

„Die Wirksamkeit der Chat- und Messengerberatung für Jugendliche & junge Erwachsene im Bereich der Suizidprävention“

Fachtagung „LEBEN WOLLEN“
am 9.9.25 in Linz

Suizidprävention für Jugendliche und junge Erwachsene

Von BEZIEHUNGLEBEN.AT und der Telefonseelsorge Österreich

Petra Risau, Dipl.-Päd.

Themen

- Digitale Beratung & Wirkmechanismen
- Chat- und Messengerberatung in der Suizidprävention - Auswahl Best Practices
- Ausblick & Entwicklungen

WAS ist digitale Beratung?
Erkenntnisse & aktuelle
Entwicklungen

Onlineberatung: Eigenständige Beratungsform

„Angebote der digitalen Beratung sind nicht die Zukunft, sondern bereits Gegenwart“ (Kühne)

- Reale Beratung im virtuellen Raum; personenbezogene Beratung techn., medial vermittelt/ Distanzberatung
- 30 Jahre im deutschsprachigen Raum
- Flexibler Einsatz: Prävention, Begleitung, Nachsorge, internetgestützte Therapieprogramme, Chatbots
- erfolgt nicht „nebenbei“: erfordert eigene Qualifikation für Konzeption, Methodik und Ressourcen
- Onlineberatung wird in nahezu allen Beratungsfeldern eingesetzt (TS, Wohlfahrtsverbände, bke, ProFamilia)
- Onlineberatung wirkt und ist ähnlich effektiv wie face-to-face-Beratung (gleichwertige Beratung)
- Fachliche & technische Qualitätsstandards (Verschlüsselung; Transparenz des Beratungsangebotes: Wer (Seriosität), was, für wen, Reaktionszeiten etc.)
- Einzug in Aus-Fort- und Weiterbildung

Aktuelle Fragestellungen – Einsatz von Beratungskanälen

Es geht schon lange nicht mehr um die Frage, ob online oder offline besser ist.
Es geht um die Frage: Für welche Klient*innen, zu welchem Zeitpunkt, mit welchem Thema ist welcher Kommunikationskanal der richtige?

	textbasiert	nicht textbasiert
synchron	Chat	Video, Internettelefonie
synchron & asynchron	Messenger	
asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Grafik nach Engelhardt, 2019



(Engelhardt & Piekorz, 2022)

Messenger

- ermöglicht einen interaktionsorientierten Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle, multimodal: Schrift, Video, Audio
- intermediale Quergänge: schriftliche Nachrichten können z.B. mit Audiofiles und Bildern kombiniert werden
- **Besondere Wirkmechanismen (alles auf einen Blick/einer Fläche): multimodale Sehfläche** - diese "Flächigkeit" ermöglicht es, über parallele Kanäle zu kommunizieren, mehrere Sinne anzusprechen, motivierende Wirkung der Vorschau
- (quasi-)synchrone als auch asynchrone Kommunikation möglich und kombinierbar
- gegenseitige Bezugnahme durch Zitate
- dauerhafte Verfügbarkeit des Beratungsverlaufs (ein Stream) => gut für die Begleitung, zwischendurch Nachrichten senden, Informationsvermittlung, positive Verstärkung durch fokussierte Interventionen, Empowerment, Krisenintervention

©Petra Risau

Konzeptionsleitfaden Messengerberatung (Engels & Risau, 2024)

Wichtig ist, die Ratsuchenden ganz transparent über die wichtigsten Punkte des Konzeptes zu informieren, wie

- Datenschutz, Sprech- und Reaktionszeiten, Art des Angebotes; ob und wenn ja welche digitalen Features (Bilder, Gifs, Sprachnachrichten, Videos) zugelassen sind
- Grenzen sowie die Ausweisung bundesweiter Notfallnummern, die rund um die Uhr in Krisensituationen erreichbar sind.

Konzeptionsleitfaden Messengerberatung

1. Wer ist meine **Zielgruppe**?
2. Was ist das **Ziel**, was ist mein **Beratungsauftrag**?
3. Welche **Beratungsschwerpunkte** biete ich an?
4. Welche **Beratungshaltung** ist mein Grundsatz?
5. Welche **Einsatzbereiche / Interventionsschwerpunkte** biete ich an?
6. Welche **Beratungsfeatures/-tools** des Messengers möchte ich einsetzen?
7. Wie gestalte ich meine **Beratungskontakte**? Welche **Methoden / Interventionen** setze ich ein?
8. Wie gewährleiste ich die **Qualität** der Beratung? Welche **Standards** gilt es zu berücksichtigen / zu entwickeln?
9. Wie **sorge ich gut für mich**? Wie sieht meine **Selbstfürsorge / Psychohygiene** aus?
10. Wie erreiche ich meine Zielgruppe? Wie sind meine **Zugangswege**?

Abbildung 8: Konzeptionsleitfaden Messengerberatung von Engels & Risau (2024)

Erkenntnisse schriftbasierte Beratung: *„Was ich auf dem Herzen habe, muss heraus, und darum schreibe ich.“* (Beethoven)

1.Verfügbarkeit

Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten und

2.Kontrolle

Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen.

(vgl. u.a Hinsch/Schneider 2002; Eichenberg, C. & Küsel, C. 2016; Hintenberger, G. 2021)

Erkenntnisse & Wirkmechanismen

schreiben ist lauter
als denken und
leichter als sagen

1. Kanalreduktion
 - Nähe durch Distanz (Kanalreduktion*)
 - Schreiben ermöglicht Distanz zum Erlebten; Selbstreflexion, Sortieren von Gedanken...
2. Niedrigere Hemmschwelle & Selbstoffenbarung
 - Leichteres Ansprechen von Angst- und Schamthemen
 - Geringere Hemmung durch Anonymität („Desinhibition Effect“)
 - Weniger Angst vor Intervention
3. Chancen für frühe Intervention
 - Früherkennung akuter Krisen (z. B. Selbst- und Fremdgefährdung; häusliche oder sexualisierte Gewalt)
 - Jugendliche melden sich eigeninitiativ (Mail, Chat, Messenger), nicht über Dritte
 - *Theorien Computer vermittelter Kommunikation: u.a. Kanalreduktion (keine nonverbalen Signale, Stimmenklang, Körperhaltung, äußere Merkmale, sozialer Status...*Enthemmung*...), dadurch: Nähe durch Distanz

(Döring 2003; Gahleitner & Preschl, 2016 u.a.)

Beispiel aus der Beratung

„Hab jeden Tag ein paar Mal diese Gedanken, einfach nicht mehr leben zu wollen... 🙄 Hab schon so oft versucht mir was anzutun, zähl gar nicht mehr. Ritzen ist halt Alltag bei mir, weil ich mich so hasse. Und dann hass ich mich auch noch dafür, dass ich's nicht mal schaff zu sterben. Mit Freunden oder Familie kann ich darüber nicht reden, deswegen schreib ich hier.“

Praxisbeispiele: Chat- und
Messengerberatung für Jugendliche
und junge Erwachsene im Bereich der
Suizidprävention (Auswahl)

Hilfe bei Suizid-Gedanken

kids-line:
☎ 0800 234 123

Startseite

HOME ▾

FÜR TEENS ▾

FÜR KIDS ▾

ÜBER UNS ▾

TIPPS UND INFOS ▾

kids-line: Rat für junge Leute

ANRUF

CHAT/MAIL

Wir sind für dich da

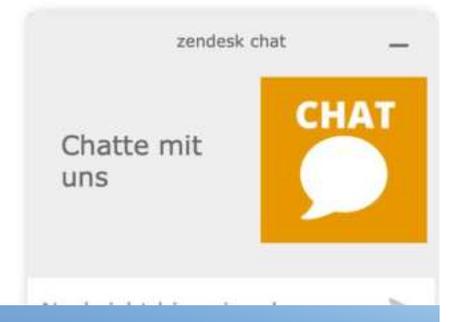
Schön, dass du die kids-line gefunden hast.

Wir sind für dich da.

Wir nehmen dich ernst.

Ehrlich – du bist uns wichtig.

Wir sind für dich erreichbar – täglich von 13-21 Uhr.



VERLOREN

Ein Ohr, wenn du
dich verloren fühlst.

Sabine T., Ehrenamtliche Telefonberaterin



Notrufnummer 142 – rund um die Uhr, jeden Tag für dich da. **Kostenlos** und **vertraulich**.



Unser **Sofortchat** steht dir täglich von **16.00 – 23.00 Uhr** zur Verfügung – direkt und anonym.



Schreiben Sie uns in **WhatsApp**. Wir antworten täglich im Zeitraum zwischen **17.30 - 19.30 Uhr**.

Beratung für Kinder und Jugendliche jederzeit - anonym - kostenlos

ANRUFEN

CHAT

+++ NEUE CHATZEITEN +++ NEUE CHATZEITEN +++ NEUE CHATZEITEN +++

THEMENCHAT 147





Kinder- und Jugendtelefon

Für Kinder & Jugendliche.
Anonym & kostenlos.

Ruf uns an: 116 111

Du kannst bei uns jedes
Thema ansprechen.

116 111 anrufen



Online- Beratung

Für Kinder & Jugendliche.
Anonym & kostenlos.

Registriere dich und schreib'
unseren Berater*innen eine
Mail oder nutze den Chat.

Beraten lassen



Eltern- telefon

Für alle Erziehenden.
Anonym & kostenlos.

Rufen Sie an: 0800 111 0550
Sprechen Sie mit uns über Ihre
Familiensorgen.

0800 111 0550 anrufen



Helpline Ukraine

Телефонна консультація
українською та російською
мовами для дітей, підлітків,
батьків та родичів.

Поговоріть з нами:
0800 500 225 0

Більше інформації



DU BIST **MIR** WICHTIG

[U25] Online-Suizidprävention ist eine kostenlose und vertrauliche Mailberatung für unter 25-Jährige in (suizidalen) Krisen

[Helpmail schreiben](#)



JUGENDLICHE HELFEN JUGENDLICHEN

Dich beraten bei [U25] Peers online, kostenlos und vertraulich.
Du kannst so lange mit deinem*r Peer Kontakt haben, wie du magst. Du meldest dich einfach mit einem Nickname über den Helpmail-Button an. Die erste Nachricht bekommst du innerhalb von 48 Stunden, danach antwortet dir dein*e Peer innerhalb von 7 Tagen.



Wohin mit meinen Suizidgedanken?

Wir helfen Dir! Jugendliche helfen Jugendlichen online.

Direkt zur Online-Beratung

Mehr erfahren

Wenn keiner für dich
da ist, sind wir es.



Anonyme Chat-Beratung von
Jugendlichen für Jugendliche



Terminbuchung bei
Schulsozialarbeitenden





Dienstag ist Peertag: Chatte mit uns jeden Dienstag von 18 bis 20 Uhr

Dein Thema. Dein Chat. Dein Support.

Hallo! RealTalk ist eine Chat-Beratung von Jugendlichen für Jugendliche. Hier bekommst du Hilfe, Rat und Austausch zu dem, was dich bedrückt oder bewegt. Du bestimmst das Thema. Dein Peer schenkt dir Support.

WhatsApp-Chat starten [↗](#)

Der Chat ist aktuell geschlossen

Dienstag: 18 - 20 Uhr

EINFACH, SCHNELL UND VERTRAULICH.

IN EINER KRISE? SCHREIB UNS. WIR HELFEN DIR

Bei uns findest du jederzeit Chatberatung von Profis. Kostenlos und für alle unter 25 Jahren.

DIR LIEGT ETWAS AUF DEM HERZEN?
SCHREIB UNS!

[ZUM CHAT](#)



HALLO?
IST DA
JEMAND?

FÜR MEHR INFOS SWIPE!

BRAUCHST DU SOFORT HILFE? ODER RAT AUS DER OASE?

Wir bieten dir neben Soforthilfe auch eine Oase mit Ratschlägen verschiedener Themen.

[ZUR OASE](#)



ICH BRAUCHE HILFE!

HOL DIR SOFORT HILFE IN UNSEREM
CHAT. 24/7 FÜR DICH DA.

[WHATSAPP](#)

[SMS](#)

ICH SUCHE RAT.

ATME TIEF DURCH UND LASSE DICH IN
UNSERER OASE INSPIRIEREN.

[ZUR OASE](#)

Die häufigsten Beratungsanliegen

Deutschland

Selbstverletzendes Verhalten 22%

Familiäre Konflikte 21%

Suizidalität 21%

Ukraine

Ängste 22%

Familiäre Konflikte 20%

Partnerschaftliche Probleme 18%

„Fast ein Viertel unserer Hilfesuchenden meldet sich mit Anliegen aus Hochrisikobereichen wie Kindeswohlgefährdung, sexualisierter Gewalt und Suizidalität. In diesen Fällen stehen sie vor akuten Problemen, die häufig von starken Ängsten begleitet werden. Unsere Berater:innen sind sich bewusst, dass diese Situationen einfühlsame Unterstützung erfordern, da viele dieser Kinder und Jugendlichen sich mit ihren Problemen oft zum ersten Mal an jemanden wenden und zuvor noch nie darüber gesprochen haben. Dies unterstreicht die Dringlichkeit sowie den Ernst der Situation und betont die wichtige Rolle unserer Beratungsdienste bei der Unterstützung dieser jungen Menschen.“



Juliane Pugin,
Fachliche Leitung
psychosoziale Beratung

Krisenchat in Zahlen

17



„Ich glaube, du hast sehr viel für mich getan, indem du ‚einfach‘ für mich da warst. Ich bin so einsam mit alledem, dass das oft für den Moment reicht. Ich danke dir von ganzem Herzen. Danke, dass es euch hier für uns gibt. Ihr rettet Leben.“

(Krisenchat, Jahresbericht 2023)

Interventionsmöglichkeiten

Hintergrund

Betroffenen fällt es zumeist schwer, über ihre Suizidgedanken zu sprechen.

- Häufig bestehe die Angst dann darin, nicht ernst genommen,
- als psychisch krank bezeichnet zu werden,
- oder die Selbstbestimmung durch Zwangseinweisung zu verlieren.

Interventionsmöglichkeiten

- Jede Anfrage Ernst nehmen!
- Ratsuchende sind i.d. Regel schon entlastet, wenn sie ihre oftmals „geheimen“ und ihnen ängstigenden Gedanken aussprechen können
- Anerkennung der Schwere
- Krise engt ein, Möglichkeit geben zum Erzählen, auch von schwerwiegenden Sorgen, Erzählräume schaffen
- Klares Ansprechen der benannten Situation - nichts tabuisieren !
- Negativspirale nicht verstärken – lösungsorientiert bleiben
- Raum schaffen für positive Gedanken
- => einen safe place – auch online – schaffen!

- Ressourcen benennen (wer kann helfen?)
- Notruf-/Krisendienste nennen, Grenzen der Beratung klarmachen

Vorsicht vor...

- Keine Ermahnungen, Belehrungen, Verallgemeinerungen, ungefragte Ratschläge
- Problem oder Suizidversuch nicht herunterspielen
 - Bagatellisieren: „Kopf hoch, das wird schon wieder“
 - Beschwören: „Du bist noch so jung...“
 - Moralisieren: „Das kannst du deinen Eltern nicht antun...“
- Nicht beurteilen oder kommentieren
- Nicht ausfragen oder analysieren (offene Fragen)
- Keine vorschnellen Lösungen

Beispielantwort

„Gut, dass du mit diesen Gedanken nicht alleine bleibst und dich an uns wendest. Ich merke, wie schwer und belastend das gerade für dich ist und dass dich diese Gedanken, nicht mehr leben zu wollen und das Ritzen schon lange begleiten.

Du musst damit nicht allein bleiben. Wir können hier gemeinsam schauen, was dich gerade am meisten runterzieht und was dir in den Momenten ein kleines bisschen Halt geben könnte.

Magst du mir erzählen, wie's dir heute genau geht und was vorhin oder heute diese Gedanken ausgelöst hat?“

Ggf später: Dass du dich trotzdem meldest und hier darüber sprechen möchtest, könnte vielleicht ein Zeichen sein, dass ein Teil von dir vermutlich noch will, dass es anders wird?

Hilfreiche Formulierungen - Gedanken

- „Ich will nicht sterben, ich will nur nicht so weiterleben“
(das, was nicht mehr auszuhalten ist, soll aufhören)
- „Ein Teil von mir will leben, sonst wäre ich nicht hier“
- „Suizidgedanken sind das Schaukeln in Ambivalenzen“

Bewertung der Situation (Berater*innenperspektive)

- Wie „kritisch“ wirkt die Anfrage auf mich?
- Was braucht die ratsuchende Person jetzt?
- Was brauche ich?
- Was kann ich antworten?

Wichtig: In Kontakt bleiben & Grenzen erkennen & benennen (Kriseninterventionsleitfaden, ggf. Datenschutz aufheben)

„Der Chat ist aus, aber die Beziehungserfahrung bleibt“ (Katja Schweizer, kids-online)

O-Ton

"Wenn es mir jetzt nicht gut geht, dann red' ich mit mir wie die Berater von der kids-line. Das hab ich im Chat gelernt: mit mir selbst lieb reden."

Katja Schweizer (2024)

Ausblick & Entwicklungen

Zusammenfassung & Ausblick

1. Wirkmechanismen der einzelnen Beratungskanäle verstehen und gezielt für Suizidprävention einsetzen
 - Schutz, Anonymität, Selbstbestimmung, Ventilfunktion...
 - Vertraute Kommunikationsformen für Zielgruppen nutzen
- 2. Zielgruppenspezifisches Potenzial ausschöpfen
 - Angebote an Bedürfnisse unterschiedlicher Gruppen anpassen
 - Digitale Kanäle für niedrigschwelligen Zugang einsetzen
- 3. Frühe Intervention ermöglichen
 - Frühzeitige digitale Kontaktaufnahme als Einstieg in Hilfeprozesse
 - Chancen bei akuten Krisen und belastenden Situationen nutzen
- 4. Aktuelle Entwicklungen berücksichtigen
 - Digital Streetwork
 - Social Media in der Beratung
 - Künstliche Intelligenz in der Beratung

Ausblick : “Hey ChatGPT: Bist du mein Therapeut ?”

Immer mehr junge Menschen wenden sich mit ihren Sorgen auch an Künstliche Intelligenz.

- In Großbritannien sehen 1/3 der 9–17-Jährigen ihren Chatbot als Freund
- In den USA fühlen sich über 50 % der 18–29-Jährigen wohl dabei, mit KI über mentale Gesundheit zu sprechen
- insbesondere vulnerable Kinder mit besonderen Bedürfnissen oder gesundheitlichen Einschränkungen nutzen häufiger KI zur emotionalen Unterstützung. Ein Viertel gibt an, Chatbots zu nutzen, weil „sonst niemand zum Reden da ist“. (Studie: Internet Matters (2025): „Me, myself & AI“)
- Es entstehen „Quasisoziale Beziehungen“ - Wirkung ist entscheidend (*Linnemann, Löhe, Rottkemper, 2024*)
- KI wird wie Beratung wahrgenommen: neben positiven Aspekten, aber auch Risiken, u.a: mangelnde Professionalität, Datenschutzlücken, Förderung emotionaler Abhängigkeit, fehlende ethische Standards und unzureichende Krisenintervention.

+++ Wir müssen digitale Gesprächsangebote weiter ausbauen und digitale Entwicklungen nicht abwarten, sondern diese umsichtig und kritisch mitgestalten und die Chancen digitaler Beratungssettings, u.a. auch unter Berücksichtigung von und mit KI, nutzen.+++

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Zeit für Diskussion



Ihre Impulse, Anmerkungen &
offene Fragen

Quellen

- Beißwenger, Michael (2015): Sprache und Medien: Digitale Kommunikation. In: Studikurs Sprach- und Textverständnis. E-Learning-Angebot der öffentlich- rechtlichen Universitäten und Fachhochschulen und des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung (MIWF) des Landes Nordrhein-Westfalen. [Erweiterte Vorabversion, bereitgestellt vom Verfasser]: http://www.michael-beisswenger.de/pub/beisswenger_digikomm_preview.pdf
- Döring, Nicola (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2.Aufl., Göttingen, Hogrefe.
- Eichenberg, C. & Küsel, C (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. Bd. 4, Nr. 2 (2016): Neue Medien – Neue Wege in Psychotherapie, Beratung und Supervision, 93-107. Zugriff am 09.09.2018 unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/issue/view/38>
- Engelhardt, E. M. & Piekorz, K. (2022). Einführung in die Onlineberatung per Messenger. e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation 18(1), 18-33. https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf
- Engelhardt, E. & Kühne, S. (2025). Künstliche Intelligenz in der Beratung. Ein Kompass für die systemische Praxis. Vandenhoeck & Ruprecht. <http://ki-systemisch.net>

Quellen

- Engels, Sylvia & Risau, Petra (2024): „Zwischendurch kurz beraten - Ein Konzeptionsleitfaden und methodische Anregungen für die Messengerberatung“. In: e-beratungsjournal.net. 20 (2), Artikel 3. Verfügbar unter: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2024/11/engels_risau.pdf
- Gahleitner, S. B. & Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. Resonanzen, 4, 2, 108–129. Zugriff am 29.09.2018 unter <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/392/341>.
- Hinsch, Rüdiger & Carola Schneider (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt »Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet« -Onlineberatung-. Arbeitsbericht des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam.
- Hintenberger, Gerhard (2021): Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. In: Psychotherapie Forum (2021) 25:161-168
- Internet Matters. (2025). Me, myself and AI: Understanding and safeguarding children’s use of AI chatbots (Publikationsnummer falls vorhanden). Internet Matters. <https://www.internetmatters.org/wp-content/uploads/2025/07/Me-Myself-AI-Report.pdf>

Quellen

- Krisenchat, Jahresbericht 2023: <https://www.krisenchat.de/uber-uns/transparenz#medien-&-presse>
- Linnemann, Gesa & Julian Löhe, Julian & Rottkemper, Beate (2024): Bedeutung von Selbstoffenbarungseffekten in quasisozialen Beziehungen mit auf generativer KI-basierten Systemen in Settings von Onlineberatung und -therapie: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2024/05/01_Linnemann_Loehe_Rottkemper.pdf
- Risau, Petra (2023): Die Mischung macht's - Wirkfaktoren einzelner Onlineberatungskanäle und deren Bedeutung für Blended Counseling. In: BKSf – Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (Hrsg.)(2023): Onlineberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend. Belastungen, Schutz und Beratungschancen im Netz. Broschüre Nr.2, S.18-24. Artikel verfügbar unter: <https://www.bundeskoordinierung.de/de/article/536.zweite-bksf-brosch%C3%BCre-zur-onlineberatung-erschienen.html>
- Risau, Petra (2023): Messenger - das Beratungsformat der Zukunft? In: merz - Medien + Erziehung. Zeitschrift für Medienpädagogik (Hrsg.) Social Media in der Beratung. 67.Jahrgang, Nr.2/April 2023, kopaed Verlag.
- Schweitzer, Katja (2024): Sofortchat – Junge Menschen online beraten. Kids-line.

Kontakt

Petra Risau

- Diplom-Pädagogin und Systemtische Beraterin
- Lehrbeauftragte und Trainerin für Onlineberatung, digitale Kommunikation, Prävention sexualisierter Gewalt, Extremismusprävention
- Coaching, Supervision & Mentoring für Teams in der Onlineberatung
- Redaktionsmitglied des www.e-beratungsjournal.net
- Kontakt: www.petra-risau.de

