

JugendNotmail

vertraulich, kostenlos & fachkompetent

Jugend
Notmail 



Wer wir sind

- JugendNotmail – ein Projekt der KJSH-Stiftung
- 2001 gegründet von Claudine Krause (Grundschullehrerin in Berlin) - über 20 Jahre Erfahrung in der Online-Beratung
- Community mit über 220 ehrenamtlichen Fachkräften aus der Psychologie & (Sozial-)Pädagogik
- Ein multiprofessionelles Team, das in der Berliner Geschäftsstelle den Ablauf der Prozesse sichert



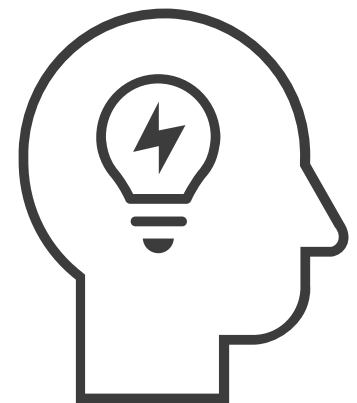
Was wir machen

- Online-Beratung für Kinder und Jugendliche zu allen Lebensnotlagen 24/7:
präventiv, vertraulich, niedrighschwellig
- Die drei Säulen unserer Beratung:
 - **Mail-Beratung**
 - **Einzelchat-Beratung**
 - **Themenchat**
- Berater*innen begleiten, fortbilden, weiterentwickeln
- Eigene DSGVO-sichere Onlineberatungstechnologie, welche fortlaufend weiterentwickelt wird
- App-Entwicklung



Unser Anspruch

- Professionelle Beratung und Krisenintervention für alle Kinder und Jugendliche im deutschsprachigen Raum
- Erstantwort innerhalb von 24 Stunden bzw. "live" per Chat
- Fachliche Begleitung der ehrenamtlichen Berater*innen, Qualitätssicherung
- Handlungssicherheit im Kinderschutz und im Umgang mit suizidalen Inhalten
- Ausbau von fachlichen und regionalen Netzwerken
- Weiterentwicklung der Online-Beratung

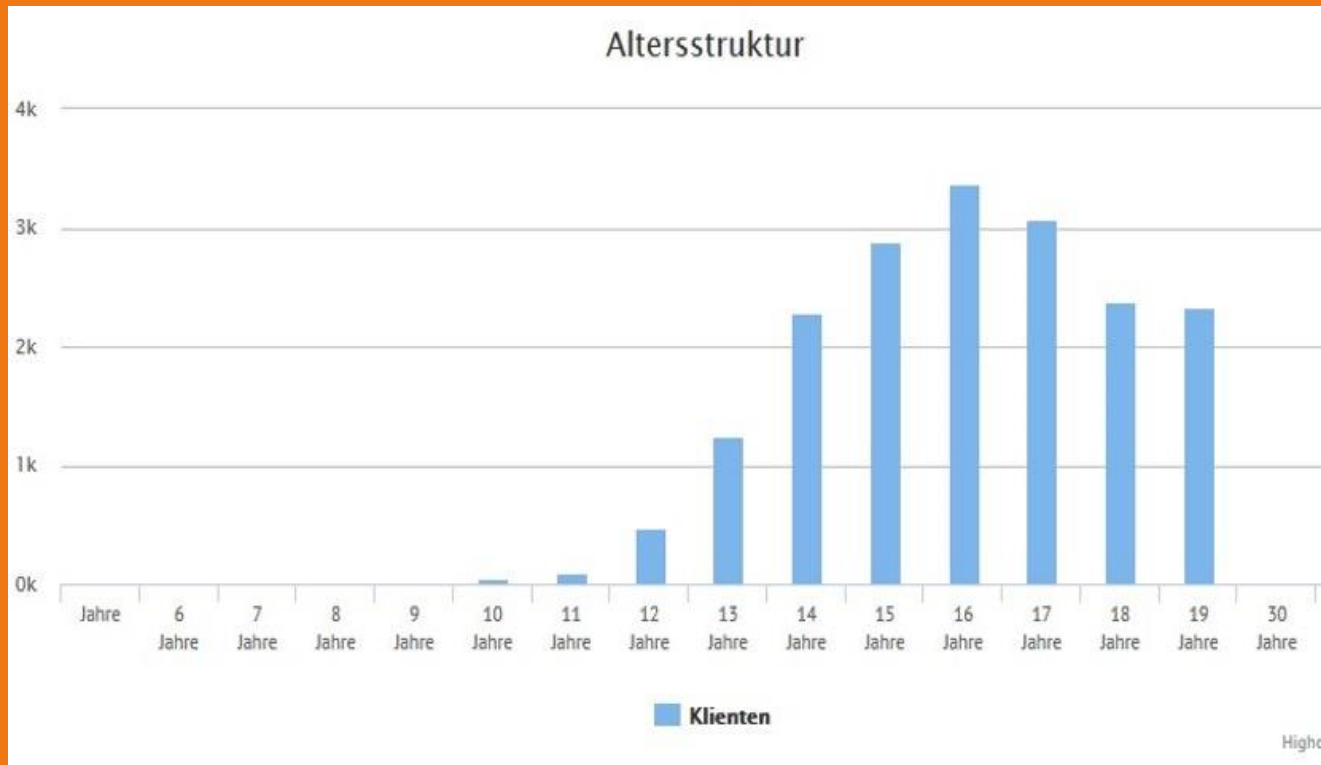


Wer nutzt uns?

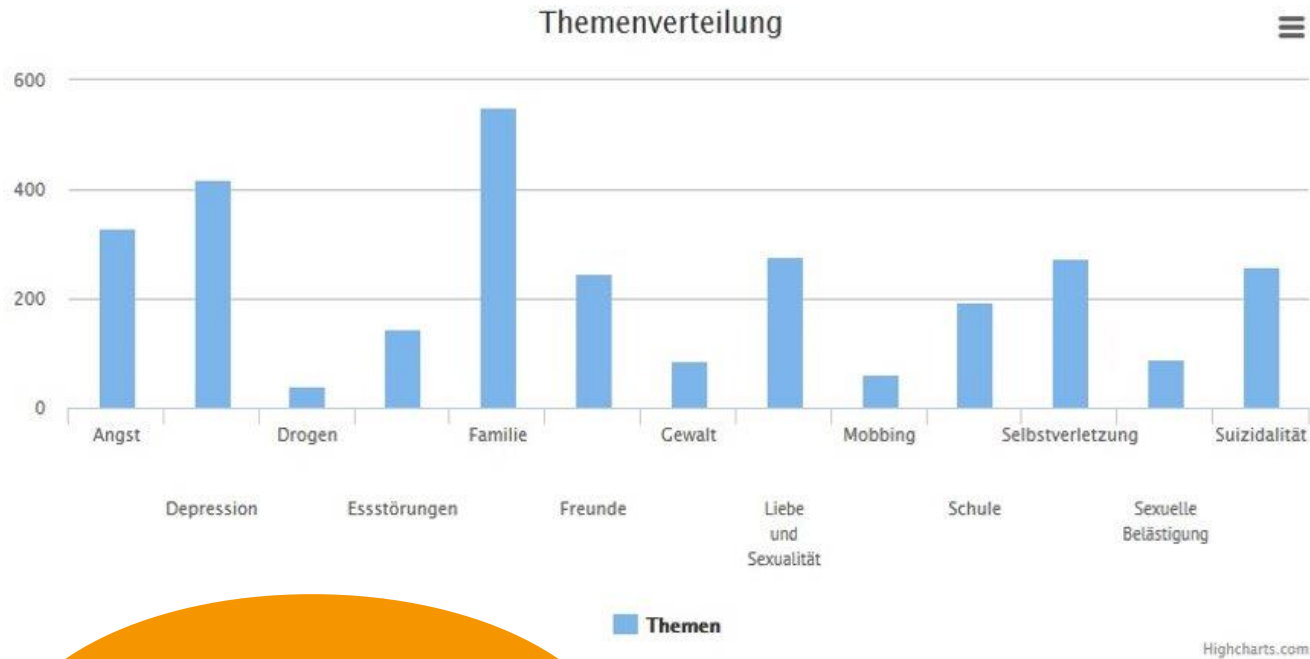
- Über 4000 neue Jugendliche pro Jahr für die Mail-Beratung
- Im Jahr 2020 über 20% mehr Mail-Beratungen
- Seit November 2020 über 1350 Einzelchat-Beratungen (Stand Mitte Juni)
- 67 % weiblich, 16 % männlich und 17 % keine Angabe/ "anderes"
- Ca. 40 % Gymnasiast*innen, 16 % Realschüler*innen



Altersstruktur (Mail-Beratung)



Themen der Ratsuchenden

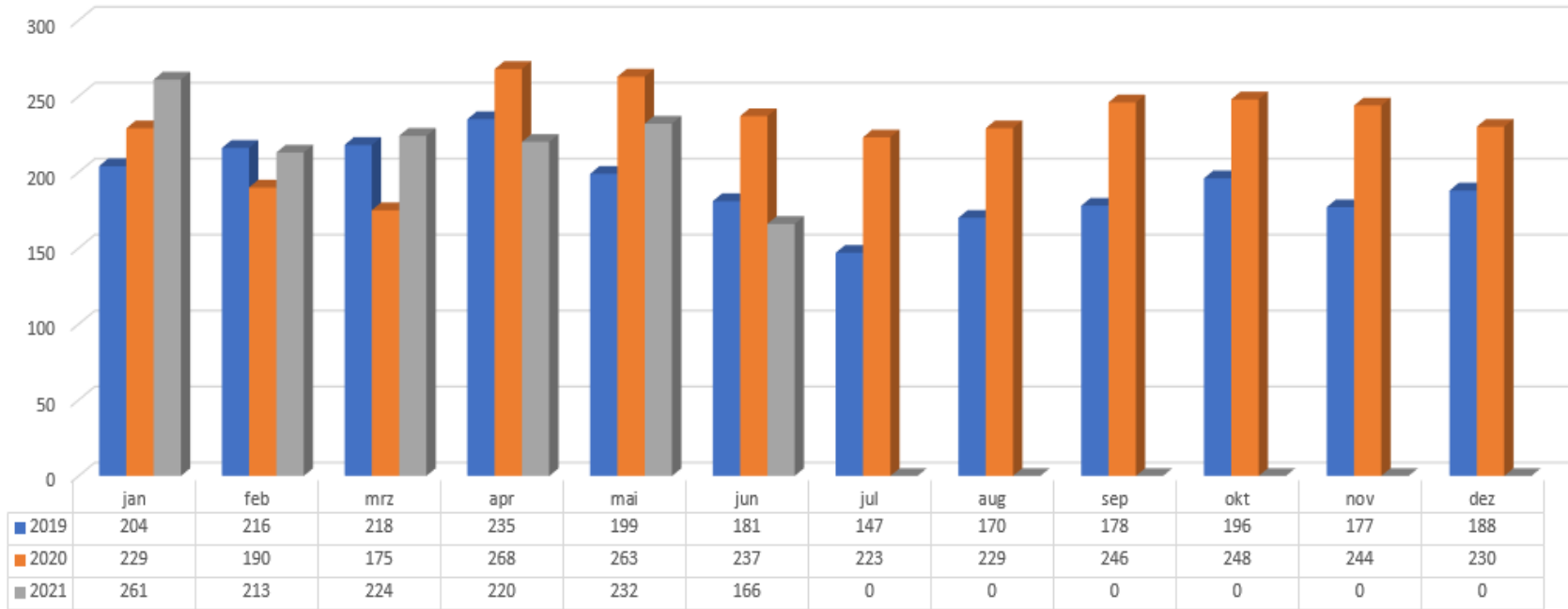


Mehrfachnennungen
durch Berater*innen



Anzahl der Einzelberatungen (Mail)

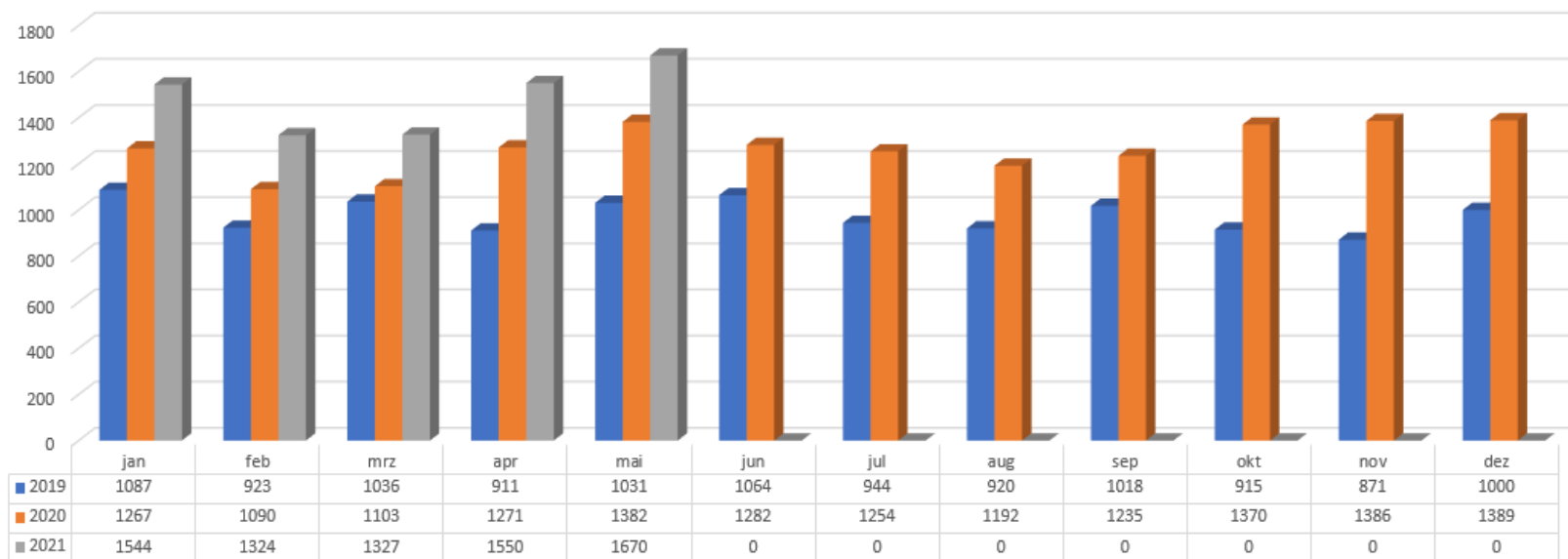
Anzahl Einzelberatungen / Monat



- 2.782 Mail-Beratungen 2020
- Rund 20% mehr als 2019 (2.309 Beratungen)

Anzahl geschriebener Nachrichten (Mail-Beratung)

Anzahl geschriebene Beratungsnachrichten



- 2020 wurden mehr als 15.200 Nachrichten zwischen Beratenden und Ratsuchenden ausgetauscht
- Etwa 30% mehr als 2019 (~ 11.700 Nachrichten)

Wer sind unsere Beratenden?

- mindestens B.Sc.-Abschluss in Psychologie, Soziale Arbeit, Sozialpädagogik o.Ä. oder ein vergleichbarer Abschluss mit Zusatzqualifikation
- Bundesweit bzw. weltweit verteilt
- Teilnahme am Einführungsworkshop
- Erstcoaching mit Feedback
- Jährliche Prüfung durch QS-Team

Unser Beratungsansatz (1/2)

- Lösungsorientiert (S. De Shazer): Zielstatt Problemfokussierung; kurzzeitige Unterstützung (durchschnittlich 15 Antworten über einige Wochen)
- Ressourcenorientiert: Unterstützung, persönliche, soziale und infrastrukturelle Ressourcen zu finden
- Personzentriert (C. Rogers): Empathie, unbedingte Wertschätzung, Authentizität



Unser Beratungsansatz (2/2)

- Keine Therapie
- Keine Diagnosen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Bei Bedarf Weitervermittlung an Gesundheitswesen oder Kinder- & Jugendhilfe



Diskussion

- **Grenzen und Chancen der Online-Beratung**
- **Offene Fragen?**
- **Beispielmail „Blackida“**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Träger:

KJSH

Verbund für Kinder-, Jugend- und Soziale Hilfen

Jugend 
Notmail

Feedback aus der Einzelchat-Beratung (April 2021):

"Wenn ich ehrlich bin wollte ich heute suizid begehen aber jetzt nachdem ich mit ihnen geredet habe denke ich das es doch noch einen Ausweg gibt ich bin ihnen wirklich unendlich dankbar ich weiß echt nicht was ich ohne dieses Gespräch gemacht hätte..."

Träger:

KJSH

Verbund für Kinder-, Jugend- und Soziale Hilfen

Jugend 
Notmail

Referentin: Ina Lambert
Diplom-Psychologin, Fachleitung JugendNotmail
lambert@jugendnotmail.de

Infomaterial bestellbar über
info@jugendnotmail.de