

Abschlussbericht

Sachbericht vom 30. Juni 2023

Titel und Verantwortliche

Projekttitlel: krisenchat.de - Pilotprojekt Evaluation

Förderkennzeichen: ZMI1-2521FEP001

Leitung: Melanie Eckert

Mitarbeitende:

krisenchat

Mia Denninger

Julia Thomas

Juliane Pougin

Leonie Zillessen

Shadi Sae

Richard Wundrack

Jan Wilhelm

Mickael Brunhammer

Hendrikje Schmidt

Mario Duhanic

KC Mitarbeiter CC

KC Mitarbeiterin DP

Universität Leipzig

Prof. Dr. Christine Rummel-Kluge

Dr. Elisabeth Kohls

Dr Sabrina Baldofski

Efe Zeki

Jelena Schneider

UL Mitarbeiter LG

UL Mitarbeiterin KK

UL Mitarbeiterin JS

UL Mitarbeiterin KG

UL Mitarbeiterin SLK

IPU Berlin

Prof. Dr. Lars Kuchinke

Prof. Dr. Gunther Meinlschmidt

Prof. Dr. Kateryna Bondar

Moritz Borrmann

IPU Mitarbeiterin CE

IPU Mitarbeiterin IG

IPU Mitarbeiterin JM

IPU Mitarbeiter PE

IPU Mitarbeiterin SH

Charité Berlin

Prof. Dr. Anne Berghöfer

Ryan King

CB Mitarbeiterin SK

Kontaktdaten: melanie.eckert@krisenchat.de

+49 1573 089 5253

krisenchat gGmbH

Torstr. 75

10119 Berlin

Laufzeit: 28.05.2021 – 31.01.2023

Fördersumme: 458.191,00 €

Inhaltsverzeichnis

Titel und Verantwortliche	0
Zusammenfassung	4
Einleitung	5
Ausgangslage des Projekts	5
Ziele des Projekts	6
Projektstruktur	6
Erhebungs- und Auswertungsmethodik	7
1. Hypothese: Das Angebot von krisenchat zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit.	8
2. Hypothese: krisenchat zeigt eine hohe Nutzerzufriedenheit: über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder sehr zufrieden.	9
3. Hypothese: 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.	9
4. Hypothese: Die krisenchat Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden.	9
5. Hypothese: Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden.	11
Durchführungs-, Arbeits- und Zeitplan	11
Projekthistorie	14
Legende	14
Tabelle 1. Projekthistorie	14
Ergebnisse	24
Tabelle 2. Studienteilnahme	24
Querschnittsstudie (N = 6.962): Wer nutzt krisenchat wie, wann und warum? (Eckert et al. 2022)	25

Querschnittsstudie (N = 6.962): Wie und wann nutzen Hilfe- suchende mit Suizidgedanken krisenchat? (Kohls et al. 2022)	27
Längsschnittstudie (N = 247): Wie erfolgreich vermittelt krisenchat an Hilfe vor Ort weiter? (Baldofski et al. 2023)	29
Querschnittsstudie (N = 6.657): Was macht besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende aus? (Efe et al., 2023)	31
Gender Mainstreaming Aspekte	33
Diskussion der Ergebnisse, Gesamtbeurteilung	34
1. Hypothese: Das Angebot von krisenchat zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit.	35
2. Hypothese: krisenchat zeigt eine hohe Nutzerzufriedenheit: über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder sehr zufrieden.	35
3. Hypothese: 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.	36
4. Hypothese: Die krisenchat Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden.	36
5. Hypothese: Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden.	37
Auflage: Messung der Selbstwirksamkeit	37
Ausstehende Forschung	38
Verbreitung und Öffentlichkeitsarbeit der Projektergebnisse	38
Verwertung der Projektergebnisse	40
Nachhaltigkeit	40
Transferpotential	41
Publikationsverzeichnis	43
siehe zzgl. BMG Anlage Abschlussbericht ZMI1-2521FEP001	

Zusammenfassung

Das Bundesministerium für Gesundheit hat im Zeitraum 28. Mai 2021 bis zum 31. Januar 2023 die wissenschaftliche Evaluation des Beratungsangebots der krisenchat gGmbH durch die Universität Leipzig, die Charité Berlin und die IPU Berlin mit 458.191,00€ gefördert. krisenchat bietet Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen (U25) durchgehend seit Mai 2020 kostenlos und rund um die Uhr eine vertrauliche, psychosoziale Krisenberatung per Chat an, die durch ehrenamtlich engagiertes Fachpersonal aus den Bereichen Psychologie, Psychotherapie und Sozialer Arbeit geleistet wird. Im Zentrum der Forschung stand die Zusammensetzung und das Inanspruchnahmeverhalten sowie die Zufriedenheit der jungen Hilfesuchenden mit dem Beratungsangebot von krisenchat. Im Rahmen einer Verlängerung und Aufstockung des Projekts zu Juni 2022 sollte zudem berücksichtigt werden, dass die Pandemie-Schutzmaßnahmen ausgelaufen sind, die den Kontext des Beratungsangebots zunächst noch bestimmt hatten und dass die Invasion der Ukraine dazu geführt hat, dass vermehrt Flüchtende aus der Ukraine psychosoziale Hilfe bei krisenchat angefragt haben.

Auf Grundlage der anonymisierten Eckdaten zum Beratungsaufkommen bei krisenchat sowie durch zwei Erhebungswellen, in denen Erstkontakte wenige Stunden nach der Beratung um ein Feedback zum Beratungserleben und vier Wochen später um ein Feedback zum Weitervermittlungserfolg gebeten wurden, wurden fünf Hypothesen überprüft: (1) Das Angebot von krisenchat ist machbar, wird akzeptiert und ist nutzerfreundlich; (2) über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung zufrieden; (3) über 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot weiterempfehlen; (4) mindestens 30% der Hilfesuchenden folgen der Empfehlung von krisenchat, sich an eine Anlaufstelle vor Ort zu wenden und (5) letzteres gilt auch für Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes.

Insgesamt sind aus der Forschung bisher vier wissenschaftliche Open-Access Publikationen entsprungen (Baldofski et al., 2023; Eckert et al., Efe et al., 2023; 2022, Kohls et al., 2022), die diese Hypothesen auf Grundlage der Daten der ersten Erhebungswelle beantworten: (1) Die krisenchat-Beratung wird in Bezug auf ein weites Spektrum psychosozialer Krisen insbesondere von weiblichen Kindern und Jugendlichen und insbesondere in den Abendstunden in Anspruch genommen; (2) knapp 65% der Kinder und Jugendlichen empfinden die Beratung als hilfreich; (3)

über 88% würden die krisenchat- Beratung weiterempfehlen und (4) über 48% der Hilfesuchenden folgen den Empfehlungen aus der Beratung sich mit ihrer Krise an eine Versorgungsangebot oder eine Vertrauensperson vor Ort zu wenden. Noch unveröffentlichte Analysen deuten zudem darauf hin, dass (5) die Erfolgsrate der Weitervermittlung in Fällen von Kinderschutz ähnlich hoch ausfällt. Daneben stehen noch die Veröffentlichungen von sechs weiteren Studien aus, die auch die Daten der zweiten Erhebungswelle berücksichtigen.

Das vorliegende Forschungsprojekt hat viele Erkenntnisse über die Problemlage und das Nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen generiert. Damit konnte nicht nur gezeigt werden, dass krisenchat ein gut funktionierendes, niedrighschwelliges Beratungsangebot ist, sondern es hat auch dazu beigetragen, die krisenchat-Beratung weiter auszubauen, zu professionalisieren und passender auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden zuzuschneiden. Die Erkenntnisse werden im Hinblick auf die Gesundheitsversorgung und die Gesetzgebung zu Finanzierungsmöglichkeiten solch niedrighschwelliger Angebote wie krisenchat diskutiert.

Einleitung

Ausgangslage des Projekts

krisenchat ist ein psychosozialer Beratungsdienst für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (U25). Als gemeinnützige GmbH möchte krisenchat jungen Menschen eine kostenlose und rund um die Uhr verfügbare Kurzintervention für Krisensituationen im Chat zur Verfügung stellen, die vor allem durch ehrenamtliches Fachpersonal aus den Bereichen Psychologie, Psychotherapie, Sozialarbeit und Sozialpädagogik geleistet wird.

Zum Zeitpunkt der Antragstellung zur Evaluation des Beratungsdienstes im April 2021 war krisenchat knapp 1 Jahr alt, und ganz Deutschland befand sich noch mitten im hin und her zwischen harten und leichten Lockdown-Maßnahmen. Über die Projektlaufzeit hinweg entspannte sich die Infektionslage jedoch zunehmend. Dafür stellten die russische Invasion der Ukraine und die Kriegsangst Europa und seine Einwohnerinnen und Einwohner seit 2022 vor neue Herausforderungen. Unter diesen sich stetig wandelnden Bedingungen, musste sich auch krisenchat wiederholt

an die sich ändernden Bedürfnisse und Zusammensetzung der jungen Hilfesuchenden anpassen.

Ziele des Projekts

Als Forschungsprojekt zielte das Projekt in fünf Hypothesen darauf ab, das krisenchat-Beratungsangebot und die Gruppe Hilfesuchender zu evaluieren, die krisenchat in Anspruch nehmen:

1. **Hypothese:** Das Angebot von krisenchat zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit.
2. **Hypothese:** krisenchat zeigt eine hohe Nutzerzufriedenheit: über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder sehr zufrieden.
3. **Hypothese:** 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.
4. **Hypothese:** Die krisenchat Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden.
5. **Hypothese:** Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden.

Zudem haben sich aus den gesellschaftlichen Entwicklungen während der Projektlaufzeit noch zwei unterschiedliche Perspektiven auf diese Hypothesen ergeben. Die eine Perspektive betrachtet, wie unterschiedlich krisenchat von Hilfesuchenden während und nach den Zeiten von Pandemie und Lockdowns genutzt wird. Die andere Perspektive vergleicht, wie unterschiedlich junge, deutsche Hilfesuchende und ukrainische Kriegsbedroffene krisenchat nutzen und annehmen.

Projektstruktur

Die Projektstruktur sah zunächst vor, dass krisenchat durch die Universität Leipzig als Kooperationspartner wissenschaftlich evaluiert werde. Dazu wurde ihm Rahmen der Förderung auf Seiten krisenchats ein internes Forschungsteam eingerichtet, dass für das datenschutzkonforme Datenmanagement und die Aufbereitung anonymisierter Forschungsdaten verantwortlich war. Im Rahmen der im Durchführungs-, Arbeits- und Zeitplan beschriebenen Projektverlängerungen und Aufstockung kamen ab Juli 2022 noch die IPU Berlin und die Charité Berlin als universitäre Kooperationspartner hinzu, um die kulturvergleichende Evaluation

zwischen den jungen, deutschen Hilfesuchenden und den ukrainische Kriegsbetroffenen vorzunehmen.

Das finale Forschungsprojekt umfasste einerseits eine umfassende Aufbereitung und Auswertung der Beratungsdokumentationen aus dem Zeitraum Mai 2020 bis Juli 2021. Zum anderen gab es im Rahmen des Forschungsprojekts zwei Erhebungswellen, die eine freiwillige Befragung wenige Stunden nach der ersten Beratung durch krisenchat beinhaltete, sowie eine freiwillige Folgeberatung vier Wochen später, um den Weitervermittlungserfolg von krisenchat zu erfassen. Die erste Erhebungswelle erfolgte von Oktober 2021 bis März 2022; die zweite Erhebungswelle von Juli 2022 bis Januar 2023.

Die Forschung fand unter strengen datenschutzrechtlichen und wissenschaftsethischen Auflagen statt. Dazu wurde in Zusammenarbeit mit einem externen Datenschutzbeauftragten ein Datenschutzkonzept erarbeitet und die Ethikkommission der Universität Leipzig konsultiert. Des Weiteren wurde gemeinsam mit der Kinderschutzbeauftragten von krisenchat sichergestellt, dass die Forschung nicht die laufende Beratung von Verdachtsfällen für Kindeswohlgefährdung stört. Generell wurde darauf geachtet, dass die Forschung weder die Hilfesuchenden in ihrer Not belastet noch die Beraterinnen und Berater in ihrer Arbeit stört.

Bis zur Abgabe des vorliegenden Abschlussberichts konnten die universitären Kooperationspartner bereits vier im Peer-Review-Verfahren begutachtete Artikel veröffentlichen, die vier der fünf Hypothesen adressieren. Sechs weitere Artikel befinden sich aktuell noch in der Vorbereitung bzw. im Veröffentlichungsprozess.

Erhebungs- und Auswertungsmethodik

Das Studiendesign war pragmatisch und einfach konstruiert, um möglichst alle entstehenden Datensätze in die Analyse einschließen zu können und so einen Selektionsbias zu vermeiden. Hilfesuchende erhielten ca. drei Stunden, nachdem sie ihre erste krisenchat Beratung beendet hatten, eine Einladung zu einer kurzen Feedbackbefragung, in der sie neben Fragen zum Beratungserleben und ihren Emotionen in den Forschungszweck eingewilligt haben und gefragt wurden, ob krisenchat sie vier Wochen später zu einer weiteren Befragung einladen darf. In der Folgebefragung vier Wochen später wurden die Teilnehmenden vor allem dazu befragt, ob sie sich an eine von krisenchat empfohlene Anlaufstelle vor Ort gewendet

haben und welche Aspekte der Beratung sie dazu bewegt haben bzw. was sie trotz der Beratung davon abgehalten hat, die Anlaufstelle aufzusuchen.

Um die Datenqualität sicherzustellen, wurden die Beratungsprotokolle von Erstberatungen kontinuierlich durch ein geschultes Team auf ihre Vollständigkeit geprüft. Zusätzlich stellte das Team für Kinderschutz vor dem Versenden von Befragungseinladungen an Hilfesuchende, bei denen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung bestand, sicher, dass Einladung zur Folgebefragung keine laufende Beratung unterbricht, da diese Fälle bei krisenchat oft über mehrere Tage und Wochen begleitet werden.

Im Folgenden werden die Operationalisierung der Ziele und Indikatoren sowie das Vorgehen zur Datenerhebung und -auswertung nach den jeweiligen Hypothesen sortiert behandelt.

1. Hypothese: Das Angebot von krisenchat zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit.

Wie einleitend erwähnt, möchte krisenchat jungen Menschen eine kostenlose und rund um die Uhr verfügbare Kurzintervention für Krisensituationen im Chat zur Verfügung stellen. Die Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit von krisenchat sollen dabei vor allem durch die Beschreibung des Inanspruchnahmeverhaltens der Hilfesuchenden sowie das Profil der Hilfesuchenden eingeschätzt werden. Dazu wurden die anonymisierten Beratungsprotokolle einschließlich Alter, Geschlecht, Kategorie des Beratungsanliegens, bestehende professionelle Anbindung und der Verlauf der Beratung in Form von Wort-, Nachrichten- und Beratungsstellen für die wissenschaftliche Evaluation in einem Datensatz aufbereitet.

krisenchat hat in dem Zeitraum, auf den sich die erste Auswertung der 1. Hypothese bezieht, noch mit 23 unterschiedlichen Kategorien für Beratungsanliegen gearbeitet, die an die Kategorien der Crisis Text Line (USA) angelehnt sind und von der Universität Leipzig in neun übergeordnete Kategorien zusammengefasst wurden: (1) psychiatrische Symptome, (2) psychosoziale Notlage, (3) emotionale Notlage, (4) Gewalt, (5) sexualisierte Belästigung, (6) COVID-19, (7) Kindeswohlgefährdung und (8) LGBTQIA+ bezogene Anliegen. Im Anschluss wurden für den ersten Erhebungszeitraum wesentlich feinteiliger, krisenchat-seitig 50 Kategorien für Beratungsanliegen unterschieden. Im zweiten Erhebungszeitraum wurden 60

Kategorien unterschieden, weil mit der Invasion der Ukraine zehn kriegsspezifische Anliegen hinzukamen.

2. Hypothese: krisenchat zeigt eine hohe Nutzerzufriedenheit: über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder sehr zufrieden.

Der Nutzerzufriedenheit der Hilfesuchenden wurde sich über die Frage genähert: "Konnte dir krisenchat mit deinem Anliegen weiterhelfen", die Teil der ersten freiwilligen Befragung wenige Stunden nach der ersten Beratung durch krisenchat war. Die Antwortoptionen umfassten: "ja", "eher ja", "eher nein", "nein" und "keine Angabe".

Ein weiterer Indikator für die Nutzerzufriedenheit ist die Weiterempfehlungsrate aus Hypothese 3 (vgl. nächster Abschnitt).

3. Hypothese: 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.

Der Nutzerzufriedenheit der Hilfesuchenden wurde sich zudem über die Frage genähert: "Wie wahrscheinlich ist es, dass du krisenchat einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlst?", die Teil der ersten freiwilligen Befragung wenige Stunden nach der ersten Beratung durch krisenchat war. Die Antwortoptionen reichten von "100 %, auf jeden Fall" bis "0 %, auf keinen Fall" und erfolgten in 10 % Schritten. Es war auch möglich, "keine Angabe" zu machen.

4. Hypothese: Die krisenchat Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden.

Um die Frage nach dem Weitervermittlungserfolg krisenchats an Versorgungsangebote vor Ort und vertrauenswürdige Personen im sozialen Umfeld zu überprüfen, wurde folgender Dokumentations- und Befragungsprozess eingerichtet:

1. Die Beratungsdokumentationsmaske für die Beraterinnen und Berater wurde um eine Checkbox erweitert, ob in der Beratung eine Weiterempfehlung stattgefunden hat.

2. Hilfesuchende konnten bei Teilnahme am freiwilligen Feedback wenige Stunden nach der Erstberatung angeben, ob sie damit einverstanden sind, dass krisenchat sie einige Wochen später zu einer Folgebefragung einlädt.
3. Im Falle ihrer Einwilligung wurden Hilfesuchende vier Wochen nach der Erstberatung zur Folgebefragung eingeladen. Während der ersten Erhebungswelle ging die Folgebefragungseinladung nur an Personen, die auch eine Weiterempfehlung erhalten haben. Während der zweiten Erhebungswelle wurde diese Restriktion aufgehoben, um zu vergleichen, inwiefern sich Hilfesuchende auch ohne Empfehlung eines bestimmten Versorgungsangebots vor Ort selbst weitere Hilfe suchen.
4. Zudem wurde sichergestellt, dass Einladungen zur Folgebefragung in Verdachtsfällen von Kindeswohlgefährdung nur versendet wurden, wenn der Beratungsprozess als abgeschlossen eingeschätzt wurde, denn diese Fälle brauchen und bekommen meist mehr als eine Beratung.

Die Folgebefragung vier Wochen nach der Erstberatung enthielt Fragen zum Weitervermittlungserfolg einschließlich der Frage danach, an wen krisenchat die Hilfesuchenden laut ihrer Wahrnehmung weiterempfohlen hat und ob und inwiefern sie mit dem entsprechenden Angebot bzw. der Person bereits Kontakt aufgenommen haben. In der ersten Erhebungswelle wurde die Liste der Versorgungsangebote und vertrauenswürdigen Personen in einem Multiple-Choice-Format vorgegeben, in der zweiten Erhebungswelle konnte die Frage über ein offenes Textfeld beantwortet werden. Die Antwort wurde dann händisch den Kategorien aus der ersten Erhebungswelle zugeordnet. Wenn bereits Kontakt aufgenommen wurde, gab es Folgefragen dazu, ob es bereits einen Termin gab, ein Termin aussteht oder ob es zu keinem Termin kommen wird und warum nicht. Weiterhin wurde erfragt, was die Hilfesuchenden an der krisenchat-Beratung dazu bewegt hat, den Kontakt aufzunehmen. Falls innerhalb der vier Wochen noch kein Kontakt zu dem empfohlenen Versorgungsangebot bzw. der Person aufgenommen wurde, wurde nach den Gründen gefragt, die sie von der Kontaktaufnahme abgehalten haben. Personen, die angegeben haben, sich woanders Hilfe gesucht zu haben, wurden dazu befragt, an wen sie sich stattdessen gewendet haben.

5. Hypothese: Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden.

Die Antworten auf die letzte Hypothese wurden nach demselben Verfahren operationalisiert und erhoben, wie für die 4. Hypothese. Allerdings wurde die Einladung zur Folgebefragung erst nach einer zusätzlichen Überprüfung verschickt, damit die Einladung keinen laufenden Beratungsprozess stört.

Die wissenschaftliche Auswertung durch die universitären Kooperationspartner steht noch aus. Das Manuskript befindet sich im finalen Abstimmungsprozess, weshalb die Ergebnisse im Ergebnisteil des Abschlussberichts noch nicht dargestellt werden können. Die vorläufigen Ergebnisse des krisenchat-internen Forschungsteams ergeben aber, dass über die beiden Erhebungszeiträume insgesamt 457 Verdachtsfälle für Kindeswohlgefährdung registriert wurden. Die Schnittmenge der Verdachtsfälle, die eine Weitervermittlung erhalten haben und an der Folgebefragung teilgenommen haben, umfasst allerdings nur 31 Kinder und Jugendliche. Von diesen haben fünf (16 %) keine Angabe gemacht, ob sie Kontakt zur empfohlenen Stelle oder Person aufgenommen haben, elf (35%) haben angegeben, keinen Kontakt aufgenommen zu haben, und neunzehn (49 %) haben angegeben, bereits Kontakt aufgenommen zu haben. Die Stichprobe ist zwar sehr klein, aber legt nahe, dass krisenchat die 5. Hypothese bestätigen kann.

Durchführungs-, Arbeits- und Zeitplan

Die Durchführung des Projektes war ursprünglich mit einer Bundeszuwendung über 188.765,00 € für den Zeitraum vom 28.05.2021 bis zum 27.01.2022 vorgesehen. Dabei sollte in Kooperation mit der Universität Leipzig die Inanspruchnahme und der Weitervermittlungserfolg von krisenchats psychosozialem Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche unter 25 Jahren vor dem Hintergrund von Corona-Lockdowns evaluiert werden. Aufgrund vor allem äußerer Veränderungen, die die Zusammensetzung der Hilfesuchenden und ihres Hilfebedarfs bei krisenchat beeinflusst haben, wurde das Projekt dreimal bis zum endgültigen Projektende am 31.01.2023 verlängert und erhielt im Zuge der zweiten Projektverlängerung eine

Aufstockung mit einer zusätzlichen Bundeszuwendung über 269.426,00 €. Die Forschungsziele haben sich dabei nicht grundlegend geändert.

Die erste Projektverlängerung um sechs Monate bis zum 31.07.2022 mit einer anteiligen Mittelverlagerung von 2021 nach 2022 wurde bewilligt, damit der Datenerhebungszeitraum verlängert werden konnte. Einerseits war es den Projektpartnern an der Universität Leipzig aufgrund administrativer Vorgaben erst nach dem Erhalt der Förderzusage möglich, den Prozess der Stellenvergabe einzuleiten. Dadurch verzögerte sich auch die Ausarbeitung des Studiendesigns und der Implementierung der Befragungen. Zeitgleich musste vor Studienbeginn die Bestätigung durch einen externen Datenschutzbeauftragten und die Ethikkommission der Universität Leipzig abgewartet werden, dass alle formalen Voraussetzungen für die Studiendurchführung erfüllt sind. Zusammen hat sich dadurch der Start der Datenerhebung auf den 01.10.2021 verzögert. Andererseits waren die im Antrag zugrunde gelegten Entwicklungen der Beratungszahlen bzw. die kapazitären Möglichkeiten von krisenchat, alle Beratungsanfragen zu bedienen, überschätzt worden, sodass trotz einer hohen Studienteilnahmebereitschaft ein längerer Erhebungszeitraum von Nöten war, um die angestrebte Studienteilnehmerzahlen zu erreichen.

Die zweite Projektverlängerung um fünf Monate bis zum 31.12.2022 mit zusätzlicher Bundeszuwendung geschah in Reaktion auf die Invasion der Ukraine durch Russland und die niedrigschwellige, psychologische Versorgung, die krisenchat Kriegsbetroffenen bereits wenige Tage nach Kriegsbeginn (01.05.2022) anbieten konnte. Spätestens mit dem Beginn der zweiten Datenerhebungsperiode im Projekt hat sich eine relativ stabile Neukonstellation der Hilfesuchenden bei krisenchat etabliert, zu der ca. 20% ukrainische Kriegsbetroffene gehören, die mit anderen Anliegen und Ansprüchen kommen, die andere Voraussetzungen in Bezug auf ihren Zugang zum Versorgungssystem haben und die auf einer anderen Sprache beraten werden müssen. Dazu brauchte es nicht nur projektbezogene Anpassungen bei krisenchat, sondern es sollten auch die Charité Berlin und die IPU Berlin als neue universitäre Kooperationspartner hinzukommen, um der anspruchsvollen Forschung im Zusammenhang mit der Flüchtlingsversorgung und Kulturunterschieden gerecht zu werden.

Die dritte Projektverlängerung um einen Monat bis zum 31.01.2022 sollte dem Umstand Rechnung tragen, dass es schwierig war, rechtzeitig eine passende ukrainisch-sprachige Professorin in Deutschland für das Projekt zu gewinnen, und die universitären Kooperationspartner darauf verwiesen haben, dass der Januar für die Datenerhebung noch sehr entscheidend sei, da Ukrainer und Ukrainerinnen im Januar zu den Orthodoxen Weihnachtsfesttagen besonders unter den durch den Krieg zerrissenen Familiensituationen leiden.

Während die Forschung mit einer Rücklaufquote von über 40% generell auf eine sehr studienteilnahmewillige Zielgruppe bauen konnte, hat sich die Datenerhebung selbst als sehr schwierig herausgestellt. Die Erfüllung technischer, forschungsethischer und datenschutzrechtlicher Voraussetzung und der Anspruch, den Beratungsverlauf weder für die Hilfesuchenden, noch für die Beraterinnen und Berater zu stören, haben dazu geführt, dass für den längsschnittlichen Teil der Forschung Teilnehmende an vielen Schritten aus der Befragung ausscheiden konnten, sodass weniger als 10% der Hilfesuchenden noch an der letzten Nachbefragung zum Weitervermittlungserfolg vier Wochen nach ihrer ersten Beratung teilgenommen haben. Auch das Zusammenführen, Aufbereiten und Anonymisieren der Forschungsdaten für die universitären Projektpartner hat krisenchatseitig wesentlich mehr Zeit und Ressourcen in Anspruch genommen als im Projektantrag und den Anpassungen vorgesehen.

Dennoch konnten die universitären Projektpartner bereits während der Projektlaufzeit zwei Studien veröffentlichen, und zwei weitere Studien konnten bis zum vorliegenden Projektabschlussbericht veröffentlicht werden. Sechs weitere Veröffentlichungen sind nach dem offiziellen Projektende noch an unterschiedlichen Stellen im Publikationsprozess. Als besonders positive Erfahrung herauszustellen sind zudem noch die durchweg schnelle und freundliche Zusammenarbeit mit den universitären Kooperationspartnern sowie mit dem BMG und dem BVA.

Projekthistorie

Legende

Legende zur Projekthistorie:
Stellenbesetzungen (S)
Projektentscheidende Meilensteine, wie Projektanpassungen, Ethikvotums und Fristen (M)
Peer-Reviewte Veröffentlichung von Projektpublikationen (V)

Tabelle 1. Projekthistorie

Datum	Meilenstein und Beschreibung
28. Mai 2021	Offizieller Projektbeginn (M) vgl. Erhalt Bewilligungsbescheid vom 8.6.2021
1. Juni 2021	Stellenbesetzung IT-Entwickler, krisenchat (S) durch Jan Wilhelm zur Anpassung der Beratungsplattform (a) an das Datenschutzkonzept und (b) für die strukturierte Datenerfassung zum Forschungszweck.
1. Juni 2021	Stellenbesetzung Psychologin als Beraterin (S) durch Juliane Pugin für eine Kindeswohl sensible Forschung, die nicht den Beratungserfolg verringert und zur Entwicklung eines Kinderschutzkonzeptes.
8. Juni 2021	Erhalt Bewilligungsbescheid (M) Der Forschungsantrag "krisenchat.de – Pilotprojekt Evaluation" wird rück- wirkend bewilligt. Untersucht werden sollen fünf Hypothesen zur Nutzungszufriedenheit und zum Weitervermittlungserfolg: <ul style="list-style-type: none"> • H1: Das Angebot von krisenchat.de zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Hilfesuchendenfreundlichkeit (acceptability, feasibility, usability). • H2: krisenchat.de zeigt eine hohe Zufriedenheit der Hilfesuchenden (user satisfaction): über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	<p>sehr zufrieden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● H3: 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen. ● H4: Die krisenchat.de Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden. ● H5: Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden. <p>Im Bewilligungsbescheid wird um die zusätzliche Untersuchung der Selbstwirksamkeit junger Hilfesuchender gebeten und die Auflage gesetzt, bis zum 20.08.2021 ein positives Ethikvotum und eine Konformitätserklärung zum Datenschutz nachzuweisen.</p>
15. Juni 2021	<p>Stellenbesetzung Psychologin und Psychologe, krisenchat (S) durch Julia Thomas und Richard Wundrack zu je 50% zur Projektkoordination, internen wissenschaftlichen Projektbegleitung und zum technisch–inhaltlichen Anpassung von Beratungsdokumentation und Forschungszweck</p>
1. Aug. 2021	<p>Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiterin, krisenchat (S) durch Shadi Sae zum Datenmanagement</p>
1. Aug. 2021	<p>Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiter, Universität Leipzig (S) durch Efe Zeki und UL Mitarbeiter LG zu je 50% zur wissenschaftlichen Vorbereitung der Studien und Auswertung der Studienergebnisse</p>
3. Aug. 2021	<p>Positives Ethikvotum für das 1. Arbeitspaket (AP1), Leipzig (M) Die Ethikkommission der Universität Leipzig gibt schriftlich ihr positives Votum zum Arbeitspaket 1 “Analyse bestehender Daten” (H1, H2, H3).</p>
19. Aug. 2021	<p>Konformitätserklärung Datenschutzkonzept (M) Der externe Datenschutzbeauftragte Michael Panienka (DataProCon GmbH, Zeichen 1008-18/MPa) bestätigt die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen, nachdem ein ausführliches</p>

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	Audit (Verfahrensverzeichnis und Datenschutzkonzept) erarbeitet wurden.
20. Aug. 2021	<p>Nachweis der Auflagen gegenüber dem Fördermittelgeber (M)</p> <p>Das positive Votum der Ethikkommission zum AP1 und die Konformitätserklärung werden fristgerecht per E-Mail nachgewiesen. (Das positive Votum der Ethikkommission zum AP2 wird am 28.09.2021 kurz vor Beginn der Datenerhebung nachgereicht.)</p>
3. Sept. 2021	<p>Positives Ethikvotum für das 2. Arbeitspaket (AP2), Leipzig (M)</p> <p>Die Ethikkommission der Universität Leipzig gibt ihr positives Votum zum zweiten Arbeitspaket "Weitervermittlungserfolg" (H4, H5). Damit wird der Start der Datenerhebung auf den 1.10. gelegt, um letzte Anpassungen umzusetzen.</p>
1. Okt. 2021	<p>Start der Datenerhebung AP2 (M)</p> <p>Die Datenerhebung zum Weitervermittlungserfolg beginnt. In Vorbereitung wurden die zuvor 23 Beratungsanliegen-Kategorien auf Grundlage, der aus AP1 gewonnenen Erkenntnisse auf 50 Kategorien erweitert. Die Teilnahme ist freiwillig und vertraulich. Der Pool der potentieller Studienteilnehmenden für die Nachbefragung zum Weitervermittlungserfolg vier Wochen nach der Erstberatung setzt sich nur aus jenen Hilfesuchenden zusammen, die bereits, während der Erstberatung eine Weitervermittlungsempfehlung erhalten haben (28%) und in der allgemeinem Feedbackbefragung einwilligen, dass krisenchat sie in vier Wochen erneut kontaktieren darf (29%). Die Schnittmenge entspricht knapp 10% aller Beratungen. Während des gesamten Erhebungszeitraums (bis zum 28.03.2022) überprüft ein separates Team regelmäßig die Vollständigkeit und Richtigkeit der Beratungsdokumentation aller Erstkontakte, um eine hohe Datenqualität und ein Maximum potenzieller Teilnehmender sicherzustellen.</p>
1. Okt. 2021	<p>Stellenbesetzung Studentische Mitarbeiterin, krisenchat (S)</p>

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	durch Leonie Zillessen. Sie leitet ein Team studentischer Praktikanten und Praktikantinnen an, die die für die Datenerhebung relevanten Chats nachkodieren, d.h. zur Maximierung der Datenqualität die Beratungsdokumentation kontrollieren.
8. Nov. 2021	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, Universität Leipzig (S) durch UL Mitarbeiterin KK für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
15. Nov. 2021	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, Universität Leipzig (S) durch UL Mitarbeiterin JS für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
26. Nov. 2021	Erhalt Änderungsbescheid 1/3 (Verlängerung und Mittelverlagerung) (M) Die beantragte Projektverlängerung bis zum 31.07.2022 wird bewilligt. Dies trägt (a) der zum Teil verzögerten Projektstellenbesetzung Rechnung, wichtiger jedoch (b) der geringer als erwarteten Teilnehmendenzahl: unter den strengen Auflagen der Ethikkommission erfüllen nur 10% der Hilfesuchenden die Teilnahmebedingungen, von denen wiederum etwas 47% tatsächlich die Studie abschließt.
12. Feb. 2022	<p>Veröffentlichung 1. Publikation (V)</p> <p>Eckert, M., Efe, Z., Guenther, L., Baldofski, S., Kuehne, K., Wundrack, R., Thomas, J., Sae, S., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. (2022). Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults ("krisenchat"): A cross-sectional study. Internet Interventions, 100508.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508</p> <p>In Vorbereitung der Auswertung bzgl. AP1 "Analyse bestehender Daten" (H1, H2, H3), der Chat-Daten von 17.5.2020 bis 30.07.2021, haben die Projektmitarbeitenden seitens krisenchat ca. 12.000 Chats händisch auf die Einschlusskriterien und die</p>

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	Vollständigkeit der Daten hin überprüft.
28. März 2022	Veröffentlichung 2. Publikation (V) Kohls, E., Guenther, L., Baldofski, S., Eckert, M., Efe, Z., Kuehne, K., Sae, S., Thomas, J., Wundrack, R., & Rummel-Kluge, C. (2022). Suicidal Ideation Among Children and Young Adults in a 24/7 Messenger-Based Psychological Chat Counseling Service. <i>Frontiers in Psychiatry</i> , 13. https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298
24. Feb. 2022	Invasion russischer Truppen in die Ukraine
1. März 2022	krisenchat Ukrainian (M) krisenchat bietet die Krisenberatung nun auch für Flüchtlinge und Kriegs- betroffene aus der Ukraine auf Ukrainisch, Russisch und Englisch an.
1. Apr. 2022	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, Universität Leipzig (S) durch UL Mitarbeiterin SLK für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
1. Juni 2022	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, Universität Leipzig (S) durch UL Mitarbeiterin KG für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
13. Juni 2022	Stellenbesetzung Community Managerin, krisenchat (S) durch Mia Denninger und KC Mitarbeiterin DP, um die Community ehrenamtlicher Beraterinnen und Berater zu den unterschiedlichen Beratungs- und Datenerhebungsbedingungen zu schulen.
13. Juni 2022	Stellenbesetzung Developer, krisenchat (S) durch Mario Duhanic zur Anpassung der technischen Integration zwischen der Beratungsplattform und projektbezogenen Datenerhebung vor dem Hintergrund des nun mehrsprachigen Beratungsangebots
14. Juni 2022	Einreichung Zwischenbericht (M) Übermittlung der finalen Korrektur des ansonsten fristgerechten zum ersten Mal am 29.04.2022 übermittelten Zwischenberichts.
1. Juli 2022	Stellenbesetzung Postdoktorandin, Universität Leipzig (S) durch Dr. Elisabeth Kohls zur wissenschaftlichen Vorbereitung der

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	Studien und Auswertung der Studienergebnisse
25. Juli 2022	<p>Erhalt Änderungsbescheid 2/3 (Verlängerung und Aufstockung) (M) Die beantragte Projektverlängerung bis zum 31.12.2022 und -aufstockung um 269.426,00 € wird bewilligt. Dies trägt (a) der veränderten Situation Rechnung, dass sich durch den Krieg in der Ukraine die Zusammensetzung und Bedürfnisse der Zielgruppe von krisenchat geändert hat.</p>
6. Juli 2022	<p>Positives Ethikvotum zur Studienanpassung, Leipzig (M) Die Ethikkommission der Universität Leipzig gibt schriftlich ihr positives Votum zur Anpassung des Studiendesigns an die angepasste Zielsetzung</p>
22. Juli 2022	<p>Start der zzgl. Datenerhebung AP2 im Rahmen veränderten Zielgruppe (M) Die Datenerhebung zum Weitervermittlungserfolg wird fortgesetzt. In Reaktion auf die Invasion der Ukraine wurden den 50 Beratungsanliegen-Kategorien 10 kriegs- und fluchtrelevante Kategorien hinzugefügt. Die Teilnahme ist freiwillig und vertraulich. Der Pool der potenzieller Studienteilnehmenden für die Nachbefragung zum Weitervermittlungserfolg vier Wochen nach der Erstberatung setzt sich aus allen Hilfesuchenden zusammen, die in der allgemeinem Feedbackbefragung einwilligen, dass sie in vier Wochen erneut kontaktiert werden dürfen. Das erlaubt herauszufinden, ob sich Hilfesuchende selbst Hilfe vor Ort suchen, auch wenn sie nicht aktiv weitervermittelt wurden. Während des gesamten Erhebungszeitraums (bis zum 30.01.2023) überprüft ein separates Team regelmäßig die Vollständigkeit und Richtigkeit der Beratungsdokumentation aller Erstkontakte, um eine hohe Datenqualität und ein Maximum potenzieller Teilnehmender sicherzustellen.</p>
25. Juli 2022	<p>Erhalt Änderungsbescheid 2/3 (Verlängerung und Aufstockung) (M) Die beantragte Projektverlängerung bis zum 31.12.2022 und -aufstockung um 269.426,00 € wird bewilligt. Dies trägt (a) der</p>

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	veränderten Situation Rechnung, dass sich durch den Krieg in der Ukraine die Zusammensetzung und Bedürfnisse der Zielgruppe von krisenchat geändert hat.
1. Aug. 2022	Stellenbesetzung Senior Psychologin, krisenchat (S) durch Hendrikje Schmidt übernimmt die interne wissenschaftlichen Projektbegleitung
1. Sept. 2022	Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Charité Berlin (S) durch CB Mitarbeiterin SK zur Konzeption und Durchführung der quantitativen uni- und multivariaten Analyse für den interkulturellen Vergleich
1. Sept. 2022	Stellenbesetzung Doktorandin, Universität Leipzig (S) durch Jelena Schneider zur wissenschaftlichen Vorbereitung der Studien und Auswertung der Studienergebnisse
5. Sept. 2022	Positives Ethikvotum, IPU Berlin (M) Die Ethikkommission der IPU Berlin gibt schriftlich ihr positives Votum für das angepasste Studiendesigns zur Berücksichtigung der ukrainischen Stichprobe
16. Sept. 2022	Erhalt Änderungsbescheid 3/3 (Verlängerung) (M) Die beantragte Projektverlängerung bis zum 31.01.2023 wird bewilligt. Dies trägt (a) der zum Teil verzögerten Projektstellenbesetzung Rechnung, wichtiger jedoch (b) der gering ausfallenden Teilnehmendenzahl seitens der Hilfesuchenden aus der Ukraine
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Statistiker, Charité Berlin (S) durch Ryan King zum Datencleaning und der Datenstrukturierung, Unterstützung der Datenanalyse für den interkulturellen Vergleich
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung PR-Manager, krisenchat (S) durch Mickael Brunhammer zur gezielten Verbreitung der Bekanntheit insbesondere des ukrainisch-sprachigen Beratungsangebots bei gleichzeitiger zur Verhinderung von Nachfragespitzen in der Beratung (z.B. wegen viraler Social Media Content).
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiterin, IPU Berlin (S) durch IPU Mitarbeiterin CE zur Anpassung des Studiendesigns an das krisenchat-Ukraine Projekt, zur Abstimmung zu den

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	Übersetzungen der Einladungen und der Items der Fragebögen, zur Ausarbeitung des Ethikantrages inkl. Datenfluss und Datenschutz, zur Literaturrecherche, zur Berücksichtigung aktueller länder- und kulturspezifischer Entwicklungen, zur Vorbereitung der Datenanalyse und zur Planung weiterführender Forschungen im Rahmen des krisenchat Projektes.
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiterin, IPU Berlin (S) durch IPU Mitarbeiterin IM zur Anpassung des Studiendesigns an das krisenchat-Ukraine Projekt, zur Abstimmung zu den Übersetzungen der Einladungen und der Items der Fragebögen, zur Ausarbeitung des Ethikantrages inkl. Datenfluss und Datenschutz, zur Literaturrecherche, zur Berücksichtigung aktueller länder- und kulturspezifischer Entwicklungen, zur Vorbereitung der Datenanalyse und zur Planung weiterführender Forschungen im Rahmen des krisenchat Projektes.
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiter, IPU Berlin (S) durch Max Borrmann zur Anpassung des Studiendesigns an das krisenchat-Ukraine Projekt, zur Abstimmung zu den Übersetzungen der Einladungen und der Items der Fragebögen, zur Ausarbeitung des Ethikantrages inkl. Datenfluss und Datenschutz, zur Literaturrecherche, zur Berücksichtigung aktueller länder- und kulturspezifischer Entwicklungen, zur Vorbereitung der Datenanalyse und zur Planung weiterführender Forschungen im Rahmen des krisenchat Projektes.
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Wissenschaftliche Mitarbeiterin, IPU Berlin (S) durch IPU Mitarbeiterin JM zur Anpassung des Studiendesigns an das krisenchat-Ukraine Projekt, zur Abstimmung zu den Übersetzungen der Einladungen und der Items der Fragebögen, zur Ausarbeitung des Ethikantrages inkl. Datenfluss und Datenschutz, zur Literaturrecherche, zur Berücksichtigung aktueller länder- und kulturspezifischer Entwicklungen, zur Vorbereitung der Datenanalyse und zur Planung weiterführender

Datum	Meilenstein und Beschreibung
	Forschungen im Rahmen des krisenchat Projektes.
1. Okt. 2022	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, IPU Berlin (S) durch IPU Mitarbeiter PE für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
15. Okt. 2022	Honorarvertrag Prof. Dr. Kateryna Bondarr, IPU Berlin (S) für die angemessene kultursensible und kulturvergleichende Forschung zwischen der deutschen und ukrainischen Zielgruppe durch eine ukrainische-stämmige Forscherin
1. Nov. 2022	Stellenbesetzung Studentische Hilfskraft, IPU Berlin (S) durch IPU Mitarbeiterin SH für Literaturrecherche und Unterstützung bei der Vorbereitung der Manuskripte
1. Jan. 2023	Stellenbesetzung Community Manager (S) durch KC Mitarbeiter CC, um die Community ehrenamtlicher Beraterinnen und Berater zu den unterschiedlichen Beratungs- und Datenerhebungsbedingungen zu schulen und den Abschluss des Forschungsprojektes auch in Hinblick auf die Community zu begleiten.
31. Jan. 2023	Offizielles Projektende und interne Abschlussveranstaltung (M) Die Projektmitarbeitenden der Universität Leipzig, der IPU Berlin und Charité Berlin präsentieren ihre (vorläufigen) Erkenntnisse aus der Pilotevaluation von krisenchat gegenüber den Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen von krisenchat.
17. Mai 2023	Veröffentlichung 3. Publikation (V) Baldofski, S., Kohls, E., Efe, Z., Eckert, M., Sae, S., Thomas, J., Wundrack, R., & Rummel-Kluge, C. (2023). The Impact of a Messenger-Based Psychosocial Chat Counseling Service on Further Help-Seeking Among Children and Young Adults: Longitudinal Study. JMIR Mental Health, 10(1), e43780. https://doi.org/10.2196/43780

Datum	Meilenstein und Beschreibung
16. Juni 2023	<p>Veröffentlichung 4. Publikation (V)</p> <p>Efe, Z., Baldofski, S., Eckert, M., Guentner, L., Sae, S., Thomas, J., Wundrack, R., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. (2023). Who are Frequent Chatters? Characterization of Frequent Users in a 24/7 Messenger-Based Psychological Chat Counseling Service for Children and Adolescents. SSRN Electronic Journal.</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.invent.2023.100638</p>
30. Juni 2023	<p>Einreichung Abschlussbericht</p>
geplant	<p>weitere geplante Publikationen (V)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efe, Z., et al. (in preparation, submission planned for Aug 2023). LIWC-Sprachmarker im Chat. TBA. • Borrmann, M. et al. (in preparation, submission planned for Sept 2023). Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat Ukrainian”) during times of war in the Ukraine. Internet Interventions. • Schneider, J., et al. (in preparation, submission planned for Oct 2023). Utilization behavior, chat topics and user satisfaction of krisenchat users of the time: a longitudinal analysis. Frontiers in Psychiatry. • Eckert, M., et al. (in preparation, submission planned for Nov 2023). Presentations of Child Welfare Endangerment in Online Crisis Counselling. TBA. • TBA et al. (in preparation, submission planned for Dec 2023). Changes in further help-seeking recommendations. Frontiers in Psychiatry. • Bondar, K., et al. (in preparation, submission planned for Oct 2023). Users and usability of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat”): Cross-cultural comparisons in Germany and Ukraine. Internet Interventions.

Ergebnisse

Die Ergebnisse des Projekts bestehen in der wissenschaftlichen Evaluation von krisenchat. Dazu sind im Folgenden die Datengrundlage und die bisher publizierten Studienergebnisse jeweils kurz zusammengefasst. Im Fokus standen die Zusammensetzung der verschiedenen Gruppen Hilfesuchender sowie deren Inanspruchnahme der krisenchat-Beratung.

Zudem wurde der Weitervermittlungserfolg evaluiert und ausgewertet, was die besonders kontaktbedürftigen Hilfesuchenden ausmacht. Für die Datenerhebungen zum Weitervermittlungserfolg werden in Tabelle 2. die über beide Erhebungszeiträume aggregierten Zahlen präsentiert.

Tabelle 2. Studienteilnahme

Erhebungsschritte	Absolute Werte	Relativer Anteil, gesamt	Relativer Anteil, zum Wert davor	Kommentar
Erstberatungen	15.743	100,00%	–	Grundgesamtheit, aus der sich die Zahl potenzieller Studienteilnehmender ergibt.
Befragungseinladungen	13.367	84,91%	84,91%	Versendete Studieneinladungen unter Berücksichtigung von Ausschlusskriterien und Ausfällen
Befragungsteilnahmen	5.911	37,55%	44,22%	Umfrage-Teilnehmerzahl für die Befragung wenige Stunden nach der Erstberatung

Erhebungsschritte	Absolute Werte	Relativer Anteil, gesamt	Relativer Anteil, zum Wert davor	Kommentar
Nachbefragungs- - einladungen	2.409	15,30%	40,75%	Versendete Studieneinladungen entsprechend der Bereitschaft zur Nachbefragung in der Befragung
Nachbefragungs- - teilnahmen	1.426	9,06%	59,19%	Tatsächliche Studienteilnahme für die Nachbefragung vier Wochen nach der Erstberatung

Querschnittsstudie (N = 6.962): Wer nutzt krisenchat wie, wann und warum? (Eckert et al. 2022)

Die Adoleszenz stellt eine vulnerable Phase dar, in der persönliche Krisen oder psychische Probleme auftreten können. Viele dieser Anliegen bleiben jedoch unbemerkt, da junge Menschen zögern, Hilfe zu suchen, und geeignete Hilfsdienste oft nicht verfügbar oder schwer zugänglich sind. Kann krisenchat Abhilfe schaffen?

In der ersten Querschnittsstudie wurden retrospektive, anonyme Daten zu soziodemografischen Variablen, Nutzungsmustern und Zufriedenheit der Hilfesuchenden des krisenchat-Dienstes analysiert hat. Die Daten wurden aus der Betriebsdatenbank extrahiert und umfassten Informationen über den Zeitraum vom 17. Mai 2020 bis 30. Juli 2021. Von den damals insgesamt N = 11.031 Hilfesuchenden wurden nach Ausschlusskriterien N = 6.962 (63,1%) in die endgültige Analyse einbezogen. Die Nutzung des krisenchat-Dienstes wurde anhand von Metadaten wie dem Datum des ersten und letzten Kontakts, der Gesamtzahl der Beratungssitzungen und der Gesamtzahl der von den Hilfesuchenden gesendeten Nachrichten bewertet. Die Beraterinnen und Berater erfassten auch Informationen

über die Themen der Beratungssitzungen und Symptommuster. Zudem wurden Informationen zur Zufriedenheit der Hilfesuchenden durch eine Feedback-Umfrage erhoben. Die statistische Analyse umfasste deskriptive Statistiken zur Beschreibung der Chat-Metadaten, soziodemografischen Variablen, Nutzungsmustern und Zufriedenheit der Hilfesuchenden. Chi-Quadrat-Tests wurden verwendet, um Unterschiede zwischen Untergruppen zu vergleichen, insbesondere in Bezug auf die Nutzungsmuster, Zufriedenheit der Hilfesuchenden und die Wahrscheinlichkeit der Empfehlung des krisenchat-Dienstes. Eine explorative multiple Regressionsanalyse wurde durchgeführt, um potenzielle Prädiktoren der Zufriedenheit der Hilfesuchenden zu identifizieren. In die Regression wurden verschiedene Prädiktoren wie Chat-Themen, Geschlecht, Alter, Anzahl der Sitzungen, durchschnittliche Anzahl der Wörter pro Nachricht, Gesamtzahl der Sitzungen, Zeit des ersten Kontakts sowie aktuelle und frühere Nutzung anderer professioneller Hilfsdienste einbezogen.

Die Ergebnisse bezüglich der soziodemografischen Merkmale zeigten, dass 83,4% der Hilfesuchenden weiblich sind, 14,7% männlich und 1,8% divers. Das durchschnittliche Alter lag bei 16,6 Jahren (SD = 3,5). Insgesamt berichteten 20,7% aller Hilfesuchenden, krisenchat kontaktiert zu haben, obwohl sie bereits anderweitig professionelle Hilfsdienste in Anspruch nehmen. Die wichtigsten Quellen, über die Hilfesuchende von krisenchat erfahren haben, waren die Social-Media-Plattform TikTok (25,5%), die eigene Google-Suche (18,2%) und persönliche Empfehlungen (16,0%).

Die am häufigsten von den Beraterinnen und Beratern identifizierten Themen waren psychiatrische Symptome (60,1%), psychosoziale Belastung (34,0%) und emotionale Belastung (30,2%). In 39,5% der Fälle wurden von den Beraterinnen und Beratern mehr als eine Thema-Kategorie bei Kontaktaufnahme identifiziert. Es wurden Chi-Quadrat-Tests durchgeführt, um Unterschiede zwischen den Untergruppen zu vergleichen. Es zeigten sich signifikante geschlechtsspezifische Unterschiede in Bezug auf Chat-Themen, die aktuelle Nutzung professioneller Hilfsdienste und die Häufigkeit der Nutzung von krisenchat. Weibliche Hilfesuchende waren signifikant häufiger mit Themen wie psychiatrischen Symptomen, emotionaler Belastung, Gewalt oder sexueller Belästigung konfrontiert. Darüber hinaus wurde

festgestellt, dass Hilfesuchende, die sich mit LGBTQIA+-Themen beschäftigten, signifikant häufiger als diverse identifiziert wurden.

Die Analyse der Chat-Metadaten ergab, dass die Mehrheit der Hilfesuchenden (60,8%) zum ersten Mal zwischen 16 und 24 Uhr Kontakt zu krisenchat aufgenommen haben. Die durchschnittliche Anzahl der krisenchat-Sitzungen betrug $M = 3,8$ ($SD = 6,2$), wobei der Median bei 2,0 lag und 63,4% aller Hilfesuchenden mehr als eine Sitzung in Anspruch genommen haben. Darüber hinaus wurden 3,2% aller Hilfesuchenden als "häufige Hilfesuchende" identifiziert, die mit 16,3 oder mehr Sitzungen teilnahmen.

In Bezug auf die Zufriedenheit wurden die Angaben von $N = 2.781$ Hilfesuchenden ausgewertet. 64,7% der Hilfesuchenden bewerteten die Fähigkeit von krisenchat, ihnen bei ihren Anliegen zu helfen, als "gut" bis "sehr gut". Die wahrscheinliche Empfehlungsrate betrug 88,3%. Es wurden keine geschlechtsspezifischen Unterschiede hinsichtlich der Zufriedenheit der Hilfesuchenden und der Wahrscheinlichkeit einer Empfehlung festgestellt.

Die Ergebnisse der Querschnittsstudie zeigen eine hohe Akzeptanz und Durchführbarkeit von krisenchat. Insgesamt besteht ein hoher Bedarf an einem 24/7-Messenger-basierten Chat-Beratungsdienst für Kinder und junge Erwachsene in Krisensituationen. Derzeit gibt es keinen anderen Online-Dienst für Jugendliche, der nach 19:00 Uhr oder am Wochenende verfügbar ist, was die große Bedeutung von krisenchat und seine Funktion, eine bestehende Lücke im psychosozialen Versorgungssystem zu schließen, verdeutlicht.

Querschnittsstudie (N = 6.962): Wie und wann nutzen Hilfesuchende mit Suizidgedanken krisenchat? (Kohls et al. 2022)

Suizidalität bei Kindern und jungen Erwachsenen ist ein weit verbreitetes Problem: Etwa 40% der Teilnehmer und Teilnehmerinnen in epidemiologischen Umfragen an deutschen Schulen gaben suizidale Gedanken an, während bis zu 9% einen Suizidversuch in der Vergangenheit meldeten. Während für telefonbasierte Hotline-Dienste überzeugende Nachweise für deren Wirksamkeit vorliegen, ist eine zunehmende Präferenz von Jugendlichen für Messenger-basierte Beratungsdienste zu beobachten. Daher zielt die vorliegende Studie darauf ab, das Nutzungsverhalten und die Zufriedenheit der Hilfesuchenden bei krisenchat zu evaluieren.

Die Querschnittsstudie analysierte anonymisierte Daten aller Hilfesuchenden von krisenchat zwischen dem 17. Mai 2020 und dem 30. Juli 2021. Die Daten wurden aus der operativen Datenbank extrahiert und umfassten Metadaten zu den Chats (z. B. Datum, Uhrzeit, Gesamtzahl der Nachrichten) sowie Informationen, die von den Beraterinnen und Beratern während oder nach den Sitzungen erfasst wurden (z. B. Anliegen).

Insgesamt wurden Daten von 11.031 Hilfesuchenden extrahiert, und 6.962 Hilfesuchende wurden in die Analyse einbezogen. Von ihnen nahmen 2.762 (39,7%) im Anschluss an ihre Beratung an einer Feedback-Umfrage teil.

Suizidale Gedanken wurden gemäß der ICD-11 definiert, und die Beraterinnen und Berater verwendeten den Tag "Suizidalität", um suizidales Verhalten zu klassifizieren. Deskriptive Statistiken wurden für soziodemografische Merkmale, Nutzungsverhalten und Nutzerzufriedenheit berechnet. Unterschiede in der Suizidalität wurden mittels Chi-Quadrat-Tests und Effektstärken gemessen. Mann-Whitney-U-Tests wurden verwendet, um das Nutzungsverhalten, die Themenmuster, die Nutzerzufriedenheit und die Empfehlungsrate zwischen Hilfesuchenden mit und ohne suizidale Gedanken zu vergleichen.

Unter den 6.962 analysierten Hilfesuchenden bei krisenchat zeigten 20,7% (N = 1.444) suizidale Gedanken. Von denjenigen, die ihr Geschlecht angaben, waren 84,4% weiblich, 13,2% männlich und 2,5% divers. Das Durchschnittsalter der Hilfesuchenden mit suizidalen Gedanken betrug 17 Jahre (M = 16,50, SD = 3,25). Interessanterweise gaben 62,0% der Hilfesuchenden mit suizidalen Gedanken an, dass sie über krisenchat hinaus bereits professionelle Hilfe in Anspruch genommen haben.

Eine Subgruppenanalyse zeigte signifikante Zusammenhänge zwischen Alter und Suizidalität ($\chi^2(2) = 8,8$, $p = 0,012$). Insbesondere hatten Personen im Alter von 14-17 Jahren signifikant häufiger suizidale Gedanken als erwartet, im Vergleich zu 7-13-Jährigen und 18-25-Jährigen. Bei der Nutzung von krisenchat zeigten sich keine signifikanten Unterschiede in Bezug auf die Tageszeit der Kontaktaufnahme zwischen Hilfesuchenden mit suizidalen Gedanken und Hilfesuchenden ohne solche Gedanken. Hilfesuchende mit suizidalen Gedanken sprachen in ihren Beratungsgesprächen signifikant mehr Themen an als Hilfesuchende ohne suizidale Gedanken. Es wurden auch signifikante positive Zusammenhänge zwischen

suizidalen Gedanken und selbstverletzendem Verhalten, Inanspruchnahme professioneller Hilfe, Liebeskummer und vorheriger Inanspruchnahme von Hilfeleistungen festgestellt.

In Bezug auf die Nutzungsmuster zeigte sich, dass Nutzer mit suizidalen Gedanken im Durchschnitt an mehr Sitzungen teilnahmen, mehr Nachrichten pro Sitzung schrieben und eine geringere durchschnittliche Wortanzahl pro Nachricht hatten im Vergleich zu Nutzern ohne suizidale Gedanken.

Die Zufriedenheit mit krisenchat und die Empfehlungsbereitschaft für den Service waren sowohl bei Hilfesuchenden mit suizidalen Gedanken als auch bei Hilfesuchenden ohne solche Gedanken ähnlich. Insgesamt zeigt sich, dass eine beträchtliche Anzahl von Hilfesuchenden suizidale Gedanken hatte und krisenchat für Unterstützung aufsuchte. Die Ergebnisse deuten auf Zufriedenheit mit dem Beratungsdienst bei Hilfesuchenden mit suizidalen Gedanken hin. Dennoch besteht weiterer Forschungsbedarf im Bereich der Messenger-basierten Beratungsdienste zur Prävention suizidalen Verhaltens bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen.

Längsschnittstudie (N = 247): Wie erfolgreich vermittelt krisenchat an Hilfe vor Ort weiter? (Baldofski et al. 2023)

Psychische Krisen haben eine hohe Prävalenz in der Adoleszenz. Frühzeitige Interventionen scheinen von großer Bedeutung zu sein, um das Risiko einer Verschlechterung, Wiederkehr oder Chronifizierung von Symptomen zu verringern. In der Beratung zielt krisenchat darauf ab, junge Menschen in Krisen zu unterstützen und bei Bedarf eine Empfehlung für eine Weiterleitung an das Gesundheitssystem oder für weitere Hilfe von einer vertrauens- würdigen erwachsenen Person auszusprechen. Die Längsschnittstudie hatte zum Ziel, die Auswirkungen der Nutzung der krisenchat-Beratung auf das weitere Hilfesuchverhalten von jungen Menschen zu untersuchen und damit verbundene Faktoren des weiteren Hilfeverhaltens zu identifizieren.

Für diese Studie wurden anonyme Daten aller Hilfesuchenden zwischen dem 1. Oktober 2021 und dem 28. März 2022 aus der operativen Datenbank extrahiert. Zusätzlich wurden zwei Online-Umfragen durchgeführt: eine Feedback-Umfrage kurz nach einer Chat-Sitzung und eine Follow-Up-Umfrage nach 4 Wochen, die weiteres

Hilfesuchverhalten erfasst sowie die Faktoren, die das Hilfesuchverhalten fördern als auch hindern. Aufgrund der Freiwilligkeit der mehrmaligen Teilnahme blieben nach der Datenbereinigung N = 247 Hilfesuchende übrig, die sowohl Feedback- als auch Follow-Up-Umfragen ausgefüllt haben. Die statistische Analyse umfasste deskriptive Statistiken, Chi-Quadrat-Tests und logistische Regressionsanalysen, um den Zusammenhang zwischen verschiedenen Variablen (Geschlecht, Alter, Sitzungsthema, Wohlbefinden nach dem Chat, wahrgenommene Hilfskraft des Chats und Selbstwirksamkeit) und weiterem Hilfeverhalten zu untersuchen. Die Ergebnisse wurden unter Berücksichtigung der Effektgrößen interpretiert, wobei ein 2-seitiger Alpha-Wert von 0,05 angewendet wurde.

In der Stichprobe von 247 Nutzern waren 82,2% weiblich (199/242), mit einem Durchschnittsalter von 17 Jahren (Mittelwert 17,31, SD 3,29). Die am häufigsten empfohlenen Dienste oder Personen, bei denen weitere Hilfe gesucht werden sollte, waren ein psychotherapeutischer oder sozialpsychiatrischer Dienst (33,3%), Schulpsychologinnen und Schulpsychologen bzw. Schulsozialarbeiterinnen und Schulsozialarbeiter (23,1%) sowie die Eltern der Hilfesuchenden (20,0%). Von den 247 Hilfesuchenden gaben 120 (48,6%) an, den empfohlenen Dienst oder die empfohlene Person kontaktiert zu haben, und von diesen 120 gaben wiederum 87 (72,5%) an, innerhalb der vier Wochen seit der Beratung von krisenchat bereits einen Termin bzw. ein Gespräch geführt oder vereinbart zu haben.

Die am häufigsten berichteten Faktoren, die das weitere Hilfeverhalten förderten, waren, wo es wofür welche Hilfsangebote gibt (45,0%), die Steigerung der Selbstwirksamkeit (45,8%) und das eigene Erkennen von Symptomen (33,3%). Die am häufigsten berichteten Faktoren, die das weitere Hilfeverhalten verhinderten, waren Angst vor Stigmatisierung (47,2%), mangelndes Wissen über Hilfsangebote (46,5%), Bedürfnis nach Selbstständigkeit und Autonomie (41,7%) sowie negative familiäre Überzeugungen bezüglich Hilfsdienste (41,7%).

Die wahrgenommene Hilfe im Chat war signifikant mit weiterer Hilfe-Suche assoziiert ($p = .03$, $b = 0,56$, OR 1,75, 95%-KI 1,06-2,88). Zudem zeigten Subgruppenvergleiche signifikant höhere Selbstwirksamkeitswerte bei Hilfesuchenden, die der Weiterempfehlung gefolgt sind als bei denen, die ihr nicht

gefolgt sind. Beide Subgruppen unterschieden sich nicht in Bezug auf Geschlecht, Alter, empfohlene Dienste oder Personen, Chat-Themen und Wohlbefinden.

Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass fast die Hälfte (48,6%) der Kinder und jungen Erwachsenen, die eine Beratung mit Weiterempfehlung an ein lokales Versorgungsangebot oder eine vertraute Person bekommen haben, dieser Empfehlung folgen. Das sind 18,6% mehr als ursprünglich mit einer 30%igen Erfolgsrate für Weiterempfehlungen angenommen wurde.

Querschnittsstudie (N = 6.657): Was macht besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende aus? (Efe et al., 2023)

krisenchat hat eine hohe Akzeptanz, Machbarkeit und Benutzerfreundlichkeit gezeigt, insbesondere bei jungen Menschen. krisenchat zielt in der Regel darauf ab, einmalige Kriseninterventionen anzubieten. Es gibt jedoch Hilfesuchende, die solche Dienste häufig nutzen und somit einen unverhältnismäßig großen Teil der Servicekapazitäten beanspruchen. Bisher gibt es keine Forschung zur Charakterisierung von häufigen Nutzern von Online-Helplines wie krisenchat. Das Ziel der vorliegenden Studie ist daher, besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende im Chat-basierten Beratungskontext zu charakterisieren.

Diese Querschnittsstudie analysierte retrospektiv anonyme Daten von Benutzern, die den deutschen, Messenger-basierten psychologischen Chat-Beratungsdienst krisenchat zwischen Mai 2020 und Juli 2021 in Anspruch genommen haben (N = 6.657). Ein besonderer Fokus lag dabei auf den besonders kontaktbedürftigen Hilfesuchenden. Häufige Chatter wurden definiert als Benutzer, die eine überdurchschnittliche ($M + 2*SD$) Anzahl von Nachrichten von Beratern innerhalb einer Woche erhalten haben und über den gesamten Datenerhebungszeitraum hinweg mindestens 7 Tage Kontakt mit dem Service hatten.

Es wurden Metadaten zu den Chats erfasst, einschließlich Informationen wie der Zeitpunkt des ersten Kontakts, der Anzahl der Sitzungen, der Anzahl der Nachrichten und der Anzahl der Wörter. Darüber hinaus wurden von den Beraterinnen und Beratern zusätzliche Informationen zu den Hilfesuchenden erhoben, einschließlich ihres Alters, Geschlechts und der von ihnen genannten Anliegen oder Probleme. Um die Nutzerzufriedenheit zu bewerten, wurden

Hilfesuchende mit Chats, die mindestens 20 Nachrichten enthielten und keine Anzeichen für spezialisierte Beratung aufwiesen, zu einer nachfolgenden Umfrage eingeladen. Diese Umfrage fand wenige Stunden nach der ersten Beratungssitzung über das Online-Umfragetool Typeform statt.

Unterschiede zwischen den Gruppen wurden mit Chi-Quadrat-Tests und Mann-Whitney-U-Tests untersucht. Die Effektstärken wurden anhand des ϕ -Koeffizienten und des Cramér's V berechnet. Es wurde ein signifikanter Alpha-Level von 0,05 verwendet. Um das multiple Testen zu berücksichtigen, wurde eine Bonferroni-Korrektur angewendet.

Insgesamt erfüllten $n = 99$ (1,5%) Hilfesuchende die Definition für besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende und machten etwa ein Zehntel (9,85%) aller Chats des Dienstes aus. Die Gruppe der häufigen Chatter erhielt insgesamt 9,9% ($n = 1.029.265$) der Wörter von Beratern, während diejenigen, die nicht als besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende eingestuft wurden, 90,2% ($n = 9.417.320$) der Wörter erhielten. Im Schnitt waren besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende 17 Jahre alt ($M = 17,29$, $SD = 3,56$), weiblich ($n = 78$, 82,1%) und nahmen den Service am späten Nachmittag in Anspruch ($M = 17:00$ Uhr, $SD = 5:25$ h). Im Vergleich zur allgemeinen Benutzerpopulation berichteten sie signifikant schwerwiegendere Anliegen gegenüber den Beraterinnen und Beratern, von denen 81,8% psychiatrische Symptome wie Suizidalität (43,4%) und selbstverletzendes Verhalten (41,4%) umfassten. Darüber hinaus nahmen besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende signifikant häufiger neben dem krisenchat auch andere professionelle Hilfsdienste in Anspruch. Die Zufriedenheit der besonders kontaktbedürftigen Hilfesuchenden mit krisenchat war hoch, wobei die Mehrheit angab, dass ihnen die Beratung "gut" oder "sehr gut" geholfen habe. Die Empfehlungsrate für krisenchat war ebenfalls hoch.

Besonders kontaktbedürftige Hilfesuchende sind von Telefon-Helplines bekannt und finden sich auch in einem Chat-basierten Kontext wieder. Im Vergleich zur allgemeinen Benutzerpopulation neigen sie eher dazu, schwerwiegende psychische Erkrankungen zu melden, und die Hälfte von ihnen erhält derzeit professionelle Hilfe, was auf einen hohen Bedarf an psychosozialer Unterstützung hinweist. Angesichts der zunehmenden Entwicklung von Chat-basierten Helplines besteht ein Bedarf an weiterer Forschung zu häufigen Chattern, um

maßgeschneiderte Beratungsstrategien für ihre Bedürfnisse zu entwickeln und Optionen für eine optimierte Dienstleistung zu analysieren.

Gender Mainstreaming Aspekte

Das Beratungsangebot von krisenchat steht allen männlich und weiblich gelesenen Personen unter 25 Jahren gleichermaßen zur Verfügung unabhängig von ihrer geschlechtlichen Identität. Zugleich zielt das Forschungsprojekt u.a. darauf ab, diesbezügliche Erkenntnislücken und -bedarfe abzuschätzen.

Mit Bezug auf Aspekte zum Gender Mainstreaming ist festzuhalten, dass der Service von krisenchat vor allem von Mädchen und jungen Frauen benutzt wird (77%), Durchschnittsalter 16,8 Jahre. Dieses Ungleichgewicht spiegelt übliche Gender-Unterschiede mit Bezug auf Gesundheitsverhaltensweisen wieder (Nam et al. 2011). Dabei gibt es in den fünf häufigsten Themen, mit denen sich die Hilfesuchenden an krisenchat wenden, nur leichte geschlechterspezifische Verteilungsunterschiede: (1) depressive Symptome (72% weiblich), (2) Suizidalität (74% w.), (3) familiäre Konflikte und Probleme (78% w.), (4) nicht-suizidales Selbstverletzendes Verhalten (80% w.) und (5) Liebeskummer (70% w.).

Die Titel der erfolgten und geplanten wissenschaftlichen Veröffentlichungen nehmen keinen Bezug auf die Geschlechter(unterschiede), da diese nicht im Zentrum der Forschung stehen, dennoch wird in den Artikeln auf Geschlechterunterschiede und bestehende Literatur zum Thema eingegangen. Der Forschungsgegenstand betrifft beide

Geschlechter, und Geschlecht wurde als Kontrollvariable in die Analysen mit aufgenommen. So wird in den Abstracts von drei Veröffentlichungen berichtet:

- “The average user experiencing suicidal ideation was 17 years old, female and currently not receiving other treatment.” (Kohls et al. 2022)
- “The mean user of krisenchat was 17 years old (M = 16.6, SD = 3.5), female (female: 83.4%, male: 14.7%, diverse: 1.8%), and first approached the service at 4 PM (M = 4:03 PM, SD = 5:44 h).” (Eckert et al. 2022)

- “The mean frequent chatter was 17 years old ($M = 17.29$, $SD = 3.56$), female ($n = 78$, 82.1%), and approached the service in the late afternoon ($M = 5:00$ pm, $SD = 5:25$ h).” (Efe et al., 2023)

Auf eine geschlechtersensible und -gerechte Sprache wurde geachtet. Aus den Forschungserkenntnissen zu AP1 heraus hat krisenchat zudem ein Team für Jungenarbeit gegründet, dass die Hürden, die Jungen und junge Männer davon abhalten, sich psychosoziale Hilfe zu suchen, verstehen soll und diese Hürden mit Bezug auf die Inanspruchnahme der krisenchat-Beratung senken soll. Die Jungenarbeit wird seit Mitte dieses Jahres nachhaltig durch die TKK finanziert.

Die am vorliegenden Projekt mitarbeitenden Personen setzten sich bei krisenchat aus acht Frauen und fünf Männern zusammen. An der Universität Leipzig war die Zusammensetzung 6:2, an der IPU Berlin 3:3 und an der Charité Berlin 2:1. Vor dem Hintergrund der überproportional weiblichen Hilfesuchenden und der im Bereich psychosozialer Arbeit Beschäftigten, ist die Zusammensetzung der Projektmitarbeitenden angemessen. Über die verschiedenen Qualifikationslevel und Möglichkeiten der Einflussnahme hinweg sind sich die Geschlechter ebenbürtig.

Diskussion der Ergebnisse, Gesamtbeurteilung

Insgesamt wird das Projekt seitens krisenchat und der universitären Kooperationspartner als großer Erfolg eingestuft. Aus den Erhebungen während und nach den Lockdowns sowie die Erhebung von deutschen und ukrainischen Hilfesuchenden vor dem Hintergrund der Invasion der Ukraine können tiefe Einblicke in das Dunkelfeld der psychosozialen Notlage von Kindern und Jugendlichen sowie Flüchtenden gewonnen werden. Da die Analysen zu den Vergleichen zwischen den Erhebungszeiträumen und zwischen den beiden Kulturen von Hilfesuchenden noch nicht beendet sind, konzentriert sich die folgende Diskussion auf die Einordnung der Ergebnisse bzgl. der fünf Kernhypothesen soweit sie durch die vier bisherigen Veröffentlichungen abgedeckt werden.

1. Hypothese: Das Angebot von krisenchat zeigt eine hohe Machbarkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit.

Die erste Hypothese konnte bestätigt werden. Seit dem etwa dreijährigen Bestehen von krisenchat wurden bereits über 100.000 Beratungen durchgeführt. In den letzten drei Monaten haben die ehrenamtlichen Krisenberaterinnen und Krisenberater dabei täglich über 140 Beratungen durchgeführt. Allein diese beeindruckenden Zahlen sprechen, dafür dass ein rund um die Uhr und kostenlos verfügbarer krisenchat für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene machbar ist und nicht nur akzeptiert, sondern in Anspruch genommen wird.

Das deckt sich mit den Ergebnissen der Querschnittsstudie (Eckert et al. 2020), die schließt, dass ein hoher Bedarf an einem 24/7-Messenger-basierten Beratungsdienst für junge Menschen in Krisensituationen besteht, weil derzeit kein anderen Online-Dienst für junge Menschen täglich auch nach 19:00 Uhr und am Wochenende verfügbar ist. Der oder die durchschnittliche Hilfesuchende ist weiblich, 16 Jahre alt und berichtet gegenüber krisenchat meist mehreren psychiatrischen Symptomen oder psychosoziale bzw. emotionale Krisen. Sie meldet sich wiederholt am späten Nachmittag oder in den späten Abendstunden und berichtet, dass krisenchat ihr mit ihrem Anliegen gut helfen konnte und dass es sehr wahrscheinlich ist, dass sie krisenchat weiterempfehlen wird.

2. Hypothese: krisenchat zeigt eine hohe Nutzerzufriedenheit: über 70% der Hilfesuchenden sind mit der Beratung per Chat zufrieden oder sehr zufrieden.

Die zweite Hypothese wurde knapp verfehlt. Statt 70% gaben nach Eckert et al., 2022 nur 64,7% der Hilfesuchenden an, dass ihnen die Beratung "gut" bis "sehr gut" geholfen hat. Im Nachhinein ist zu kritisieren, dass als wie hilfreich eine Beratung wahrgenommen wird, nicht gänzlich gleichzusetzen ist mit der Zufriedenheit mit der Beratung. Womöglich ist die hohe Weiterempfehlungsrate (3. Hypothese) ein besserer Indikator der Zufriedenheit.

3. Hypothese: 70% der Hilfesuchenden würden das Angebot einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen.

Die dritte Hypothese konnte bestätigt werden. In Eckert et al., 2022 wurde berichtet, dass wahrscheinliche Empfehlungsrate 88,3% betrug. Diese Zahl beruht ausschließlich auf der ersten Erhebungswelle und die Forscherinnen und Forscher haben hier alle Personen zu gezählt, die mindestens eine 60 %ige Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit angegeben haben. Die Auswertung durch krisenchat internes Forschungsteam, die sich auf die Daten des zweiten Erhebungszeitraums stützt und die sich wesentlich konservativer nur auf Weiterempfehlungswahrscheinlichkeiten größer gleich 90% stützt, kommt immer hin noch auf eine Weiterempfehlungsrate von über 76%.

Interessanterweise wurde in der freiwilligen Folgebefragung vier Wochen nach der ersten Beratung auch gefragt, ob krisenchat tatsächlich bereits einer anderen Person empfohlen wurde. Die Antwortoptionen umfassten "Ja, einer Person", "Ja, mehreren Personen", "Nein, niemandem" und "keine Angabe". Diese Frage wurde allerdings nicht im Rahmen der universitären Forschung ausgewertet, sondern nur durch das interne Forschungsteam von krisenchat. Basierend auf (a) den Antworten aus der zweiten Erhebungswelle und (b) unter der Annahme, dass Personen, die "Ja, mehreren Personen" angegeben haben, krisenchat mindestens zwei anderen Personen empfohlen haben, ergibt sich aus den Antworten von N = 1.307 Teilnehmenden, dass krisenchat je 100 durchgeführten Erstberatungen an 99 Personen weiterempfohlen wird.

4. Hypothese: Die krisenchat Beratung führt dazu, dass 30% aller Empfehlungen zur Weitervermittlung innerhalb von 4 Wochen umgesetzt werden.

Die vierte Hypothese konnte nicht nur bestätigt werden, sondern die Erwartung von einer Erfolgsrate von 30% für die Weitervermittlung an lokale Versorgungsangebote und Vertrauenspersonen wurde mit über 48% (mit 120 von 247 Studienteilnehmenden) um mehr als das 1,6-fache übertroffen. Dabei haben die 120 weitervermittelten Hilfesuchenden nicht nur innerhalb von vier Wochen die empfohlenen Versorgungsangebot oder der Vertrauensperson kontaktiert, sondern fast dreiviertel davon haben innerhalb dieses Zeitraums bereits einen Termin

vereinbaren oder sogar schon ein Erstgespräch führen können. Was leider nicht in der Studie erfasst wurde, ist, inwiefern der vermittelte Kontakt in der Folge zum gewünschten Ziel geführt hat.

5. Hypothese: Die Spezialberatung durch die Kinderschutzbeauftragte führt dazu, dass 30% der Weitervermittlung im Bereich des Kinderschutzes weitervermittelt werden.

Die Beantwortung der fünften Hypothese steht mit einer für November 2023 geplanten wissenschaftlichen Veröffentlichung noch aus. Wie eingangs erwähnt, wurden über die beiden Erhebungszeiträume hinweg über 457 Verdachtsfälle für Kindeswohlgefährdung registriert, von denen allerdings nur 31 an der Folgebefragung zum Weitervermittlungserfolg teilgenommen haben, von denen wiederum neunzehn (49 %) angegeben haben, der Empfehlung gefolgt zu sein. Eine belastbare Aussage kann auf der Grundlage allerdings nicht getroffen werden. Dabei ist die Teilnehmerzahl aus gutem Grund so niedrig, denn an die Beforschung von Minderjährigen unterliegt besonders hohen datenschutzrechtlichen und wissenschafts-ethischen Anforderungen. Gleichzeitig wird in solchen Verdachtsfällen meist nicht bereits während der ersten Beratung eine Weitervermittlungsempfehlung ausgesprochen, da es hier meist eines Beziehungsaufbaus und Psychoedukation über mehrere Sitzungen bedarf. Für die abschließende Beantwortung der Frage, wird es entweder ein anderes Studien-Design brauchen, dass den Verlauf von Folgeberatungen berücksichtigt, oder es braucht einen wesentlich längeren Erhebungszeitraum, um auf eine belastbare Stichprobengröße zu gelangen.

Auflage: Messung der Selbstwirksamkeit

Zusätzlich wurde darum gebeten das Selbstwirksamkeitserleben der jungen Menschen in die Betrachtung mit einzubeziehen. Dazu wurde Selbstwirksamkeit im Zusammenhang mit der Beratung und dem dem Weitervermittlungserfolg gestellt. 45,8% gaben an, dass die Beratung ihr Selbstwirksamkeitserleben gesteigert hat. Trotzdem blieb die mittlere Selbstwirksamkeit der Befragten mit 2.82 (SD = 0.86) sehr niedrig verglichen mit den Normwerten von 4.08 (SD = 0.68) für die ähnlichste Altersgruppe 18 bis 35 Jahren aus der Allgemeinen Selbstwirksamkeit Kurzskala

(Beierlein et al., 2014). Umso wichtiger ist es, dass gezeigt werden konnte das Selbstwirksamkeit einen kleinen, aber signifikanten Effekt auf den Weitervermittlungserfolg hatte.

Ausstehende Forschung

Die ausstehenden Veröffentlichungen zielen zum einen darauf ab, die fünf Hypothesen nochmal über die beiden Erhebungszeiträume 2021–2022 und 2022–2023 zu vergleichen. Also wie hat sich die Zusammensetzung der deutschen Hilfesuchenden, ihre Anliegen und die Inanspruchnahme von krisenchat durch (a) das Auslaufen der Pandemie- Schutzmaßnahmen, (b) den wachsenden Bekanntheitsgrad von krisenchat und (c) die steigende Professionalisierung der krisenchat-Beratung im Laufe der Zeit verändert. Zum anderen, soll vertieft betrachtet werde, wie gut krisenchat in Bezug auf die fünf Hypothesen auch ukrainischen Hilfesuchende zur Seite stehen konnte und wie es im Kulturvergleich aussieht. Dass diese Veröffentlichungen noch nicht vorliegen, hat vor allem damit zu tun, dass sich die zweite Erhebungsphase verzögert hat, verlängert wurde und der Aufwand für die Aufbereitung der Daten unterschätzt wurde. Konkret macht sich das an der Zusammenführung der deutschsprachigen und ukrainischsprachigen Umfragen fest, sowie der Zusammenführung des ersten und zweiten Erhebungszeitraums, für die die Fragenformulierungen, -format und Schwerpunkte der Befragungen teilweise entsprechend den Erkenntnisgewinnen aus der ersten Erhebung angepasst wurden. In Konsequenz heißt das, dass die Veröffentlichungen erst im Laufe des Jahres und Anfang 2024 erwartet werden können.

Verbreitung und Öffentlichkeitsarbeit der Projektergebnisse

Alle Forschungsergebnisse werden für einen möglichst breiten Zugang des Fachpublikums auf englischer Sprache in wissenschaftlichen Fachzeitschriften als Open-Access- Publikationen bereitgestellt. Zusammengenommen wurden die beiden Publikationen (Eckert et al., 2022, Kohls et al., 2022), die innerhalb der Projektlaufzeit veröffentlicht wurden, bereits neunmal wissenschaftlich zitiert. Zudem wurden die Ergebnisse auf der ESRII Process-based & Problem-focused Internet Interventions (2022, in Linköping) präsentiert.

Über das Projekt und die Forschungsergebnisse (Eckert et al., 2022, Kohls et al., 2022) wurde für die interessierte Öffentlichkeit in krisenchats [Jahresbericht 2022](#) (p. 18) berichtet. Darüber hinaus finden das Projekt und die Ergebnisse in einer Reihe von Vorträgen, Panneldiskussionen, Podcast und Interviews Erwähnung. Zielgruppe sind hier Studierende, interessiertes Fachpublikum, politische Entscheidungsträger und andere Netzwerkpartner. So dienen die Projektergebnisse den Geschäftsführern Melanie Eckert und Kai Lanz als wichtige Argumentationsgrundlage für Gespräche mit zukünftigen Förderern und Kooperationspartnern sowie politischen Entscheidungsträgern, um langfristige Finanzierungsmodelle zu entwickeln. Einige nichtwissenschaftliche Podcasts, Veranstaltungen und Vorträge, in denen Bezug auf die Projektergebnisse genommen wurden sind:

- “Extrem Einsam” ["Extrem Einsam"](#) – Eine Studienvorstellung im Progressiven Zentrum vom DIZ und der Bertelsmannstiftung mit Panneldiskussion (Veranstaltung)
- “Bild Kindergesundheitsgipfel” [Bild Kindergesundheitsgipfel](#) – Veranstaltung der Bild Zeitung zur aktuellen Lage der Kindergesundheit (Veranstaltung)
- “Visionäre der Gesundheit” – [Podcast Visionäre der Gesundheit](#) über krisenchat und Versorgungslage von Kindern und jungen Menschen (Podcast)
- Panorama Beitrag ZDF – [Panorama Fernsehbeitrag](#) mit Prof.Dr. Rummel-Kluge (Fernsehbeitrag)

Während der Projektlaufzeit wurden viele Vorträge bei Netzwerkpartnern und Universitäten gehalten, wo zum einen das Projekt krisenchat und zum anderen das Forschungsprojekt und Ergebnisse vorgestellt wurden. Unter anderem bei:

- Hochschule für Soziale Arbeit Nordwestschweiz
- Universitätsklinik Charité Berlin
- International Psychoanalytic University Berlin
- Westend Klinikum, Berlin
- Universitätsklinik Eppendorf, Hamburg

Verwertung der Projektergebnisse

Nachhaltigkeit

Im Rahmen der Projektförderung konnte bei krisenchat ein kleines, internes Forschungsteam etabliert werden, das Dank anschließender Förderprojekte weiterhin ein wichtiger Bestandteil der Begleitevaluation und des Reportings bei krisenchat ist. Überhaupt konnte erst durch die Forschungsförderung eine strukturierte Datenerfassung durch ein Data Warehouse eingeführt werden, die die Evaluation von krisenchats Arbeit erlaubt und es konnten Forschungsk Kooperationen mit den drei Partneruniversitäten geknüpft werden, die in dem ein oder anderen neuen Projekt weitergeführt werden. So wird die Universität Leipzig aller Voraussicht nach die seit kurzem durch die TKK geförderte Jungenarbeit bei krisenchat evaluieren und die IPU Berlin betreut eine Promotionsstudentin, die als Mitarbeiterin bei krisenchat forscht.

Darüber hinaus verlangte das Förderprojekt die Einführung eines Datenschutzkonzeptes, das nun bereits zum zweiten Mal intensiv überarbeitet wird. Das Datenschutzkonzept gibt ganz wesentliche Prozesse für die Datenverarbeitung für die Beratung, Forschung und Entwicklung vor und muss kontinuierlich an neue Rechtsprechung und strukturelle und prozessuale Veränderungen im Unternehmen angepasst werden.

Besonders gewonnen haben durch die Forschungsergebnisse die Risikoteams von krisenchat. Zu Beginn des Projektes gab es ein Team für Kindeswohl. Durch die Auswertung der Zusammensetzung und Bedürfnisse der Hilfesuchenden im Rahmen der Forschung wurde aber schnell klar, dass es auch ein Team gegen Suizidalität und selbstverletzendes Verhalten sowie gegen (sexualisierte) Gewalt braucht. Diese drei Teams sind nun fester Bestandteil von krisenchat und monitoren und kontinuierlich diese besonders sensiblen Hilfesuchenden, um sie besser aus der digitalen Lebenswelt zu einem lokalen Versorgungsangebot zu begleiten.

Die Erkenntnisse aus der Forschung schlagen sich auch auf die Ausbildung neuer Beraterinnen und Berater nieder, weil krisenchat daraus lernt, wie es wirkt und wo krisenchat durch eine Anpassung der Beratungshaltung und -strategie eventuell noch mehr bewirken kann. Beispielsweise geht aus der Längsschnittstudie

(Baldofski et al., 2023) klar hervor, dass die Aufklärung der Kinder und Jugendlichen darüber, was es mit ihrem Anliegen auf sich hat, welche Rechte sie haben und wo und wie sie sich Hilfe holen können ausschlaggebend dafür ist, dass die Kinder und Jugendlichen sich tatsächlich an das Gesundheitssystem und die Kinder und Jugendhilfe wenden und damit den Schritt aus dem Dunkel- ins Hellfeld tun. Entsprechend werden Beraterinnen und Berater vor allem auf die Psychoedukation geschult.

Weiter konnten die Ergebnisse in vielfältigen Fundraising Kontexten sinnvoll eingesetzt werden, da im Vergleich zu krisenchat sich nur wenige online Angebote für Kinder und Jugendliche extern schon in einem frühen Stadium evaluieren lassen. Für Stiftungen sowie Akteure im Gesundheitswesen und der Kinder- und Jugendhilfe ist diese Form der Wirksamkeitsnachweise ein wesentliches Qualitätsmerkmal.

Das vorliegende Projekt ist vor allem eine Evaluation des Ist-Zustandes, wie sich die Gruppe der Hilfesuchenden zusammensetzt, was ihre Bedarfe sind und wie sie krisenchat in Anspruch nimmt. Aus der Forschung ergeben sich daher viele weiterführende Fragestellungen für die Wirkforschung von digitalen Kurzinterventionen und Präventionsangeboten sowie für die Aufklärung des Dunkelfeldes psychosozialer Probleme bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, u.a.: Wie können Jungs und junge Männer besser angesprochen werden und wie kann mit den Tabus und Stigmata gebrochen werden, die sie davon abhalten sich mit ihren Sorgen und Problemen zu öffnen und Hilfe zu suchen? Woran liegt es, dass manche Hilfesuchende besonders kontaktbedürftig sind, und wie kann ihnen geholfen werden, ohne das Angebot von Kurz-Intervention wie krisenchat überzustrapazieren? Durch welche Anpassungen in der Gesprächsführung, können noch mehr Kinder und Jugendliche dazu bestärkt werden, sich tatsächlich an ein Versorgungsangebot vor Ort zu wenden?

Transferpotential

Der aktuelle Zustand der psychischen Gesundheit junger Menschen ist von großer Bedeutung und stellt eine wachsende Herausforderung für unsere Gesellschaft und Zukunft dar. Aktuelle Daten belegen, dass 3,4 Millionen junge Menschen (18% der

U25) unter psychischen Problemen leiden (Bundespsychotherapeutenkammer, 2019). So passt beispielsweise die Querschnittsstudie der Hilfesuchenden mit Suizidgedanken, die knapp 21% der Hilfesuchenden bei krisenchat ausmachen (Kohls et al., 2022), dazu, dass Suizid die dritthäufigste Todesursache unter Jugendlichen ist (Statistisches Bundesamt).

Das Bundesgesundheitsministerium (BMG) und der Deutsche Ethikrat betonen die Bedeutung niedrigschwelliger und flächendeckender psychologischer Angebote als Regelangebot (Ad-hoc-Empfehlung des Deutschen Ethikrats "Pandemie und psychische Gesundheit", 2022). Der Abschlussbericht "Gesundheitliche Auswirkungen auf Kinder und Jugendliche durch Corona" der IMA und des BMG aus dem Jahr 2023 betont ebenfalls die Rolle überregionaler Beratungsangebote. Es ist entscheidend, niedrigschwellige Beratungs- und Hilfsangebote wie krisenchat auszubauen, die von jungen Menschen gut angenommen werden (Eckert et al. 2022) und sie bei Bedarf an das richtige Angebot im Gesundheitssystem vermitteln können (Baldofski et al. 2023). Die größte Herausforderung sieht krisenchat in den aktuellen Finanzierungsmöglichkeiten:

- Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung werden in der Regel personenbezogen abgerechnet und erfordern deshalb den Nachweis eines Versicherungsverhältnisses durch Vorlage der Krankenversicherungskarte beim Gesundheitsdienstleister. Anonyme Leistungen wie die von krisenchat sind gerade aufgrund ihrer Niedrigschwelligkeit bei Nutzern und Nutzerinnen populär (Eckert et al. 2022). Eine mögliche Abrechnung der Leistung von krisenchat könnte analog dem § 65d SGB V (Förderung besonderer Therapieeinrichtungen zur anonymen Behandlung von Menschen mit pädophiler Sexualstörung) oder § 65e SGB V (Förderung von Krebsberatungsstellen) geschehen.
- Die Verortung von krisenchat im Gesundheitswesen und die Förderung der digitalen Gesundheitsförderung und Prävention in der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen sind mit erheblichen Herausforderungen verbunden. Eine zentrale Problemstellung besteht darin, dass die - real existierende - digitale Lebenswelt nicht explizit im Leitfaden Prävention im Rahmen des Sozialgesetzbuches (SGB V) anerkannt wird. Es ist dringend erforderlich, die gesetzlichen Rahmenbedingungen anzupassen, um die

digitale Gesundheitsförderung und Prävention in den realen (digitalen) Lebensraum von Kindern und Jugendlichen zu integrieren.

- Derzeit besteht eine Diskrepanz zwischen den z.B. im Rahmen der Prävention nach SGB V § 20a vorgesehenen "Anschubfinanzierungen" für Projekte von maximal 2-3 Jahren und dem tatsächlichen Bedarf, langfristige übergeordnete sowie bundesweite Strukturen für die jüngere Generation aufzubauen. Es ist notwendig, nachhaltige Maßnahmen zu schaffen, die über einen längeren Zeitraum wirksam sind und den Bedürfnissen der Zielgruppe gerecht werden. Hierfür braucht es gesetzliche Veränderungen.
- Ein weiteres Problem betrifft die fehlende Verankerung einer allgemeinen Suizidprävention im SGB V. Obwohl Suizid die dritthäufigste Todesursache für Jugendliche in Deutschland ist, wird diesem Thema in der Beratung und Prävention nicht ausreichend Raum gegeben, da diese sich ausschließlich auf "Primärprävention und Gesundheitsförderung" bezieht. Die bestehenden Angebote sind oft zu klinisch und wenig zugänglich für junge Menschen. Es ist notwendig, Maßnahmen zu ergreifen, um die Suizidprävention zu stärken und dabei auch innovative Ansätze zu berücksichtigen, die von der Zielgruppe bereits genutzt werden (Baldofski et al. 2022).

Publikationsverzeichnis

Baldofski, S., Kohls, E., Efe, Z., Eckert, M., Saeed, S., Thomas, J., Wundrack, R., & Rummel-Kluge, C. (2023). The Impact of a Messenger-Based Psychosocial Chat Counseling Service on Further Help-Seeking Among Children and Young Adults: Longitudinal Study. *JMIR Mental Health*, 10(1), e43780.

<https://doi.org/10.2196/43780>

Eckert, M., Efe, Z., Guenther, L., Baldofski, S., Kuehne, K., Wundrack, R., Thomas, J., Saeed, S., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. (2022). Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults ("krisenchat"): A cross-sectional study. *Internet Interventions*, 100508. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508>

Efe, Z., Baldofski, S., Eckert, M., Guentner, L., Saeed, S., Thomas, J., Wundrack, R., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. (2023). Who are frequent chatters? Characterization of frequent users in a 24/7 messenger-based psychological chat counseling service for children and adolescents. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4331991>

Kohls, E., Guentner, L., Baldofski, S., Eckert, M., Efe, Z., Kuehne, K., Saeed, S., Thomas, J., Wundrack, R., & Rummel-Kluge, C. (2022). Suicidal Ideation Among Children and Young Adults in a 24/7 Messenger-Based Psychological Chat Counseling Service. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298>