

Vorstellung von krisenchat:

Gerne möchten wir krisenchat im folgenden näher vorstellen:

Gegründet im Frühjahr 2020, als Reaktion auf die sich häufenden Berichte über Anstiege häuslicher Gewalt, Besorgnis über mögliche Folgen der Kontakt- und Alltagseinschränkungen insbesondere für die jüngere Generation, entstand krisenchat. Die Gründer Julius de Gruyter, Jan Wilhelm, Kai Lanz sowie die Unternehmer:innen Hans Raffauf und Iris Lanz und die Co-Founderin und Psychologische Leiterin Melanie Eckert verfolgen dabei das Ziel jungen Menschen in Not zu ermöglichen sich rund um die Uhr psychosoziale Ersthilfe per Chat einzuholen - niederschwellig, kostenlos und professionell. Insbesondere die Kinder und Jugendlichen sollen dabei erreicht werden, die bislang keinen direkten Zugang zu Hilfsangeboten vor Ort hatten. Damit will krisenchat einen signifikanten Beitrag leisten die wachsende Dunkelziffer psychischer Erkrankungen in der jungen Zielgruppe zu reduzieren, Zugangsbarrieren abzubauen und der Stigmatisierung psychischer Belastungen entgegen zu wirken. Dabei ist es uns wichtig, dass eine Weitervermittlung aus dem Chat heraus an Hilfsangebote vor Ort erfolgt. Insbesondere bei Kindeswohlgefährdungen, die Weiterempfehlung an das Jugendamt.

Das Angebot von krisenchat erfolgt über eine digitale, professionelle Chatberatung, die rund um die Uhr von überall aus via WhatsApp, sms und zukünftig Telegram erreichbar ist. Seit Mai 2020 haben wir mehr als 50.000 Chatberatungen durchgeführt, v.a. zu den Themen Depression, Suizidgedanken, Selbstverletzendes Verhalten und Einsamkeit. Die Beratung wird dabei von über 300 ehrenamtlichen Psycholog:innen, Psychotherapeut:innen und anderen Fachkräften aus dem Bereich Soziales durchgeführt. Unser operatives Team begleitet und unterstützt dabei die Berater:innen in Form von Schulungen und internen Gesprächsangeboten. Begleitet werden diese vom psychologischen Leitungsteam.

Evidenz von krisenchat:

Bei krisenchat ist uns eine wissenschaftliche Evaluierung unseres Angebotes wichtig. Dies erfolgt durch die Zusammenarbeit mit Universitäten.

Zurzeit arbeiten wir dazu in einer vom Bundesministerium für Gesundheit geförderten Pilotevaluation mit Frau Prof. Rummel-Kluge (Universitätsklinikum Leipzig) zusammen.

Erste deskriptive Analysen deuten darauf hin, dass das existierende Angebot eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit in der Zielgruppe aufweist. Ein Großteil der Nutzer:innen zeigt sich zudem hoch zufrieden mit dem bestehenden Angebot und ungefähr die Hälfte aller Nutzer:innen sind durch krisenchat erstmals in Kontakt getreten mit einem Angebot des Versorgungssystems für psychische und mentale Gesundheit.

Vorläufige Ergebnisse deuten zudem darauf hin, dass der Weitermittlungserfolg an psychotherapeutische Versorgungsangebot bei 40% bis 50% liegt.

Sicherheit von krisenchat:

Als digitale Plattform mit einem hohen Anspruch an Datensicherheit wurde ein umfassendes Datenschutzkonzept durch einen externen Datenschutzbeauftragten erarbeitet und kontinuierlich überprüft.

Für die Kommunikation zwischen Berater:innen und Chatter:innen verwendet krisenchat WhatsApp oder SMS. Die Integration weiterer Messenger Dienste ist in Vorbereitung. Für den Service arbeitet krisenchat mit dem Dienstleister Twilio Germany GmbH. Twilio stellt die Infrastruktur für den Versand der Mitteilungen bereit und verarbeitet die Daten im krisenchat Auftrag gemäß den Bestimmungen der DSGVO und des BDSG. Die erhobenen Daten werden nur für die Bereitstellung des Dienstes genutzt. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht.

Ausbildung unserer Krisenberater:innen:

Unsere Berater:innen sind Fachkräfte aus dem Bereich Psychologie und Soziales. Sie verfügen somit bereits über Grundwissen zu den Themen, die uns in den Chats begegnen.

In unserem Onboardingprogramm sind unterschiedliche Stationen enthalten, die unsere Berater:innen durchlaufen und erfüllen müssen, damit diese beraten können.

In Form eines E-learning Programms mit über 16 Lektionen möchten wir unsere Berater:innen gut auf die Themen in den Chats vorbereiten und sie sicher in die Chatberatung begleiten. Ein weiterer Bestandteil der Ausbildung unserer Berater:innen sind begleitete Schreibschichten, die in Form eines Gruppen- oder Einzelmentorings stattfinden. Feedbackgespräche im Anschluss an das Mentoringprogramm, sollen dazu dienen die Qualität der Beratung zu sichern. In Supervisionsgruppen haben unsere Berater:innen zudem die Möglichkeit sich mit anderen Berater:innen und einer Supervision über die Inhalte der Chats auszutauschen.

Leitfäden und ein ausführliches Handbuch dienen dazu, dass die Berater:innen stets die Themen nachlesen können. Die Leitfäden beinhalten beispielsweise die wichtigsten Punkte zu unterschiedlichen Problematiken, wie Depressivität oder Ängstlichkeit und bieten adäquate Übungen.

Weiterhin bieten wir regelmäßige Themensprechstunden zu Kindeswohlgefährdung und weiteren aktuellen Themen an. Bei Town Hall Meetings laden wir Fachkräfte ein, die unseren Berater:innen Einblicke und Tipps aus der praktischen Arbeit vermitteln.

Ethik von krisenchat:

Krisenchat strebt eine kulturen- und diversitätssensible Beratung an und möchte unabhängig von Geschlecht, Religion oder Kultur empathisch, wertschätzend, ressourcen- und lösungsorientiert beraten. krisenchat versteht sich dabei ausdrücklich als akute Krisenintervention und möchte keine langfristige Beratung oder Therapie ersetzen. Längst

hat krisenchat den Projektcharakter abgelegt und wird durch ein über 25-köpfiges agil arbeitendes, festangestelltes Kernteam aus erfahrenen Gründer:innen, Psycholog:innen, approbierten Psychotherapeut:innen, Kinderschutz Fachkräften, Kommunikationswissenschaftler:innen, Programmierer:innen und Data Scientists immer weiter vorangebracht. Herzstück von krisenchat bleibt dabei jedoch auch weiterhin das ehrenamtliche Engagement von den mittlerweile über 350 Berater:innen, die krisenchat in seinem Wachstumsprozess tatkräftig unterstützen.

Angebote für unserere Berater:innen:

Neben Supervisionsgruppen, Themensprechstunden und Town Hall Meetings, die zum fachlichen Austausch dienen, ist es uns ein Herzensanliegen weitere Angebote für unsere Berater:innen zu schaffen.

Hier haben wir wechselnde Kooperationen für Yoga, Meditation und Achtsamkeitskurse. Diese sind für unsere Berater:innen kostenfrei.

Weitere Infos:

Finanziell sind wir auf die Unterstützung von verschiedenen Förderern und Spenden angewiesen. Eine Auflistung dazu finden Sie auch in unserer Präsentation.

Aufgrund des Ukraine Krieges bieten wir zudem auf einer separaten Plattform auch Beratung für Kinder und Jugendliche in ukrainisch und russisch an:

<https://krisenchat.de/ukraine>

Weitere Informationen zu krisenchat können Sie auch auf unserer [Webseite](#) finden.