu integrieren. Auf diese Weise wird eine professionelle, reflektierte und verantwortungsbewusste Beratung auch im digitalen Setting gewährleistet.

Was junge Menschen im Chat bewegt

Die Themen, mit denen junge Menschen krisenchat kontaktieren, spiegeln aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen wider. Neben klassischen Krisenthemen wie Suizidalität, Depression oder Angststörungen berichten viele Jugendliche von sozialem Rückzug, Mobbing, familiären Konflikten, Trennungserfahrungen oder Gewalt und Kindeswohlgefährdung. Auffällig ist der hohe Anteil junger Menschen, die sich dauerhaft einsam, auch inmitten ihres sozialen Umfeldes, fühlen.

Gerade bei Themen wie Einsamkeit oder sozialer Isolation wird deutlich, wie wichtig ein unmittelbarer, empathischer menschlicher Kontakt bleibt. Viele Hilfesuchende beschreiben, dass sie lange zögern, bevor sie sich erstmals jemandem anvertrauen. Die Möglichkeit, dies schriftlich und vertraulich zu tun, ohne jemandem persönlich gegenüberzutreten zu müssen, wird als entlastend erlebt.

Umgang mit Kindeswohlgefährdung im digitalen Raum

Gerade im Kontext von Gewalt- und Vernachlässigungserfahrungen eröffnet das anonyme digitale Setting vielen jungen Menschen erstmals die Möglichkeit, belastende Erlebnisse anzusprechen. Gleichzeitig bestehen im Online-Setting keine Möglichkeiten zur persönlichen Begegnung oder unmittelbaren Vor-Ort-Intervention. Um dennoch verantwortungsvoll handeln zu können, verfügt krisenchat über standardisierte Verfahren zur Einschätzung von Kindeswohlgefährdung, strukturierte Risiko-Screenings sowie klar definierte Eskalationsprozesse bei akuter, gegenwärtiger und nicht selbst abwendbarer Gefahr. Dadurch wird ein fachlich begründeter Ausgleich zwischen Vertraulichkeit, Schutzverantwortung und den Grenzen digitaler Intervention hergestellt.

Chatbots und KI: erste Beobachtungen

Im Kontext der zunehmenden Nutzung von KI-basierten Chatbots durch Jugendliche ergeben sich neue Fragestellungen für den Kinder- und Jugendschutz. In der Beratung berichten einzelne Hilfesuchende, dass sie regelmäßig mit Chatbots kommunizieren, teilweise als Gesprächspartner bei Einsamkeit, teilweise zur Emotionsregulation oder als „Begleiter“ und „Ratgeber“ im Alltag oder zum Beispiel bei Beziehungsfragen.

Für manche Jugendliche sind Chatbots dabei ein niedrigschwelliger Einstieg in Gespräche über ihre eigenen Gefühle und Gedanken. Gleichzeitig wird aber in unseren Chats häufig der Wunsch nach echter menschlicher Resonanz benannt, insbesondere in akuten Krisen und komplexen emotionalen Belastungen.

krisenchat selbst setzt derzeit keine automatisierten Chatbots in der direkten Beratung ein. Aus fachlicher Sicht sehen wir KI durchaus als potenzielle Ergänzung, etwa zur strukturierten Informationsvermittlung, zur Navigation durch Hilfesysteme oder zur Entlastung administrativer Prozesse. Für den Bereich akuter psychosozialer Krisenintervention bleibt die Beziehung zwischen Mensch und Mensch aus unserer Sicht zentral.

Fachliche Verantwortung im digitalen Raum

Digitale psychosoziale Angebote wie krisenchat leisten einen wichtigen Beitrag zur frühzeitigen

Unterstützung junger Menschen und können bestehende Versorgungslücken ergänzen. Gleichzeitig entstehen neue fachliche und ethische Fragestellungen im Spannungsfeld von Vertraulichkeit, Qualitätssicherung, Schutzauftrag und digitaler Beziehungsgestaltung.

Die zunehmende Präsenz KI-basierter Kommunikationsangebote macht deutlich, dass digitale Beziehungserfahrungen künftig eine noch größere Rolle in der psychosozialen Entwicklung junger Menschen spielen werden. Für den Kinder- und Jugendmedienschutz ergibt sich daraus die Aufgabe, Chancen niedrigschwelliger digitaler Zugänge mit klaren fachlichen Standards und Schutzkonzepten zu verbinden.

Aus der Praxis der digitalen Krisenintervention zeigt sich dabei vor allem eines: Gerade in hochbelasteten Situationen bleibt echte menschliche Resonanz ein zentraler Wirkfaktor unserer Arbeit. Digitale Technologien können Zugänge erleichtern, die tragende Beziehung entsteht weiterhin zwischen Menschen!

Zur Person

Juliane Pougin ist Psychologin und Juristin und leitet bei krisenchat den Fachbereich psychosoziale Beratung. Sie ist Fachkraft im Kinderschutz (InSoFa) und arbeitet seit vielen Jahren im Bereich digitaler Krisenintervention und Kinderschutz.



Foto: © Juliane Pougin