



HIER HÖRT
EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN



PRESSEKONFERENZ

Zwischen Likes und Leere
Erfahrungen aus 10 Jahren Chatberatung

Montag, 5. Oktober 2026

Gesprächspartner:innen:

Dipl.-Päd.ⁱⁿ Petra Risau, systemische Beraterin, Lehrende & Supervisorin für
Onlineberatung/ Trainerin für Onlineberatung

Dr. Konstantinos Papageorgiou, Psychiater und Psychotherapeut,
Vorstandsmitglied in der Österreichischen Gesellschaft für Suizidprävention,
Kriseninterventionszentrum Wien

Mag.^a Barbara Lanzerstorfer-Holzner, Referentin TelefonSeelsorge OÖ

Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin TelefonSeelsorge OÖ



Nähe durch Distanz: Warum Schreiben hilft und welche besondere Rolle Onlineberatung in Krisenzeiten einnehmen kann

Statement Dipl.-Päd.ⁱⁿ Petra Risau

Wenn junge Menschen in einer Krise stecken oder sich einsam fühlen, ist der Schritt, sich einem anderen Menschen anzuvertrauen, oft alles andere als selbstverständlich. Manchmal fehlen die Worte, manchmal sind Angst oder Scham zu groß und manchmal gibt es zwar Menschen im Umfeld, aber niemanden, mit dem man über das sprechen möchte oder kann, was einen gerade belastet.

Gerade deshalb brauchen wir unterschiedliche und möglichst niedrigschwellige Zugänge zu Unterstützung. Die TelefonSeelsorge Österreich leistet hier seit vielen Jahren eine enorm wertvolle Arbeit, getragen auch von einem beeindruckenden ehrenamtlichen Engagement. Mit Telefon-, Mail-, Chat- und inzwischen auch Messengerberatung bietet sie verschiedene, gleichwertige Wege an, Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

Die Erfahrung zeigt, dass über diese unterschiedlichen Kanäle auch unterschiedliche Menschen erreicht werden. Wer den Chat wählt, tut dies häufig ganz bewusst, weil diese Form der Kommunikation in diesem Moment zum eigenen Anliegen und zum persönlichen Kommunikationsbedürfnis passt. Genau darin liegt die Stärke einer vielfältigen Beratungslandschaft: Nicht ein Zugang muss für alle passen, sondern Menschen können den Zugang finden, der für sie gerade der richtige ist.

Das ist heute wichtiger denn je. Das Kommunikationsverhalten, insbesondere junger Menschen, hat sich verändert. Social Media, Messenger und andere digitale Kommunikationsformen gehören selbstverständlich zu ihrem Alltag. Sie ermöglichen Austausch, Gemeinschaft und Zugehörigkeit. Gleichzeitig bedeutet digitale Vernetzung nicht automatisch, sich verbunden zu fühlen. Man kann mit vielen Menschen in Kontakt und dennoch einsam sein.

Wenn sich Kommunikation verändert, müssen sich deshalb auch Beratungsangebote weiterentwickeln. Es braucht seriöse und professionelle Angebote im Netz, dort, wo junge Menschen ohnehin kommunizieren. Dass die TelefonSeelsorge Österreich neben dem Chat seit rund eineinhalb Jahren auch datensichere Messengerberatung anbietet, ist ein wichtiger Schritt in diese Richtung.

Dabei geht es nicht darum, Telefonberatung oder face-to-face vor Ort-Beratung durch digitale Angebote zu ersetzen. Entscheidend ist vielmehr die Passgenauigkeit: Unterschiedliche Menschen brauchen in unterschiedlichen Situationen unterschiedliche Zugänge. Telefon, Präsenzberatung vor Ort, Mail-, Chat und Messengerberatung ergänzen einander.



Nähe durch Distanz - Besonderheiten der Chatberatung

Und eine besondere Stärke der schriftbasierten Beratung, insbesondere der Chatberatung, liegt in dem scheinbaren Widerspruch: Distanz kann Nähe ermöglichen. Das Schreiben, die Anonymität und die Selbstbestimmung senken für viele Menschen die Schwelle, sich zu öffnen.

Schon das Aufschreiben dessen, was gerade belastet, kann entlasten und eine erste Ventilfunktion haben. Wer schreibt, kann Gedanken sortieren, dem eigenen Erleben Worte geben und selbst bestimmen, was er oder sie wann preisgeben möchte. Gerade Jugendliche suchen auf diesem Weg häufig aus eigenem Antrieb Unterstützung und werden dabei seltener über Dritte wie Schule, Eltern oder Jugendhilfe vermittelt. Und das Geschriebene bleibt: Antworten und Gedanken aus der Beratung können später noch einmal nachgelesen werden und so über den unmittelbaren Beratungskontakt hinaus weiterwirken.

Die Anonymität kann dabei einen wichtigen Schutzraum bieten, insbesondere bei Themen, die mit großer Angst oder Scham verbunden sind, etwa selbstverletzendem Verhalten oder suizidalen Gedanken. Im Schutz der Anonymität fällt es oft leichter, darüber zu schreiben, insbesondere wenn die Sorge groß ist, wie ein Gegenüber reagieren wird, ob einem geglaubt wird oder welche Konsequenzen eine Offenlegung haben könnte. Manches wird im Chat deshalb zum ersten Mal überhaupt ausgesprochen.

Beziehungsgestaltung im Chat

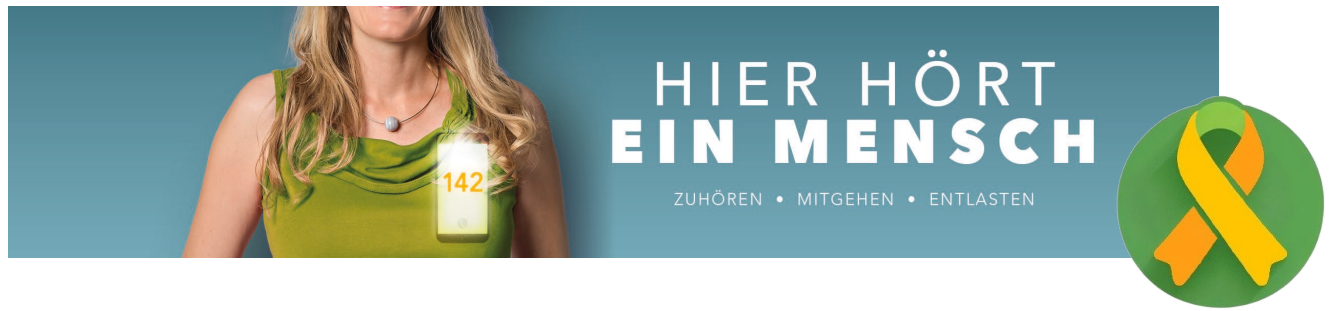
Aber Niedrigschwelligkeit und Anonymität allein machen noch keine gute Beratung aus. Entscheidend ist auch online die Beziehung. Obwohl Stimme, Blickkontakt, Mimik und Gestik fehlen, kann im geschriebenen Kontakt etwas sehr Wesentliches entstehen: das Erleben, dass da jemand ist, aufmerksam liest, nachfragt, mich ernst nimmt und auch aushält, dass es gerade keine schnelle Lösung gibt.

Gerade bei Einsamkeit ist diese Erfahrung bedeutsam. Einsamkeit bedeutet nicht zwangsläufig, keine Menschen um sich zu haben. Sie kann auch bedeuten, sich mit dem eigenen Erleben nicht gesehen, nicht verstanden oder nicht wirklich verbunden zu fühlen. Ein Chat kann Einsamkeit nicht einfach auflösen. Aber er kann für einen Moment eine andere Erfahrung ermöglichen: Ich bin mit dem, was mich gerade beschäftigt, nicht allein. Da ist ein Mensch, der mir antwortet.

Weiterentwicklung und Trends digitaler Beratung

Die digitale Beratungslandschaft entwickelt sich gleichzeitig weiter. Dazu gehört inzwischen auch Künstliche Intelligenz. Jugendliche nutzen KI bereits für persönliche Fragen und teilweise auch in belastenden oder einsamen Momenten. Die ständige Verfügbarkeit und die niedrige Zugangsschwelle können hilfreich sein, etwa um Gedanken zu sortieren oder Informationen zu erhalten.

Bei jungen und insbesondere bei vulnerablen Menschen müssen wir aber ebenso aufmerksam auf die Grenzen schauen. KI kann menschliche Beziehung und professionelle



Krisenberatung nicht einfach ersetzen. Insbesondere dort, wo emotionale Bindung an ein System entsteht, reale Kontakte zunehmend ersetzt werden oder problematische Gedanken und Verhaltensweisen unkritisch bestätigt werden, bestehen Risiken. Deshalb braucht es einen reflektierten und verantwortungsvollen Umgang mit diesen Technologien.

Ausblick

Gerade die zehnjährige Erfahrung der Chatberatung der TelefonSeelsorge Österreich zeigt: Digital bedeutet nicht unpersönlich. Im Gegenteil, es kann Nähe durch Distanz entstehen. Niedrigschwelligkeit und Anonymität können den ersten Schritt erleichtern; was die Beratung dann wesentlich trägt, ist auch im digitalen Raum die Beziehung. Sie ist einer der zentralen Wirkfaktoren der Onlineberatung. Damit das gelingt, braucht es qualifizierte Beratung und unterschiedliche Angebote, die zu den jeweiligen Bedürfnissen der Ratsuchenden passen.

Die TelefonSeelsorge Österreich schafft mit Telefon-, Mail-, Chat- und Messengerberatung solche unterschiedlichen Zugänge: mit viel Erfahrung, Professionalität und großem ehrenamtlichem Engagement. Denn manchmal beginnt der Weg aus dem Alleinsein oder aus einer Krise nicht damit, dass ein junger Mensch jemandem in Präsenz vor Ort gegenüber sitzt und alles ausspricht. Manchmal beginnt er damit, dass er schreibt. Und dass auf der anderen Seite ein Mensch da ist, der antwortet.

Kontakt:

Dipl.-Päd.ⁱⁿ Petra Risau

Scharfestr.17, D-14169 Berlin

Tel.: +49 (0)179 116 92 62

Mail: petra.risau@gmail.com

Web: www.petra-risau.de

LinkedIn: www.linkedin.com/in/petrarisau

Von der Einsamkeit und anderen Dämonen: Risikofaktoren für Suizidalität bei Jugendlichen

Statement Dr. Konstantinos Papageorgiou

Die Anzahl der telefonischen Beratungen und persönlichen Erstkontakte im Wiener Kriseninterventionszentrum steigt seit 2019 deutlich und bleibt auch 2026 auf hohem Niveau, was auf die anhaltenden wirtschaftlichen und sozialen Krisen zurückzuführen ist und den hohen Bedarf an Unterstützung in psychosozialen Krisen verdeutlicht. Mehr als ein Fünftel (22 %) der 2025 persönlich betreuten Klient:innen war 27 Jahre oder jünger.

Junge Menschen befinden sich in einer Übergangsphase ins Erwachsenenleben, die von Orientierungssuche in beruflicher und privater Hinsicht geprägt ist – zum Beispiel der Auszug aus dem Elternhaus, das Eingehen von Liebesbeziehungen und Partnerschaften, berufliche Orientierung, der Weg in ein selbstständiges Leben. Solche Transitionsphasen sind längerfristige Prozesse und stellen sowohl die jungen Erwachsenen als auch ihr soziales Umfeld vor Herausforderungen, die bewältigt werden müssen. Menschen in dieser Lebensphase sind daher krisenanfälliger.

Es ist wissenschaftlich belegt, dass junge Menschen die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie besonders hart getroffen haben. Die Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie haben soziale Interaktionen stark eingeschränkt, was besonders für junge Menschen in der Transitionsphase, die sich in einer entscheidenden Zeit sozialer und emotionaler Entwicklung befanden, problematisch war, und noch heute negativ nachwirkt.

In einer rezenten deutschen Studie gaben rund 30 Prozent der mehr als 1.800 Befragten im Alter von 15 bis 30 Jahren an, nach eigener Einschätzung eine psychische Erkrankung zu haben. Bei etwa einem Drittel dieser Personen sei die Erkrankung während oder nach der Corona-Pandemie aufgetreten. Gerade Jugendliche mit Förderbedarf benötigen mehr pädagogische Unterstützung als im Distanzunterricht möglich war, was ihre Familien zusätzlich belastete. Ansätze inklusiver Bildung spielten bei der Ausrichtung der Pandemiemaßnahmen eine stark untergeordnete Rolle.

Die psychosozialen Angebote für Kinder und Jugendliche wurden aus diesen Gründen erfreulicherweise in den letzten Jahren ausgebaut. Jedoch sind seit Ausbruch der Pandemie im Jahr 2020 mehr als sechs Jahre vergangen – Kinder und Jugendliche die damals 12 bis 22 Jahre alt waren, sind inzwischen 18 bis 28 Jahre alt. Es erscheint besonders wichtig, diese dem Kindes- und Jugendalter bereits entwachsene Gruppe junger Menschen nicht aus dem Blick zu verlieren und gezielt zu unterstützen.

Hinzu kommt, dass seit der Pandemie ein Anstieg der Suizidalität bei Kindern und Jugendlichen berichtet wurde. Immerhin ist in der Altersgruppe der 15- bis 34-Jährigen Suizid die zweithäufigste Todesursache in Österreich. Die Anzahl der vollzogenen Suizide in den sehr jungen Bevölkerungsgruppen steigerte sich v. a. bei den 20- bis 25-Jährigen von 36 (2022) auf 46 (2023). Gründe dafür liegen häufig in einer zunehmenden Isolation und dem Erleben von Einsamkeit.

Hilfe gibt es. Das verdeutlichen auch die Zahlen. Seit Mitte der 1980er Jahre ist die Anzahl der Suizide in Österreich um mehr als 50 % zurückgegangen. Suizidprävention in Österreich wurde in seinem Umfang über die vergangenen Jahrzehnte deutlich erweitert. Gezielte und rasch verfügbare Krisenintervention soll junge Erwachsene dabei unterstützen, persönliche Krisen zu bewältigen und die psychische Gesundheit zu stabilisieren. Das rasch verfügbare Angebot der Krisenintervention soll insbesondere dazu beitragen, Gefahren wie Chronifizierung, Suizidalität, Gewalt, Einsamkeit, Entwicklung von psychischen Erkrankungen, anhaltende Beschämung, Tabuisierung, Wohnungslosigkeit, soziale Ausgrenzung und Armut, zu verhindern. Das am Gesundheitsministerium angesiedelte Nationale Suizidpräventionsprogramm SUPRA koordiniert die österreichischen Experten zu diesem Thema und unterstützt die Umsetzung von Projekten, die diesem Ziel Rechnung tragen.

Einen sehr wichtigen Anteil am Rückgang von Suiziden haben auch Bestrebungen der Enttabuisierung von psychischer Erkrankung, Krisen und Suizidalität. Der öffentliche Diskurs kann durch eine offene, aber sensible und präventiv wirksame Form der Berichterstattung in den Medien gefördert werden. Siehe dazu auch den Leitfaden zur Medienberichterstattung über Suizid, herausgegeben vom Kriseninterventionszentrum Wien.

Ein neu hinzugekommenes Thema ist die gesetzlich durch das Sterbeverfügungsgesetz geregelte Möglichkeit unter bestimmten Umständen durch einen Assistierte Suizid zu sterben. Erstmals bestand die Möglichkeit 2022, im Jahr 2023 gab es dazu bereits einen Anstieg von fast 100 % auf 98 assistierte Suizide. Mit einer weiteren Zunahme ist zu rechnen. Die Intention des Verfassungsgerichtshofes war es, dass alle Menschen beim Vorliegen nicht veränderbaren Leidens die Möglichkeit haben sollen auch selbst über die Situation des Lebensendes entscheiden zu können, sofern sie zu einer freien Entscheidung in der Lage sind. Als problematisch anzusehen ist der Umstand, dass es durch die Regelung zu Suiziden kommen kann, die durch adäquate Hilfestellung verhindert werden könnten. Nachbesserungen sind hier zu fordern.

Die professionelle Unterstützung in Krisensituationen leistet einen wichtigen Beitrag zu Suizidprävention sowie der Sekundärprävention und Früherkennung von psychischen Problemen und psychiatrischen Erkrankungen. Krisenintervention und Suizidprävention sind notwendig, um den anhaltend hohen Bedarf an Unterstützung für Jugendliche in psychischen Krisen zu decken.

Kontakt:

Dr. Konstantinos Papageorgiou

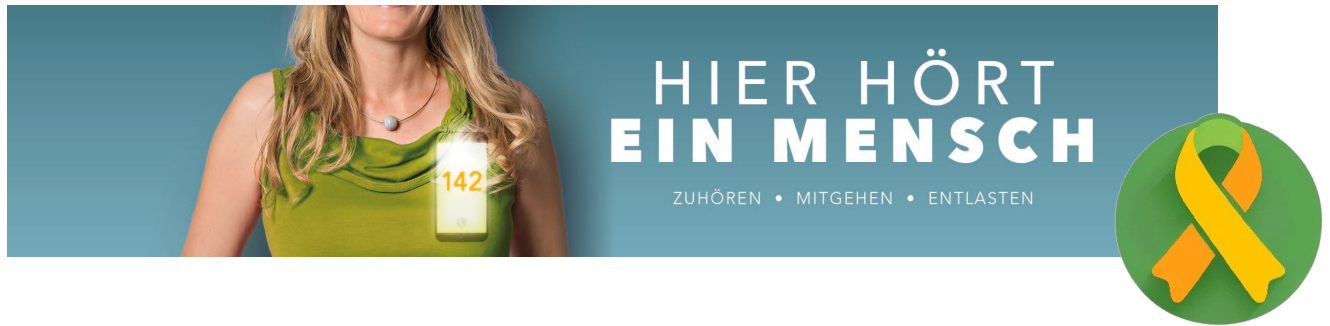
Stellv. ärztlicher Leiter

Kriseninterventionszentrum Wien

Lazarettgasse 14, 1090 Wien

Tel.: +43 1 4069595

Web: www.kriseninterventionszentrum.at



Zwischen Likes und Leere

Statement Mag.^a Barbara Lanzerstorfer-Holzner

„Ich habe hunderte Kontakte und trotzdem niemanden, der mich versteht.“

Einsamkeit ist ein tiefgehendes, schmerzliches Gefühl über das nicht gerne gesprochen wird. Ein Tabuthema, das sich in den letzten Jahren als gesellschaftliche Herausforderung entpuppt hat. Wurde Einsamkeit früher dem höheren Lebensalter zugeschrieben, sind zunehmend auch junge Menschen von diesem Gefühl betroffen.

Aktuelle Daten zeigen, dass 16 % der unter 30-Jährigen in Österreich angeben, sich meist oder immer einsam zu fühlen. Besonders gefährdet sind Mädchen im Alter zwischen 15 und 17 Jahren sowie Jugendliche mit niedrigem Familienwohlstand, Migrationshintergrund oder queerer sexueller Orientierung.

In einzelnen Gruppen liegt der Anteil deutlich höher: etwa bei jungen Menschen, die psychische Gewalt erfahren haben, bei Alleinlebenden oder bei jenen, die über zwei Stunden täglich soziale Medien nutzen.

Es klingt paradox: Junge Erwachsene sind nahezu rund um die Uhr weltweit vernetzt und dennoch sozial isoliert. Ihr Leben findet fast ausschließlich auf sozialen Medien statt. Der eigene Alltag wird inszeniert, mit Filtern versehen und möglichst optimal dargestellt, während echte Verbundenheit und persönliche Nähe Mangelware bleiben.

In einer Welt von schneller – höher – weiter, von Selbstoptimierung und Individualisierung, bleibt wenig Raum für Gemeinschaft und die tiefergehende Auseinandersetzung mit dem Gegenüber. Das Gefühl von Geborgenheit und Wärme, aber auch das Gefühl, „gebraucht zu werden“ gehen verloren – beide essenziell für die psychische Gesundheit und den Lebenssinn.

Einsamkeit trifft Jugendliche in einer Lebensphase, in der soziale Zugehörigkeit besonders wichtig ist. In einer Zeit, in der es eigentlich darum geht, Kontakte zu Gleichaltrigen aufzubauen und sich von den Eltern abzulösen, ist sie fatal.

Denn Einsamkeit wirkt sich nachteilig auf das Selbstbild, den Selbstwert, die Beziehungsgestaltung und die Zukunftsperspektiven von Jugendlichen aus. So glauben viele, dass sie nicht gut genug sind oder dass es keinen Platz für sie in der Gesellschaft gibt. Diese Gefühle können Jugendliche daran hindern, aktiv nach sozialen Kontakten zu suchen oder sich in Gemeinschaften einzubringen. Stattdessen ziehen sie sich zurück, die soziale Isolation verstärkt sich.

Einsame Jugendliche fühlen sich oft innerlich abgekapselt, unverstanden oder übersehen. Sie haben das Gefühl, dass es keinen Ort gibt, an dem sie so sein können, wie sie wirklich sind. Oft wissen sie nicht, an wen sie sich mit ihren Sorgen und Nöten wenden können, da das soziale Umfeld ihre Einsamkeit nicht bemerkt bzw. nicht wahrhaben will.



Chatberatung der TelefonSeelsorge OÖ

Genau hier setzt die TelefonSeelsorge an: Sie **bietet seit 10 Jahren ein virtuelles Beratungsangebot** für Jugendliche und junge Erwachsene. Ganz egal, wie klein oder groß die Sorgen sind, Betroffene finden Rat und Hilfe. Und sind vor allem eins: nicht allein.

Über die Einsamkeit bzw. den Wunsch nach Zugehörigkeit zu sprechen, ist ein erster wichtiger Schritt. Die Beratungsangebote der TelefonSeelsorge sind genau dafür da – niederschwellig, vertraulich, kostenlos, am Telefon rund um die Uhr und im Chat täglich von 16.00 bis 23.00 Uhr erreichbar.

Es zeigt sich, dass in Krisen ein Gespräch schon sehr viel weiterhilft. Das Bedürfnis ist groß, über die bedrückenden Gefühle und die Hoffnungslosigkeit zu sprechen. In dieser Situation gehört, ernst genommen und verstanden zu werden, stellt eine immens wichtige Erfahrung von Verbundenheit dar.

Die TelefonSeelsorge ist ein Beziehungsangebot, das Sicherheit gibt. Wird eine Vertrauensbasis geschaffen, können bei den Jugendlichen/jungen Erwachsenen Gefühle von Halt und Wertschätzung entstehen. Die User:innen erleben, dass es guttut, sich mitzuteilen und über das eigene Erleben zu reflektieren – ein wichtiger Faktor der psychischen Gesundheit.

Ängste, Sorgen, Trauer, Wut, Scham – all das gehört zum Leben. Man muss aber nicht allein damit klarkommen, die Berater:innen der TelefonSeelsorge sind unter dem Motto „Reden bzw. Schreiben hilft“ da.

Wie funktioniert die Beratung bei der Telefonseelsorge konkret?

Der amtliche, psychosoziale Notruf ist rund um die Uhr unter der **kostenlosen Nummer 142** erreichbar. Wer lieber schreibt, kann täglich von 16.00 bis 23.00 Uhr die kostenlose Chatberatung nutzen (**<https://onlineberatung-telefonseelsorge.at>**) oder rund um die Uhr eine Anfrage an die Messenger-Beratung (**0660 / 142 0 142**) senden.

Kontakt:

TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142

Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin

Mag.^a Barbara Lanzerstorfer-Holzner, Referentin

Schulstraße 4, 4040 Linz, Tel.: +43(0)732/73 13 13,

Mail: telefonseelsorge@dioezese-linz.at, Web: www.ooe.telefonseelsorge.at

Hinweis: Der „Yellow Ribbon“ ist die offizielle Schleife der Suizidprävention, der grüne Hintergrund symbolisiert die international gebräuchliche Farbe für Mental Health. © GÖG-Team, KI-gestützt (Copilot)