

Kurzbericht zum BMG-geförderten Forschungsvorhaben

Vorhabentitel	Krisenchat.de – Pilotprojekt Evaluation (ZMI1-2521FEP001)
Schlüsselbegriffe	Evaluation, Krisenberatung per Chat, Kinder und Jugendliche, Akzeptanz, Zufriedenheit, Weitervermittlungserfolg
Vorhabendurchführung	Krisenchat gGmbH Universität Leipzig IPU Berlin Charité Berlin
Vorhabenleitung	Melanie Eckert
Autor(en)/Autorin(nen)	Melanie Eckert Prof. Dr. Anne Berghöfer Prof. Dr. Christine Rummel-Kluge Prof. Dr. Gunther Meinlschmidt Prof. Dr. Kateryna Bondar Prof. Dr. Lars Kuchinke Dr. Elisabeth Kohls Richard Wundrack
Vorhabenbeginn	28.05.2021
Vorhabenende	31.01.2023

1. Vorhabenbeschreibung, Vorhabenziele

Das BMG 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. Im Rahmen einer Verlängerung und Aufstockung des Projekts zu Juni 2022 wurde dabei berücksichtigt, dass die Pandemie-Schutzmaßnahmen ausgelaufen sind, die zuvor den Kontext des Beratungsangebots geprägt hatten und dass durch die Invasion der Ukraine vermehrt Flüchtende aus der Ukraine Hilfe bei krisenchat angefragt haben. Im Zentrum des Projekts stand die Beantwortung der folgenden fünf Hypothesen: (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.

2. Durchführung, Methodik

Die Hypothesen wurden auf Grundlage anonymer Eckdaten zum Beratungsaufkommen bei krisenchat sowie durch zwei Erhebungswellen von Oktober 2021 bis März 2022 und von Juli 2022 bis Januar 2023 überprüft, in denen Erstkontakte wenige Stunden nach der Beratung freiwillig an einem Feedback zur Beratung und vier Wochen später um ein Feedback zum Weitervermittlungserfolg teilnehmen konnten.

3. Gender Mainstreaming

Auf eine geschlechtersensible und -gerechte Sprache wurde stets geachtet. Das Beratungsangebot von krisenchat steht allen männlich und weiblich gelesenen Personen unter 25 Jahren unabhängig von ihrer geschlechtlichen Identität gleichermaßen zur Verfügung. Dabei zielte das Forschungsprojekt u.a. darauf ab, diesbezügliche Erkenntnislücken und -bedarfe abzuschätzen. Es ist festzuhalten, dass der Service von krisenchat vor allem von Mädchen und jungen Frauen benutzt wird (77%). Dieses Ungleichgewicht spiegelt übliche Gender-Unterschiede in Gesundheitsverhaltensweisen wider. Dabei gibt es in den fünf häufigsten Themen, mit denen sich Hilfesuchenden an krisenchat wenden, nur leichte geschlechtsspezifische

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.).

Auf Grundlage der Forschungserkenntnissen hat krisenchat ein Team für Jungenarbeit gegründet, das die Hürden, die Jungen und junge Männer davon abhalten, sich psychosoziale Hilfe zu suchen, verstehen und diese Hürden mit Bezug auf die Inanspruchnahme der krisenchat-Beratung senken soll.

Das Geschlechterverhältnis Frauen zu Männern der am Projekt beteiligten Personen ist bei krisenchat 4:3, an der Universität Leipzig 3:1, an der IPU Berlin 1:1 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 die Geschlechter ebenbürtig verteilt.

4. Ergebnisse, Schlussfolgerung, Fortführung

Insgesamt sind aus dem Forschungsprojekt 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. Insgesamt stehen noch die Veröffentlichungen von bis zu sechs weiteren Studien aus, die auch die Daten der zweiten Erhebungswelle berücksichtigen.

Das vorliegende Forschungsprojekt hat viele Erkenntnisse über die vielseitigen Krisen und Probleme sowie das Nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen generiert. Dabei konnte nicht nur gezeigt werden, dass krisenchat ein gut

funktionierendes, niedrigschwelliges Beratungsangebot ist, sondern das Projekt hat auch dazu beigetragen, die krisenchat-Beratung weiter auszubauen, zu professionalisieren und passender auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden zuzuschneiden. Die etablierten Forschungsk Kooperationen werden in fremdfinanzierten Projekten weitergeführt.

5. Umsetzung der Ergebnisse durch das BMG

Das Forschungsprojekt ist seitens des BMGs abgeschlossen. Eine Projektförderung von krisenchat durch das BMFSFJ wird aktuell abgewogen.

6. Verwendete Literatur

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>

Eckert, M., Efe, Z., Guenthner, 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. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508>

Efe, Z., Baldofski, S., Eckert, M., Guenthner, 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*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4331991>

Kohls, E., Guenthner, 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. *Frontiers in Psychiatry*, 13.

<https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298>