

**Onlineberatung für Menschen in einer psychosozialen Krise –
Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern: ein Scoping Review.**

**Online counseling for people in a psychosocial crisis – Recommendations
for the crisis service of Upper Bavaria: a scoping review.**

Masterarbeit an der Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften (FK 11)

der Hochschule München

Studiengang: Master Advanced Nursing Practice (ANP)

SoSe 2023

Eingereicht von: Anna Nosenko (B.Sc.)

Matrikelnummer: 49866115

E-Mail: nosenko@hm.edu

Erstgutachter: Prof. Dr. Markus Witzmann

Zweitgutachter: Prof. Dr. Andreas Fraunhofer

Ort und Datum der Abgabe: München, 21.08.2023

Abstract (Deutsch)

Zielsetzung: Im Rahmen dieser Masterarbeit soll der aktuelle Forschungs- und Wissensstand zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, mithilfe der Durchführung eines Scoping Reviews, ermittelt sowie die methodische Qualität der eingeschlossenen Studien beurteilt werden. Das übergeordnete Forschungsziel ist, auf dieser Grundlage, Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern zu formulieren.

Einführung: Im Juli 2018 wurde eine landesweite Einführung von Krisendiensten in Bayern festgeschrieben, die unter einer einheitlichen kostenlosen Rufnummer ein flächendeckendes Beratungs- und Hilfsangebot für Menschen in einer psychosozialen Krise anbieten. Gleichzeitig führen die voranschreitende Digitalisierung und die damit einhergehende Entwicklung moderner Kommunikationstechnologien zu einem dynamischen Wandel der Kommunikationsgewohnheiten. Daraus resultierte eine zunehmende Implementierung von Onlineberatung im Kontext von psychosozialen Beratungs- und Hilfsangeboten. Vor diesem Hintergrund sowie der gesetzlichen Vorgabe einer bedarfsgerechten Weiterentwicklung der Krisendienste Bayern, besteht für den Krisendienst Oberbayern, welcher bis dato keine Onlineberatung anbietet, die Notwendigkeit, sich mit dieser Beratungsform auseinanderzusetzen.

Einschlusskriterien: In das Scoping Review wurden deutsch- und englischsprachige Studien aus der Primär- und Sekundärforschung des Publikationszeitraums 2017 bis Januar 2023 eingeschlossen. Im Hinblick auf die Population, wurden Nutzende von Onlineberatung in einer psychosozialen Krise, unabhängig von soziodemographischen Charakteristika und unterschiedlichen Krisentypen, sowie Onlineberatende im Rahmen von Krisenintervention eingeschlossen. Zudem erfolgte der Einschluss aller Formate sowie Formalisierungsgrade von Onlineberatungsangeboten mit einem klar erkennbaren Fokus auf Krisenintervention.

Methoden: Die Planung, Durchführung und Dokumentation des Scoping Reviews erfolgte auf Grundlage der PRISMA-ScR Checkliste sowie des „JBI Manual for Evidence Synthesis“ des Joanna Briggs Instituts. Im Januar 2023 wurde eine systematische Literaturrecherche in den Fachdatenbanken PubMed und CINAHL durchgeführt. Zusätzlich erfolgte bis Januar 2023 eine fachspezifische Handsuche über Onlineplattformen, Zeitschriften, Webseiten entsprechender Organisationen/

Gesellschaften sowie in den Literaturverzeichnissen der eingeschlossenen Studien. Zur kritischen Beurteilung der methodischen Qualität wurden das „Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT)“ (2018) sowie das „Risk of bias checklist for systematic reviews of Patient-Reported Outcome Measures (COSMIN)“ (2018) herangezogen.

Ergebnisse: Insgesamt wurden n=30 Studien in das Scoping Review eingeschlossen, wovon n=4 Studien aus Deutschland stammen. Mehr als die Hälfte der Studien (n=17) weist eine moderate bis niedrige methodische Qualität auf. Zu den zentralen untersuchten Onlineberatungsformaten gehören die SMS-, Chat-, Mail- sowie Forenberatung. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention überwiegend von weiblichen Kindern, Jugendlichen sowie jungen Erwachsenen unter 35 Jahren erfolgt. Zu den häufigsten Problemlagen der Hilfesuchenden zählen Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten, Depression, Ängste sowie Beziehungs-/ Familienkonflikte. Die Ergebnisse zur SMS-, Chat- und Mailberatung zeigen, dass die Einzelberatung über diese Formate zu einer Verbesserung des emotionalen Befindens sowie der Verringerung der Suizidalität von Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise, unmittelbar nach der Konversation, beitragen kann. Die Anwendung von Unterstützungsmethoden des „aktiven Zuhörens“ sowie der „gemeinsamen Problemlösung“ vonseiten der Onlineberatenden stehen dabei im Zusammenhang mit positiven Outcomes der Nutzenden. Die Vermittlung von Empathie sowie die Einschätzung des Suizidrisikos können aufgrund der Besonderheiten der Onlinekommunikation, eine Herausforderung für die Onlineberatenden darstellen.

Schlussfolgerungen: Auf Grundlage der Ergebnisse zum aktuellen Forschungsstand sowie der Beurteilung der methodischen Qualität der Studien, konnten Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, formuliert werden. Diese sollen zukünftig im Rahmen eines Arbeitstreffens, Vertretenden der Krisendienste Bayern vorgestellt werden, um die Relevanz, Praktikabilität sowie die Übertragbarkeit auf die anderen bayrischen Bezirke zu diskutieren und mögliche Folgemaßnahmen abzuleiten. Ferner konnten auf Grundlage der Ergebnisse, Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben erarbeitet werden.

Schlüsselbegriffe: Onlineberatung; psychosozial; Krisenintervention; Krisendienst Oberbayern; Digitalisierung

Abstract (Englisch)

Objective: This master thesis aims to determine the current state of research and knowledge on the topic of online counseling in the context of crisis intervention by conducting a scoping review. Additionally, the methodological quality of the included studies will be assessed. Based on this foundation, the overarching goal of this thesis is to formulate recommendations on the topic of online counseling in the context of crisis intervention for the Crisis Service of Upper Bavaria.

Introduction: In July 2018, a statewide introduction of crisis services was established in Bavaria, offering a comprehensive range of counseling and assistance services for individuals in a psychosocial crisis under a unified toll-free phone number. Simultaneously, progressing digitalization and the resulting development of modern communication technologies are leading to a dynamic change in communication habits. This has resulted in an increasing implementation of online counseling in the context of psychosocial help services. In this light, as well as the legal requirement for a needs-based development of the crisis services in Bavaria, there is a necessity for the crisis service in Upper Bavaria, which has not yet offered online counseling, to deal with this topic.

Inclusion criteria: This scoping review includes German or English language studies from primary and secondary research published between 2017 and January 2023. In terms of the population, both users of online counseling in a psychosocial crisis, regardless of sociodemographic characteristics and different crisis types, as well as online counselors in the context of crisis intervention were included. All formats and degrees of formalization of online counseling services with a clearly recognizable connection to crisis intervention were included.

Methods: The planning, conduct, and documentation of the scoping review were based on the PRISMA-ScR checklist and the "JBI Manual for Evidence Synthesis" by the Joanna Briggs Institute. In January 2023, a systematic literature search was conducted in the databases PubMed and CINAHL. In addition, a subject-specific manual search was carried out until January 2023 through online platforms, journals, websites of relevant organizations/societies, and in the reference lists of the included studies. To appraise the methodological quality of the included studies, the „Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT)“ (2018) and the „Risk of bias checklist for

systematic reviews of Patient-Reported Outcome Measures (COSMIN)“ (2018) were utilized.

Results: A total of n=30 studies were included in the scoping review, of which n=4 studies originate from Germany. More than half of the studies (n=17) had moderate to low methodological quality. The main studied online counseling formats include SMS, chat, mail, and forum counseling. The results indicate that online counseling services in the context of crisis intervention are predominantly used by female children, adolescents, and young adults under the age of 35. The most common issues faced by help-seekers include suicidal ideation, self-harming behavior, depression, anxiety, and relationship/family conflicts. The results pertaining to SMS, chat and E-Mail counseling indicate that individual counseling through these formats can contribute to an improvement of the emotional well-being as well as to a reduction of suicidal ideation of individuals in a psychosocial crisis, immediately following the conversation. The application of the support methods of "active listening" as well as "collaborative problem solving" on the part of online counselors are associated with positive user outcomes. The conveyance of empathy and the assessment of suicide risk may present challenges for online counselors.

Conclusions: Based on the results concerning the current state of research and the assessment of the methodological quality of the studies, recommendations for the crisis service of Upper Bavaria were formulated on the topic of online counseling within the context of crisis intervention. These recommendations will be presented to representatives of the Crisis Services Bavaria in the context of a working meeting to discuss their relevance, practicability and transferability to the crisis services of the other Bavarian Districts. Further potential follow-up actions should be derived. Furthermore, implications for future research were developed based on the results.

Key terms: Online counseling; psychosocial; crisis intervention; crisis service of Upper Bavaria; digitalization

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

1. Hintergrund	1
1.1 Entwicklung der Krisendienste Bayern	1
1.1.1 Beratungs- und Hilfsangebot des Krisendienstes Psychiatrie Oberbayern..	2
1.2 Digitale Transformation im Kontext der psychosozialen Beratung	4
1.3 Problemstellung	5
1.4 Pflegewissenschaftliche Relevanz	6
1.5 Aufbau der Masterarbeit	6
1.6 Forschungsfragen und -ziele	7
2. Theoretische Grundlagen	8
2.1 Psychosoziale Krise und Krisenintervention	8
2.1.1 Begriffsklärung „Psychosoziale Krise“	8
2.1.2 Begriffsklärung „Krisenintervention“	11
2.1.3 Kompetenzerfordernisse und Rolle der Pflegenden im Rahmen von Krisenintervention.....	12
2.2 Onlineberatung	14
2.2.1 Begriffsklärung „Onlineberatung“	14
2.2.2 Besonderheiten der Onlineberatung und Kompetenzerfordernisse für Beratende	15
2.2.2 Zentrale Formen der Onlineberatung.....	17
2.2.3 Blended Counseling – Kombination aus On- und Offline-Beratung.....	21
3. Methodisches Vorgehen	22
3.1 Systematische Literaturrecherche	23
3.1.1 Ein- und Ausschlusskriterien	23
3.1.2 Rechercheprinzip und zu durchsuchende Datenbanken	25
3.1.3 Suchkomponenten und Identifikation von Suchbegriffen	25
3.1.4 Entwicklung des Suchstrings	26
3.1.5 Handsuche	27
3.1.6 Durchführung der Recherche	28
3.2 Studienauswahlverfahren und PRISMA Flow-Diagramm	28
3.3 Analyse der Ergebnisse	31

3.3.1 Datenextraktion der eingeschlossenen Studien.....	31
3.3.2 Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien	32
4. Darstellung der Ergebnisse.....	38
4.1 Allgemeine Informationen zu den eingeschlossenen Studien	39
4.2 Studien aus Deutschland.....	42
4.2.1 Studien zur Mailberatung.....	42
4.2.2 Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten	45
4.3 Internationale Studien.....	47
4.3.1 Studien zu SMS-Beratung.....	47
4.3.2 Studien zu Chatberatung	58
4.3.3 Studien zu Forenberatung	67
4.3.4 Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten	68
5. Diskussion	70
5.1 Diskussion der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien	70
5.2 Diskussion der zentralen Ergebnisse	75
5.2.1 Diskussion von allgemeinen Aspekten der eingeschlossenen Studien	76
5.2.2 Diskussion der Erkenntnisse zu den Nutzenden und Auswirkungen von Onlineberatung.....	78
5.2.3 Diskussion der Erkenntnisse zu den Onlineberatenden	85
5.3 Stärken und Limitationen der Arbeit	89
6. Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern.....	90
7. Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben	96
8. Ausblick	98
9. Literaturverzeichnis.....	100

Anhang

Eidesstattliche Erklärung

Abkürzungsverzeichnis

BayPsychKHG

Bayrisches Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz

CTL

Crisis Text Line

JBI

Joanna Briggs Institute

LGBTQ

Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer

PCC

Population, Concept, Context

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Komponenten der Forschungsfrage 1 anhand des PCC-Schemas	7
Tabelle 2: Teilforschungsfrage und -ziel 1.....	8
Tabelle 3: Teilforschungsfrage und -ziel 2.....	8
Tabelle 4: Tabellarische Darstellung der Suchbegriffe mit und ohne Trunkierung..	26
Tabelle 5: Übersicht der verwendeten Beurteilungsinstrumente sowie der jeweiligen Anzahl der eingeschlossenen Studien	32
Tabelle 6: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der quantitativen deskriptiven Studien	35
Tabelle 7: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der quantitativen nicht-randomisierten Studien	36
Tabelle 8: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der qualitativen Studien.....	37
Tabelle 9: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der Mixed-methods Studien	37
Tabelle 10: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala	38
Tabelle 11: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat	39
Tabelle 12: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach untersuchtem Onlineberatungsformat.....	41
Tabelle 13: Informationen zu den deutschen Studien zur Mailberatung.....	42
Tabelle 14: Informationen zu den deutschen Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten	45
Tabelle 15: Informationen zu den internationalen Studien zur SMS-Beratung	48
Tabelle 16: Informationen zu den internationalen Studien zur Chatberatung.....	58
Tabelle 17: Informationen zu der internationalen Studie zur Forenberatung	67
Tabelle 18: Informationen zu den internationalen Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten	69
Tabelle 19: Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern	91

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einheitliche Rufnummer (oben rechts) und Grundangebot der Krisendienste Bayern	3
Abbildung 2: PRISMA Flow Diagramm	30
Abbildung 3: Graphische Darstellung der Weltkarte mit farblicher Kennzeichnung der Anzahl an eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat	40
Abbildung 4: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach methodischer Qualität und Studienkategorie.....	71

1. Hintergrund

1.1 Entwicklung der Krisendienste Bayern

Der Leitgedanke des Aufbaus einer gemeindenahen Versorgung mit qualifizierter ambulanter Soforthilfe für Menschen in psychosozialen Krisen sowie psychiatrischen Notlagen entwickelte sich durch die Psychiatrie-Enquete aus dem Jahr 1975. Es bestand die Einigkeit darüber, dass Krisenintervention und Notfallpsychiatrie unverzichtbare Grundfunktionen eines sozialpsychiatrischen Versorgungssystems darstellen, welche unter anderem regional und mit dem Zugang zu allen nötigen Hilfesystemen organisiert werden sollten. Seit 1998 entwickelten sich im Bundesland Bayern erste ambulante Krisendienstmodelle für verschiedene städtische Einzugsgebiete wie zum Beispiel München oder Regensburg, welche aufgrund positiver Resonanz hinsichtlich der Angebote und Arbeitsweise zunehmend ausgebaut und verstetigt wurden. Jedoch waren diese Angebote in Bayern von großen Unterschieden in der Organisation, dem Aufbau und der Ausrichtung geprägt (vgl. Welschehold 2021a, S. 699f). Mithilfe der Verabschiedung des Bayrischen Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes (BayPsychKHG) wurde im Juli 2018 eine landesweite Einführung von Krisendiensten in Bayern festgeschrieben und trug damit maßgeblich zur Schließung der strukturellen Versorgungslücke bei. Festgeschrieben ist gemäß Art. 1 Abs. 1 (BayPsychKHG), dass die bayrischen Bezirke psychosoziale Beratungs- und Hilfsangebote für Menschen in psychischen Krisen (Krisendienste) errichten und betreiben sowie diese bedarfsgerecht weiterentwickeln sollen. Zudem wird im Art. 1 Abs. 2 und 3 (BayPsychKHG) auf zwei zentrale Bausteine der Krisendienste eingegangen: Jeder Bezirk soll jeweils über eine eigene Leitstelle sowie daran angegliederte mobile Fachkräfte verfügen, welche auf Anforderung durch die Leitstelle vor Ort tätig werden. Im Hinblick auf die Struktur und Organisation ist ferner vorgegeben, dass die jeweiligen Krisendienste, unter einer bayernweit einheitlichen Rufnummer, eine ständige Erreichbarkeit sowie falls erforderlich, eine Vermittlung an ambulante oder stationäre Versorgungsangebote gewährleisten sollen. Auf dieser Grundlage erfolge die Realisierung von Krisendiensten je Regierungsbezirk und der Zusammenschluss dieser zu dem Netzwerk Krisendienste Bayern. Dazu bieten alle sieben Bezirke unter einer einheitlichen kostenlosen Rufnummer das gleiche Grundangebot für Menschen in seelischen Notlagen und Krisen an. Dieses flächendeckende psychosoziale Beratungs- und Hilfsangebot der Kri-

sendienste Bayern ist als Ergänzung zu bestehenden ambulanten und stationären Versorgungsangeboten deutschlandweit einmalig (vgl. Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. a)).

1.1.1 Beratungs- und Hilfsangebot des Krisendienstes Psychiatrie Oberbayern

Im nachfolgenden Gliederungspunkt werden am Beispiel des Krisendienstes Psychiatrie Oberbayern zunächst zentrale Aspekte zu dessen Struktur beziehungsweise Aufbau dargelegt. Zudem soll anhand dessen das psychosoziale Grundangebot der Krisendienste Bayern erläutert werden. Hinsichtlich der Entwicklung des Krisendienstes Psychiatrie Oberbayern lässt sich zunächst sagen, dass bereits im Jahr 2007 der Krisendienst Psychiatrie München mit einer zentralen Leitstelle für die ganze Stadt gegründet wurde. Am 17. Juni 2015 wurde vonseiten des Sozial- und Gesundheitsausschusses beschlossen, das geplante Kriseninterventionssystem auszuweiten und in den 20 Landkreisen sowie den drei kreisfreien Städten Oberbayerns zu etablieren (vgl. Roth 2022, S. 366; Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Der seit 2016 bestehende Krisendienst Oberbayern übernahm somit beim Aufbau des bayernweiten Netzwerkes eine Vorreiterrolle. Schließlich wurde dieser im Jahr 2020 in den Regelbetrieb überführt und ist seit März 2021 Teil des Verbundes der Krisendienste Bayern (vgl. Roth 2022, S. 366; Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts 2021, o.S.). Wie bereits im vorherigen Gliederungspunkt beschrieben, erfolgt die Kontaktaufnahme der hilfesuchenden Personen über die kostenlose einheitliche Rufnummer und wird automatisch an die zuständige Leitstelle des jeweiligen Bezirks weitergeleitet (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Die Leitstelle des Krisendienstes Oberbayern steht unter fachärztlicher Leitung und besteht aus einem rund um die Uhr verfügbaren multiprofessionellen Team, unter anderem aus speziell geschulten Psycholog:innen, Sozialpädagog:innen und Fachpflegekräften (vgl. Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts 2022, S. 4). Zudem verfügt der Krisendienst über ein 24/7- Hilfsangebot durch multiprofessionelle mobile Einsatzteams, die meist an die Sozialpsychiatrischen Dienste (SpDi) angegliedert sind und von Fachdiensten der Freien Wohlfahrtspflege und privaten Anbietenden gestellt werden (vgl. Welschehold 2021b, S. 212). Die Abbildung 1 zeigt die einheitliche kostenlose Rufnummer sowie das Grundangebot aller Bezirke der Krisendienste Bayern. Das Grundangebot besteht aus der telefonischen Beratung, der Vermittlung in ambulante oder stationäre Krisenhilfe/-behandlung und den mobilen Einsätzen vor Ort.

Abbildung 1: Einheitliche Rufnummer (oben rechts) und Grundangebot der Krisendienste Bayern

KRISEN DIENSTE BAYERN Hilfe bei psychischen Krisen 0800 / 655 3000

Wie wir helfen

- Telefonische Beratung und Krisenhilfe**
 Die Krisendienste Bayern bieten erste Entlastung und Orientierung. Betroffene, Angehörige, Bezugspersonen und Hilfesuchende aus dem sozialen Umfeld werden fachkundig beraten und informiert.
- Mobile Einsätze vor Ort**
 In dringlichen Fällen kann der Einsatz erfahrener Fachkräfte am Ort der Krise die richtige Hilfe sein. Hier geht es um Entlastung und das Abwägen möglicher Gefährdungen. Falls erforderlich, ziehen die Krisendienste Bayern fachärztliche Hilfe hinzu.
- Vermittlung in ambulante Krisenhilfe**
 Wenn Sie ein persönliches Gespräch benötigen: Die Krisendienste Bayern empfehlen geeignete Hilfeangebote. Falls nötig, vermitteln sie kurzfristig einen Termin in der nächstgelegenen psychiatrischen Ambulanz, einer psychiatrischen Praxis oder einem wohnortnahen Sozialpsychiatrischen Dienst.
- Vermittlung in stationäre (Krisen-)Behandlung**
 Manchmal kann eine vorübergehende stationäre Behandlung der geeignete Weg sein, um eine Krise zu überwinden. In diesen Fällen können die Krisendienste Bayern direkt an die Krisen- oder Akutstation einer psychiatrischen Klinik vermitteln.

Quelle: Bayerischer Bezirktetag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. b)

Die telefonische Krisenberatung/-intervention erfolgt über die Leitstelle des Krisendienstes Oberbayern. Im Rahmen des Krisengesprächs werden vonseiten der Fachkräfte zusätzlich individuelle Leitsymptome, deren Verlauf sowie die Dringlichkeit des Hilfebedarfs abgeklärt (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Falls die telefonische Krisenintervention nicht ausreicht, können die Anrufenden an geeignete Beratungsstellen und Hilfsangebote weitervermittelt werden. Hierzu wurden in ganz Oberbayern Kooperationen in Form von Netzwerkverträgen mit vielen regionalen Trägerschaften unterschiedlichen Versorgungsbereichen, unter anderem mit psychiatrischen Institutsambulanzen, Sozialpsychiatrischen Diensten und psychiatrischen Versorgungskliniken (vgl. ebd. S. 5f; Welschhold 2022, S. 367). Somit kommt der Leitstelle eine Clearing- und Lotsenfunktion zu (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Je nach Problemlage kann der Krisendienst Psychiatrie Oberbayern im Sinne einer „Kommstruktur“ einerseits an ambulante Krisenhilfe vermitteln, indem der Krisendienst kurzfristig oder tagesgleich Termine beispielsweise in einer Krisenambulanz, einem wohnortnahen Sozialpsychiatrischen Dienst oder einer psychiatrischen Praxis vereinbart. Andererseits kann der Krisendienst bei hoher Dringlichkeit, zum Beispiel

bei akuter Notlage wie Eigen- oder Fremdgefährdung, an stationäre Krisen-, Akut- und Spezialstationen in verschiedenen Kliniken vermitteln (vgl. Bayerischer Bezirkstag, Körperschaft des öffentlichen Rechts o.J. c, o.S; Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Liegen besonders dringende Fälle oder erschwerte Bedingungen wie eine akute Gefährdung vor, so kann der Krisendienst eine Krisenintervention beispielsweise zu den Betroffenen nach Hause oder an einen anderen bevorzugten Ort durch die mobilen Einsatzteams veranlassen (vgl. Welschehold 2021b, S. 212). Mithilfe dieser aufsuchenden Hilfe im Sinne einer „Gehstruktur“, können unter anderem die Gefährdung eingeschätzt, eine Eskalation der Situation verhindert sowie weiterführende Maßnahmen vor Ort eingeleitet werden (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6).

1.2 Digitale Transformation im Kontext der psychosozialen Beratung

Die voranschreitende Digitalisierung und die damit einhergehende Entwicklung moderner Kommunikationstechnologien führen zu einer dynamischen Veränderung sowohl der Kommunikationsgewohnheiten als auch der Mediennutzung. Immer mehr Handlungen werden unter Zuhilfenahme von Online-Kommunikation geplant und umgesetzt, was dazu führt, dass die Lebens- und Alltagswelten der Menschen sich zunehmend mediatisieren (vgl. Reindl 2018, S. 11). So ist die digital vermittelte Kommunikation in den letzten drei Jahrzehnten »[...] selbstverständlich Teil des privaten und beruflichen Alltags geworden« (Alfert, 2015, S. 17; zit. nach Stanik und Maier-Gutheil 2020, S. 111). Besonders die sogenannten „Digital Natives“, also Menschen, die schon seit der Kindheit mit den digitalen Medien aufwachsen, nutzen diese kompetent und mit großer Selbstverständlichkeit (vgl. Engelhardt 2021, S. 44). Der Wandel der alltäglichen kommunikativen Gewohnheiten birgt auch für die psychosoziale Beratungspraxis die Notwendigkeit, die relevanten medialen Kontexte zu berücksichtigen, um Klient:innen zu erreichen (vgl. Stanik und Maier-Gutheil 2020, S. 111; Reindl, Engelhardt 2021, S. 119f). Damit einhergehend gewinnt die sogenannte „Onlineberatung“ zunehmend an Bedeutung, da sie unter anderem mithilfe von unterschiedlichen Formaten (zum Beispiel Mail oder Chat) und Arten der Zeitlichkeit (Asynchronizität/Synchronizität) erfolgen kann. In Deutschland besteht die sogenannte Onlineberatung seit etwa 1995 und hat sich durch die beginnende Verbreitung des Internets seit Mitte der 1990er-Jahre zunehmend weiterentwickelt (vgl. Engelhardt 2021, S. 16ff). So etablierte beispielsweise die Telefonseelsorge in Deutschland bereits 1995 die Bera-

tung über das Internet. Mittlerweile besteht in Deutschland eine Vielzahl an unterschiedlichen psychosozialen Onlineberatungsangeboten, beispielsweise die lebenslagenorientierte Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes oder die Erziehungsberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (vgl. Reindl und Engelhardt 2021, S. 119f.). Auch die Covid-19-Pandemie Anfang 2020, die mit Kontaktbeschränkungen einherging, trug dazu bei, dass Onlineberatungsangebote zunehmend in Anspruch genommen wurden (vgl. Engelhardt und Engels 2021, S. 10f). So wurden im Zuge der Covid-19-Pandemie beispielsweise im Rahmen des Onlineberatungsangebots des Caritasverbandes, deutlich gestiegene Anfragezahlen verzeichnet (Deutscher Caritasverband e.V. 2020, o.S.; Hitzel-Abdelhamid 2020, o.S.; zit. nach Zauter, Lehmann 2021, S. 131).

1.3 Problemstellung

Vor dem Hintergrund der digitalen Transformation und den damit verbundenen erweiterten technischen Möglichkeiten der Kommunikation und Beratung, besteht auch für die Krisendienste Bayern die Notwendigkeit, sich mit der psychosozialen Beratung über Onlinemedien auseinanderzusetzen (vgl. Welschehold 2021, S. 705). So fordert auch das BayPsychKHG, die psychosozialen Beratungs- und Hilfsangebote der Krisendienste jedes Bezirks bedarfsgerecht weiterzuentwickeln (Art. 1 Abs. 1 BayPsychKHG). Da die Einrichtung des entsprechenden Krisendienstangebotes dem Wirkungskreis jedes einzelnen Bezirks obliegt (Art. 1 Abs. 3 BayPsychKHG), gibt es auch Unterschiede im Auf- und Ausbau der jeweiligen Angebote im Detail, obwohl wie oben aufgezeigt, alle über das gleiche Grundangebot verfügen. So ergänzte beispielsweise der Krisendienst Mittelfranken im März 2019, bislang als einziger Bezirk, das Grundangebot um die Möglichkeit der Inanspruchnahme von Onlineberatung in Form von Mail- oder Chatberatung. Jedoch gibt es bislang keine Publikationen zur Evaluation dieses Angebots im Kontext des Krisendienstes Mittelfranken (vgl. Förderverein Ambulante Krisenhilfe e.V. 2022, o.S.). Im Rahmen der Masterarbeit liegt das Hauptaugenmerk auf dem Krisendienst des Bezirks Oberbayern, welcher bis dato keine Onlineberatung anbietet. Vor diesem Hintergrund soll der aktuelle Forschungs- und Wissensstand zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention ermittelt werden. Auf dieser Grundlage sollen, unter Berücksichtigung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern formuliert werden.

1.4 Pflegewissenschaftliche Relevanz

Die Profession Pflege fungiert im ambulanten sowie (teil-)stationären Setting als fester Bestandteil professioneller interdisziplinärer Krisenintervention (vgl. Fastner 2021, S. 99ff). Auch im Rahmen der Krisendienste Bayern sind Pflegekräfte sowohl innerhalb der Leitstellen als der aufsuchenden mobilen Einsatzteams tätig (vgl. Bayerischer Bezirkstag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. a)). Die Krisenberatung über Onlinemedien stellt demnach auch für Pflegenden ein potenzielles zukünftiges Arbeitssetting im Kontext Krisenintervention dar. Folglich besteht vonseiten der Pflegewissenschaften die Notwendigkeit, sich mit der Evidenzbasierung sowie Weiterentwicklung professioneller Krisenintervention auseinanderzusetzen. Vor dem Hintergrund der beruflichen Tätigkeit der Autor:in als akademisierte Pflegefachkraft (B.Sc.) auf der Krisenstation im Atriumhaus München, ist es ihr in ihrer Rolle als angehende Advanced Practice Nurse (APN) ein Anliegen, in Anbetracht der voranschreitenden Digitalisierung, einen Beitrag zur Grundlagenforschung zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention zu leisten.

1.5 Aufbau der Masterarbeit

In der vorliegenden Masterarbeit sollen im nächsten Gliederungspunkt zunächst die aus der Problemstellung resultierenden Forschungsfragen und -ziele dargestellt werden. Daraufhin werden die relevanten theoretischen Grundlagen erläutert, welche unter anderem die Klärung der zentralen Begriffe „Psychosoziale Krise“, „Krisenintervention“ sowie „Onlineberatung“ beinhalten. Im Rahmen des methodischen Vorgehens wird zunächst die Wahl der Durchführung eines Scoping Reviews als Methodik beschrieben sowie der schrittweise Ablauf der systematischen Literaturrecherche erläutert. Darauf aufbauend erfolgt die Beschreibung des Studienauswahlverfahrens sowie der Analyse der Ergebnisse, welche die Datenextraktion sowie die Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, beinhaltet. Im Anschluss erfolgt die strukturierte deskriptive Darstellung der Ergebnisse sowie die Diskussion der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, zentralen Erkenntnisse sowie Limitationen der Masterarbeit. Vor dem Hintergrund der übergeordneten Forschungsfrage werden abschließend, die auf Grundlage der Diskussion der zentralen Ergebnisse, formulierten Empfehlungen zum Thema Onlineberatung für den Krisendienst Oberbay-

ern dargestellt sowie weitere Empfehlungen für die zukünftige Forschungspraxis beschrieben. Die Masterarbeit schließt mit einem kurzen Ausblick zum weiteren geplanten Vorgehen hinsichtlich der gewonnenen Erkenntnisse, ab.

1.6 Forschungsfragen und -ziele

In Anbetracht der vorliegenden Problemstellung wurde folgende übergeordnete Forschungsfrage formuliert:

„Welche Empfehlungen können zum Thema Onlineberatung für den psychosozialen Krisendienst Oberbayern unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse formuliert werden?“

Daraus wurde folgendes übergeordnetes Forschungsziel abgeleitet:

Übergeordnetes Forschungsziel: Formulierung von Empfehlungen zum Thema Onlineberatung für den Krisendienst Oberbayern

Zur Beantwortung der übergeordneten Forschungsfrage wurden zwei Teilforschungsfragen und -ziele entwickelt, die mithilfe des methodischen Vorgehens der Masterarbeit bearbeitet werden sollen.

Für die erste Teilforschungsfrage wurde zunächst das für die Durchführung eines Scoping Reviews empfohlene „PCC“-Schema herangezogen, um die einzelnen Komponenten der Fragestellung zu eruieren (vgl. Peters et al. 2020, S. 415):

Tabelle 1: Komponenten der Forschungsfrage 1 anhand des PCC-Schemas

Population	Menschen in einer psychosozialen Krise
Concept	Onlineberatung
Context	Krisenintervention

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Peters et al. 2020, S. 415

Auf dieser Grundlage wurde die Teilforschungsfrage 1 mit dem entsprechenden Teilziel erarbeitet:

Tabelle 2: Teilforschungsfrage und -ziel 1

Teilforschungsfrage 1	„Welche wissenschaftlichen Erkenntnisse gibt es bezogen auf Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für Menschen in einer psychosozialen Krise?“
Teilforschungsziel 1	Darstellung des aktuellen Forschungs-/ Wissensstandes zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention.

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Um die methodische Güte der eingeschlossenen Publikationen bei der Formulierung von Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern berücksichtigen zu können, wurde ferner folgende zweite Teilforschungsfrage 2 mit dem entsprechenden Teilziel formuliert:

Tabelle 3: Teilforschungsfrage und -ziel 2

Teilforschungsfrage 2	„Welche methodische Qualität weisen die eingeschlossenen Studien auf?“
Teilforschungsziel 2	Kritische Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien.

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

2. Theoretische Grundlagen

2.1 Psychosoziale Krise und Krisenintervention

2.1.1 Begriffsklärung „Psychosoziale Krise“

Zu Beginn ist festzuhalten, dass es für den Begriff „Krise“ im psychosozialen und psychiatrischen Kontext zahlreiche, jedoch bislang keine einheitliche Definition gibt (vgl. Fastner 2021, S. 15). Dennoch werden in der Fachliteratur allgemeingültige Merkmale einer Krise beschrieben, welche im nachfolgenden Abschnitt erläutert werden.

Zunächst lässt sich sagen, dass jeder psychosozialen Krise ein Anlass, beziehungsweise ein emotional bedeutsames Ereignis zugrunde liegt. Dies können unter anderem

außerordentlich belastende Ereignisse, wie ein Unfall oder Todesfall, neue Lebensumstände oder verhältnismäßig geringe Zusatzbelastungen, beispielsweise bei vorbestehender, psychischer Erkrankung, sein. Auch bei chronischen Erkrankungen können beispielsweise eine Verschlechterung des Krankheitsbildes oder eine Veränderung der Medikamentenwirkung krisenauslösend sein (vgl. Hofer-Moser et al. 2020, S. 15; Rupp 2018, S. 16). Folglich kommt es zu einem Missverhältnis zwischen der krisenauslösenden Belastungssituation und den vorhandenen Ressourcen des Individuums. Dadurch, dass gewohnte Bewältigungsstrategien versagen, kommt es zu einer Blockade des bisherigen Handelns und Erlebens, was zur Überforderung, einem Kontrollverlust in unterschiedlichen Lebensbereichen und einer emotionalen/ seelischen Destabilisierung führt (vgl. Stein 2020, S. 26; Fastner 2021, S. 126; Rupp 2018, S. 15). Dieses Merkmal wird in der weitverbreiteten Definition von Sonneck (2000) betont, der eine psychosoziale Krise folgendermaßen beschreibt: „[...] Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen und Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine durch frühere Erfahrungen erworbenen Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern“ (Sonneck 2000, S. 15; zit. nach Stein 2020, S. 25). Dennoch bieten psychosoziale Krisen bei gelungener, konstruktiver Bewältigung die Chance zu einer positiven Neuausrichtung, Weiterentwicklung sowie Stärkung des betroffenen Individuums beziehungsweise Systems. Erfolgt die Bewältigung der Krise destruktiv, so besteht beispielsweise das Risiko einer akuten Eigengefährdung oder Chronifizierung/ Manifestation einer psychischen Erkrankung (vgl. Stein 2020, S. 26; Badura et al. 2017, S. 1). Auch wenn der Begriff der Krise häufig im Zusammenhang mit notfallpsychiatrischen Geschehnissen verwendet wird, ist es im Hinblick auf eine adäquate Krisenintervention sinnvoll, zwischen einer Krise und einem psychiatrischen Notfall zu unterscheiden (vgl. Stein 2020, S. 95). Während bei einer Krise, die Betroffenen trotz des labilen psychischen Gleichgewichts kommunikationsfähig und kooperativ sind, besteht bei einem psychiatrischen Notfall ein so großes Risiko einer Eigen- oder Fremdgefährdung, dass weder von einer Kommunikationsfähigkeit noch von einer Kooperationsbereitschaft ausgegangen werden kann (vgl. Rupp 2018, S. 14f). Zudem kann bei einem Notfall Lebensgefahr bestehen oder sich das Zustandsbild des Individuums akut oder möglicherweise irreversibel verschlechtern (vgl. Stein 2020, S. 95).

Ferner werden in der Fachliteratur, auf Grundlage des Auslösers einer Krise, verschiedene Krisentypen/-kategorien beschrieben. Beispiele hierfür stellen unter anderem eine aus lebensverändernden Ereignissen resultierende „Lebensveränderungskrise“ (Caplan 1964) oder eine durch Verluste ausgelöste „traumatische Krise“ (Cullberg 1978), dar (Caplan 1964, o.S.; Cullberg 1987, o.S.; zit. nach Stein 2020, S. 50ff). Zudem kann eine akute Krisensituation zu ernsthaften Suizidgedanken führen, was folglich als suizidale Krise bezeichnet wird (vgl. Stein 2020, S. 106; Wenzel et al. 2020, S. 53). Solche Differenzierungen können zur Konkretisierung unterschiedlicher Handlungsnotwendigkeiten und -möglichkeiten herangezogen werden (vgl. Stein 2020, S. 50ff). Der Fachliteratur lässt sich jedoch entnehmen, dass die Bezeichnung „psychosoziale Krise“ als Überbegriff und Tautologie angesehen werden kann, da jede Krise, unabhängig von dem zugrundeliegenden Auslöser, auf Grundlage des bio-psycho-sozialen Modells gedeutet und verstanden werden kann und mit Auswirkungen auf das psychosoziale Funktionsniveau einhergeht (vgl. Hofer-Moser et al. 2020, S. 15). Vor diesem Hintergrund wird im Rahmen der Masterarbeit der Begriff „psychosoziale Krise“ verwendet, um so alle Krisentypen/-kategorien zu berücksichtigen.

Als weiteres zentrales Merkmal einer psychosozialen Krise wird die Komplexität und Vielschichtigkeit beschrieben. Im Laufe der Zeit wurden zahlreiche Krisenmodelle beziehungsweise Phasenkonzepte entwickelt, um Krisen hinsichtlich ihres Auslösers zu klassifizieren und die jeweiligen Verläufe/ Phasen darzustellen. In Anbetracht der unterschiedlichen Definitionsansätze und Ausdifferenzierungen von Krisenmodellen und -typen lässt sich jedoch sagen, dass bislang keine allgemein gültige und übergreifende Systematisierung besteht (Dross 2001, S. 19; zit. nach Ortiz-Müller 2021, S. 56; Stein 2020, S. 50). Dennoch lässt sich im Allgemeinen festhalten, dass jede Krise einen Anfangs- und Wendepunkt sowie ein Ende, welches oftmals als Neuorientierung bezeichnet wird, beinhaltet (vgl. Stein 2020, S. 50f). Zudem ist eine Krise beziehungsweise ein krisenhafter Zustand zeitlich begrenzt. In der Fachliteratur findet sich keine einheitliche Angabe zur zeitlichen Begrenzung einer Krise, es wird jedoch beschrieben, dass die Dauer aufgrund der interindividuellen Variabilität, zwischen wenigen Tagen bis hin zu mehreren Wochen, variieren kann. Dennoch wird die Wichtigkeit einer ungefähren zeitlichen Eingrenzung betont, um so beispielsweise chronische Verläufe rechtzeitig zu erkennen (vgl. Fastner 2021, S. 16; Stein 2020, S. 26, 160).

Angesichts der zahlreichen Phasenkonzepte wird in der krisenbezogenen Fachliteratur kritisch diskutiert, dass diese einen idealtypischen linearen Verlauf einer Krise abbilden, obwohl Krisen unterschiedlichsten Bedingungen zugrunde liegen und vielfältige Erscheinungs- und Verlaufsformen aufweisen. So verlaufen die in den Konzepten linear dargestellten Phasen in der Realität oftmals prozesshaft oder in wiederkehrenden Schleifen (Ulich 1987, o.S.; Dross 2001, o.S.; zit. nach Stein 2020, S. 50f). Laut Stein (2020) haben die klassischen Konzepte dennoch praktische Relevanz, beispielsweise im Hinblick auf eine Verfeinerung von Behandlungsmöglichkeiten im Rahmen der Krisenintervention. Dabei schließen die unterschiedlichen Konzepte von Krisen sich gegenseitig nicht aus, da im Alltag auch komplexe Mischformen auftreten können, die fließende Grenzen sowie Überschneidungen zu unterschiedlichen Krisentypen aufweisen (vgl. Stein 2020, S. 50f). Vor dem Hintergrund der Komplexität und Vielschichtigkeit einer Krise ist abschließend die subjektive Bedeutungsbeimessung des Betroffenen als Merkmal zu betonen. Jede Krise obliegt einer einzigartigen Ausprägung und die Bewertung einer Belastungssituation als Krise ist abhängig von dem subjektiven Erleben der Situation, den individuellen Bewältigungsstrategien und den situativ verfügbaren Ressourcen eines Individuums. Folglich erfolgt durch die Betroffenen eine individuelle Definition dessen, was in der entsprechenden Situation als krisenhaft erlebt wird (vgl. Stein 2020, S. 51; Wenzel et al. 2020, S. 51; Krisendienst Psychiatrie München, Kliniken des Bezirks Oberbayern 2013, S. 11).

2.1.2 Begriffsklärung „Krisenintervention“

Wenn die Herausforderungen, die aus Krisen beziehungsweise krisenhaften Entwicklungen resultieren, von den Betroffenen nicht mehr eigenständig oder unter Zuhilfenahme des sozialen Umfelds bewältigt werden können, bedarf es einer professionellen Krisenintervention (vgl. Rupp 2018, S. 15). Professionelle Krisenintervention stellt einen multidisziplinären, integrativen und zeitlich begrenzten Behandlungsansatz dar, welcher die Beratung, Therapie und Behandlung von Menschen in akuten Phasen psychosozialer Krisen umfasst (vgl. Stein 2020, S. 156f). Wie bereits zu Beginn der Arbeit dargelegt, kann Krisenintervention über einen Krisendienst erfolgen. Darüber hinaus gibt es spezialisierte ambulante sowie (teil-) stationären Hilfsangebote für Menschen in einer psychosozialen Krise. Ein Beispiel hierfür stellt das 1994 errichtete psychiatrische Krisen- und Behandlungszentrum Atriumhaus des kbo-Isar-Amper-Klinikums in München, dar, welches über eine Krisen- und Langzeitambulanz, eine Tagklinik

sowie eine offen geführte Krisenstation verfügt (vgl. Kbo-Isar-Amper-Klinikum Region München o.J., o.S.).

Hülshoff (2017) beschreibt Krisenintervention als eine Form von Hilfe, die um die Verhinderung der Zuspitzung der Krise beziehungsweise eines Zusammenbruchs bemüht ist, indem gemeinsam mit dem Betroffenen erste Schritte zur Lösung der mit der Krisensituation verbundenen Problematik erarbeitet werden (Hülshoff 2017, S. 67; zit. nach Fastner 2021, S. 99f). Dadurch, dass eine Krise eine Vielfalt von Lebensbereichen gleichzeitig betrifft, bedarf es im Rahmen der Krisenintervention der Berücksichtigung sowohl von physischen, psychischen als auch sozialen Problemen des Betroffenen (vgl. Stein 2020, S. 156). Ein zentrales Ziel der Krisenintervention umfasst die möglichst schnelle Wiederherstellung von Sicherheit und Stabilität durch die Stärkung von protektiven Faktoren sowie die Aktivierung aller vorhandenen Ressourcen der Betroffenen (vgl. Fastner 2021, S. 105). Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe, sollen die Betroffenen dabei unterstützt werden, sich in einer Krise zu akzeptieren und Lösungen beziehungsweise Bewältigungsmöglichkeiten zu erarbeiten (Schmidt 2010, S. 282; zit. nach Fastner 2021, S. 105). Dabei ist entscheidend, mithilfe einer richtigen Indikationsstellung, an der aktuellen Problemlage des Betroffenen sowie dem subjektiven Erleben der Krise anzuknüpfen und unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Methoden, die Selbstwirksamkeit zu fördern. Demnach beinhaltet der Prozess der Krisenintervention viele Aspekte des Empowerments (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Vor diesem Hintergrund ist zu betonen, dass für all die zuvor beschriebenen Aspekte, unabhängig von der Berufsgruppe, der professionelle Aufbau einer tragfähigen sowie vertrauensvollen Beziehung zu den Betroffenen auf Grundlage einer personenzentrierten Haltung, eine wesentliche Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Krisenintervention darstellt (vgl. Frey 2021, S. 26).

2.1.3 Kompetenzerfordernisse und Rolle der Pflegenden im Rahmen von Krisenintervention

Die Rolle der Pflegenden im Rahmen von Krisenintervention ist in ein multiprofessionelles Vorgehen eingebettet und verlangt von allen Beteiligten eine strukturierte und kooperative Zusammenarbeit (vgl. Fastner 2021, S. 107). Pflegekräfte sollten dabei über entsprechende Kompetenzen sowie eine fachspezifische Qualifikation zur Durchführung von Krisenintervention, beispielsweise in Form einer Fachweiterbildung, von Fortbildungen und Schulungen, verfügen (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 7). Zu

den zentralen Fach- und Handlungskompetenzen im Rahmen von Krisenintervention gehört zunächst das umfangreiche Wissen über die Entstehung, den Verlauf und Risiken von psychosozialen Krisen, um diese zu erkennen, fachlich einzuordnen und entsprechende Maßnahmen durchzuführen zu können. Von großer Bedeutung ist hierbei, Gefährdungspotenziale, wie zum Beispiel das Risiko der Eigen- oder Fremdgefährdung, zu erkennen und einzuschätzen, sowie bei Bedarf fundierte Deeskalationstechniken anzuwenden und entsprechende Maßnahmen einzuleiten (vgl. Fastner 2021, S. 148; Hailer und Witzmann 2018, S. 6f). Auch Kenntnisse hinsichtlich relevanter Versorgungsbereiche, komplexer Netzwerkstrukturen, rechtlicher Anforderungen sowie Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind vonseiten der Pflegekräfte erforderlich und bedürfen Kompetenzen im Bereich der Organisation. Pflegende mit einer Fachweiterbildung oder einem pflegewissenschaftlichen Bachelor- oder Masterabschluss verfügen zudem über erweiterte Kenntnisse und Kompetenzen, unter anderem im Bereich der Evidenzbasierung. Demnach kommt ihnen hinsichtlich der evidenzbasierten Weiterentwicklung sowohl pflegerischer als auch multiprofessioneller Kriseninterventionskonzepte, unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kontexte und Zielgruppen, eine wichtige Rolle zu. Des Weiteren trägt das Pflegepersonal maßgeblich zur Unterstützung der Betroffenen bei der Bewältigung der Krise bei, da sie, beispielsweise im stationären Setting, aufgrund der ständigen Verfügbarkeit als erste Ansprechpersonen fungieren und die Betroffenen unmittelbar unterstützen können. Dabei stellt, unabhängig vom Setting, die professionelle Beziehungsgestaltung auch für Pflegekräfte, eine der zentralen Tätigkeiten im Rahmen von Krisenintervention dar, die erweiterte soziale sowie personale Kompetenzen im Bereich der Kommunikation und Interaktion voraussetzt (vgl. Fastner 2021, S. 119ff; Hailer und Witzmann 2018, S. 6). Durch den Aufbau einer authentischen Beziehung zu den Betroffenen sowie der Orientierung an den individuellen Ressourcen, können Pflegekräfte Sicherheit und Hoffnung vermitteln sowie die Autonomie und Handlungsfähigkeit der Betroffenen fördern. Unter anderem durch das Führen von entlastenden, supportiven Krisengesprächen unter Berücksichtigung geeigneter Gesprächstechniken sowie Krisengesprächskonzepte, die Unterstützung der Betroffenen mithilfe von tagesstrukturierenden Maßnahmen sowie die Durchführung pflegetherapeutischer Gruppen, erhalten Pflegende ein umfassendes Bild von den Betroffenen und dessen Bewältigungsprozessen (vgl. Fastner 2021, S. 66ff). Dabei bedarf es ein hohes Maß an Flexibilität hinsichtlich der Wahl von geeig-

neten Maßnahmen und Methoden im Rahmen der Krisenintervention sowie einer stetigen Selbstreflexion hinsichtlich eigener krisenbeeinflussender Faktoren sowie ethischer Gesichtspunkte (vgl. Fastner 2021, S. 115).

2.2 Onlineberatung

2.2.1 Begriffsklärung „Onlineberatung“

In der Literatur werden zahlreiche Definitionsansätze von Onlineberatung beschrieben, die sich besonders in der Betonung verschiedener Kriterien unterscheiden. Aufgrund der dynamischen technischen Entwicklungen und den damit einhergehenden Auswirkungen auf den Beratungsprozess, ist davon auszugehen, dass in den kommenden Jahren erweiterte Definitionsansätze von Onlineberatung zunehmen werden (vgl. Engelhardt 2021, S. 16f). Im Nachfolgenden sollen vor diesem Hintergrund die zentralen Merkmale der Onlinekommunikation erläutert werden.

Zunächst ist festzuhalten, dass es sich bei Onlineberatung um eine eigenständige Organisationsform beziehungsweise eigenständiges Setting handelt (vgl. Thiery 2018, S. 11). Gehrman (2010) greift den technischen Aspekt von Onlineberatung auf und beschreibt dieses Setting als „[...] computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrman 2010; zit. nach Engelhardt 2021, S. 16). Die in dieser Definition genannte Interaktion bildet die wechselseitige Kommunikation als wesentlichen Aspekt der Onlineberatung ab und grenzt Onlineberatung zu automatisierten Systemen mit softwaregesteuerten Antworten ab. Die Interaktion findet mithilfe von unterschiedlichen Medienformaten statt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind (vgl. Engelhardt 2021, S. 16ff). Die Medienformate von Onlineberatungsangeboten lassen sich übergeordnet unter anderem im Hinblick auf ihre Zeitlichkeit (synchron/ asynchron) und die Kommunikationsform (textgebunden/-basiert und textungebunden/nicht textbasiert) differenzieren (vgl. Stanik, Maier- Gutheil 2020, S. 114; Eichenberg, Kühne 2014, S. 80). Bei einer synchronen Onlineberatung können die Kommunikationsteilnehmenden in virtuellen Räumen der Computervermittlung zeitgleich miteinander kommunizieren, was beispielsweise durch den Einsatz eines Chats ermöglicht wird (Misoch 2006, S. 54; zit. nach Engelhardt 2021, S. 50). Im Gegensatz dazu, erfolgt bei der asynchronen Onlineberatung die Kommunikation in der Regel zeitversetzt. Neben der Ortsunabhängigkeit ist es aufgrund der Zeitunabhängigkeit bei dieser Form nicht notwendig, dass die Kommunikationsteilnehmenden online sind und direkt auf das Geschriebene reagieren. Der Unterschied zwischen der

Textgebunden- und -ungebundenheit liegt darin, dass bei der textgebundenen Onlineberatung ausschließlich mithilfe von geschriebenen Texten, also schriftlich, miteinander kommuniziert wird. Bei der textungebundenen Onlineberatung findet die Kommunikation hingegen mündlich statt, beispielsweise in Form eines synchronen Videogesprächs oder dem asynchronen Versenden von Sprachnachrichten, statt (vgl. Engelhardt 2021, S. 50ff). Im Hinblick auf diese grundsätzliche Unterteilung sind ebenso Mischformen, sprich die gezielte Kombination von beispielsweise synchroner und asynchroner sowie textgebundener und -ungebundener Onlinekommunikation möglich. So kann beispielsweise in Rahmen einer Videoberatung zusätzlich die Chatfunktion verwendet werden (vgl. Hörmann und Engelhardt 2022, S. 72).

Zusätzlich zu diesen zentralen Differenzierungen ist hinzuzufügen, dass die konzeptionelle Realisierung von Onlineberatung mithilfe von verschiedenen Formalisierungsgraden erfolgen kann. Dabei kann zwischen formalisierter Beratung durch qualifizierte Fachkräfte (unter anderem mit einer Zusatzqualifikation im Bereich Onlineberatung sowie fachlichem Hintergrund im jeweiligen Bereich), halbformalisierter Beratung durch Peer-Beratende (Gleichbetroffene mit einer besonderen Ausbildung im Bereich Onlineberatung) und informeller Beratung, durch beispielsweise andere Nutzende des Angebots, mit der Unterstützung von Fachkräften oder Peer-Beratenden, unterschieden werden (vgl. Engelhardt 2021, S. 72).

2.2.2 Besonderheiten der Onlineberatung und Kompetenzerfordernisse für Beratende

Eine zentrale Besonderheit aller Onlineberatungsformate ist, dass örtlich und räumlich entkontextualisierte sowie pseudo-, beziehungsweise visuell anonyme Beratungsprozesse ermöglicht werden (vgl. Stanik, Maier-Gutheil 2020, S. 114). Dies bietet beispielsweise Menschen, denen es schwerfällt, über schambehaftete oder tabuisierte Themen zu sprechen, eine weitere Möglichkeit, Angebote des Hilfesystems in Anspruch zu nehmen (Weinhardt 2009, o.S.; zit. nach Oswald 2018, S. 6). Die (Pseudo-)Anonymität kann bei sowohl synchronen als auch asynchronen Onlineberatungsformen unter anderem mithilfe der Generierung eines Nicknames gewährleistet werden, der keinen Aufschluss über den eigentlichen Vor- und Nachnamen gibt. Eine weitere Möglichkeit, als hilfesuchende Person anonym zu bleiben, besteht in der Erstellung eines Avatars, sprich einer virtuellen Figur, dessen Erscheinungsbild individuell bestimmt werden kann (vgl. Lehenbauer und Stetina 2011, S. 155; Engelhardt 2021, S.

63f). Als weitere Besonderheit von Onlineberatungsangeboten wird die Niederschwelligkeit beschrieben. Knatz (2009) geht in diesem Rahmen auf die „äußere“ und „innere“ Niederschwelligkeit ein. Die „äußere“ Niederschwelligkeit beschreibt die leichtere Zugänglichkeit zum Beratungsangebot, da die Ratsuchenden zum Beispiel nicht auf Öffnungszeiten oder örtliche Erreichbarkeiten der Beratungsstellen angewiesen sind. Die "innere" Niederschwelligkeit bezieht sich auf die geringeren Hürden, professionelle Beratungsangebote zu nutzen, da Ratsuchende sich beispielsweise nicht in die Gesprächsdynamik einer persönlichen Interaktion begeben müssen und die Option der Anonymität vorhanden ist. Zudem fördern vor allem die textbasierten asynchronen Onlineberatungsformate die Selbstbestimmung der Ratsuchenden, da sie entscheiden können, wann und welche Informationen sie von sich preisgeben möchten, während gleichzeitig eine unkomplizierte Möglichkeit besteht, aus dem Beratungsprozess auszustiegen (Knatz 2009, o.S.; Hinterberger und Kühne 2009, o.S.; Vey 2016, o.S.; zit. nach Stanik und Maier-Gutheil 2020, S. 114).

Des Weiteren kann insbesondere bei der Nutzung von textbasierten, (a)synchronen Onlineberatungsangeboten von einer kanalreduzierten Kommunikation ausgegangen werden. Die Kanalreduzierung ergibt sich aus der Verringerung der verfügbaren Sinneskanäle, da sprachbegleitete Körperzeichen, wie Mimik oder Gestik, wegfallen (Hinterberger 2006, S.3; zit. nach Reindl und Engelhardt 2021, S. 121f). Somit ist im Sinne der sogenannten „Schriftlichkeit“ erforderlich, nonverbale Elemente im Rahmen der Onlinekommunikation verschriftlicht darzustellen (vgl. ebd. S. 122f). Um die wegfallende Sinneswahrnehmung im Rahmen der textbasierten Kommunikation zu kompensieren und Merkmale gesprochener Sprache zu verschriftlichen, hat sich im Rahmen der Onlinekommunikation über die Jahre eine sogenannte Online-Sprache entwickelt. Hierzu gehören unter anderem die Anwendung Emoticons und Emojis zum Ausdruck von Emotionen und Handlungen oder die Wiederholung von Wortteilen sowie die Verschriftlichung von Wörtern in Großbuchstaben, um die Tonhöhe oder Betonung schriftlich auszudrücken (vgl. Engelhardt 2021, S. 57).

Angesichts der zentralen Besonderheiten der Onlinekommunikation, sind spezifische Kompetenzen seitens der Beratenden erforderlich, um eine qualitativ hochwertige Onlineberatung zu gewährleisten (vgl. Reindl und Engelhardt 2021, S. 123). Zu den spezifischen Kompetenzerfordernissen zählen zunächst medientechnische Kompetenzen, um einen Beratungsprozess online gestalten zu können. Dazu gehören Kenntnisse über

das verwendete Gerät wie zum Beispiel Computer, Laptop oder Tablet und den dazugehörigen Hard- und Softwarekomponenten. Dazu gehört auch das Wissen um und die Einhaltung von rechtlichen Vorgaben sowie datenschutzrechtlichen und technischen Bestimmungen. Des Weiteren bedarf es vonseiten der Beratenden an konfigurativer Kompetenz, welche die mediengerechte Anpassung von Beratungsansätzen an die individuelle Anfragesituation meint (vgl. ebd. S. 124f). Dabei sollte der Beratende zudem, im Sinne der Reflexion, die Chancen und Grenzen des eingesetzten Onlineberatungsformats kennen und die Eignung des digitalen Settings der Onlineberatung vor dem Hintergrund der individuellen Problemlage des Ratsuchenden einschätzen und klären (Reindl 2019, S. 124; zit. nach Reindl und Engelhardt 2021, S. 124). Eine weitere für die Onlineberatung erforderliche Kompetenz, stellt die hermeneutische Kompetenz zum Textverstehen und Textgestalten dar. Diese meint zum einen die medien-spezifische Lese- und Schreibkompetenz, um die in Textform vorliegenden Problemlagen, Emotionen und Absichten in ihrem Sinnzusammenhang zu verstehen und deuten zu können, auch wenn diese von den Ratsuchenden nicht direkt kommuniziert werden (Engelhardt 2018, S. 77ff; zit. nach Reindl und Engelhardt 2021, S. 123). Zum anderen wird eine medien-spezifische Schreibkompetenz benötigt, um das Beratungsangebot in einer auf die jeweiligen Ratsuchenden abgestimmten Textantwort zu übermitteln. Dabei sollten die Beratenden über Kenntnisse hinsichtlich netz- und zielgruppenspezifischer Sprachstile und Ausdrucksformen im Sinne der Online-Sprache verfügen, um die schriftliche Ausdrucksweise fallspezifisch angemessen und situationsgerecht einzusetzen (vgl. Reindl und Engelhardt 2021, S. 123).

2.2.2 Zentrale Formen der Onlineberatung

Als zentrale Formate der textbasierten Onlineberatung werden in der Fachliteratur die Mail- und Chatberatung beschrieben. Als weitere Instrumente werden die SMS-, Messenger- sowie Forenberatung aufgeführt. Im Hinblick auf die nicht-textbasierten Instrumente gewinnt in der psychosozialen Beratungslandschaft in Deutschland besonders seit der Covid-19-Pandemie die Videoberatung zunehmend an Bedeutung (vgl. Engelhardt 2021, S. 63; Engelhardt und Engels 2021, S. 10). Im Nachfolgenden werden die wesentlichen Aspekte der genannten Formate erläutert.

Mailberatung

Die Mailberatung stellt die älteste und meistverbreitete textbasierte asynchrone Form der Onlinekommunikation dar. Die Mailberatung erfolgt üblicherweise geschützt über

eine Onlineberatungsplattform und die bietet den Ratsuchenden die Möglichkeit zur Anonymität, da mithilfe der Zuweisung eines Nicknames bei der Anmeldung, die Geheimhaltung der Identität ermöglicht wird. Genauer betrachtet werden demnach keine Mails versendet, jedoch ähneln die Spezifika dieses Formats dem Verfassen und Lesen von E-Mails, sodass sich der Begriff „Mailberatung“ zur Beschreibung etabliert hat. Bei dieser Form wird in der Regel von einer „one-to-one-Kommunikation“ gesprochen, bei der ausschließlich die ratsuchende Person und der Beratende miteinander in Kontakt stehen. Jedoch können theoretisch Mails auch an mehrere Personen gleichzeitig verschickt werden (Gruppenmail). Bei dieser sehr persönlichen Form der Onlineberatung besteht grundsätzlich die Möglichkeit, länger andauernde Dialoge über Wochen bis hin zu Jahren zu führen sowie die Mail-Texte nach dem Verfassen zu speichern oder diese vor dem Abschicken zu revidieren (vgl. Engelhardt 2021, S. 63f; Stanik und Maier-Gutheil 2020, S. 115).

Chatberatung

Die Chatberatung wird als textgebundene synchrone Onlineberatungsform bezeichnet. Dadurch, dass einzelne Textsequenzen gebündelt verschickt werden und erst vom Empfänger gelesen werden müssen, erfolgt keine simultane Übertragung des Inhalts, sodass diese Form genauer betrachtet quasi-synchron stattfindet. Bei diesem Medium kann zwischen einer „one-to-one-Kommunikation“ (Einzelchat) und einer „one-to-many-“ beziehungsweise „many-to-many-Kommunikation“, also einem Gruppenchat zwischen einem oder mehreren Beratenden und einer Gruppe von Ratsuchenden, differenziert werden (vgl. Engelhardt 2021, S. 66f). Auch bei der Chatberatung ist es für den Ratsuchenden möglich, unter Verwendung eines Nicknames oder Avatars, anonym zu bleiben (vgl. Lehenbauer und Stetina 2011, S. 155; Engelhardt 2021, S. 63f). Die Chatberatung ist im Gegensatz zur Mailberatung weniger formal strukturiert, da das Geschriebene unter anderem durch den Einsatz von Emoticons oder Akronymen ergänzt werden kann. So eignet sich diese Form von Onlineberatung besonders für Personengruppen, denen die Formulierung eines strukturierten Textes schwerfällt (vgl. Stanik und Maier-Gutheil 2020, S. 116).

SMS-Beratung

Als weiteres textbasiertes asynchrones Onlineberatungsformat fungiert die Beratung über SMS. Jedoch lassen sich aus der deutschsprachigen Fachliteratur wenige Infor-

mationen zu diesem Format finden. Analog zur Chatberatung, können einzelne Textsequenzen verschickt werden, jedoch können sich bei der SMS-Beratung die Ratsuchenden, im Sinne der Asynchronität, Zeit nehmen, um eine Textnachricht zu verfassen oder auf eine zu antworten. Wie auch bei der Mail- und Chatberatung, erfolgt das Versenden von Antworten vonseiten der Beratenden vorwiegend über eine geschützte Onlineplattform (vgl. Eichenberg und Kühne 2014, S. 81). Zur Gewährleistung der Anonymität, kann die Telefonnummer der Ratsuchenden beispielsweise über eine pseudonymisierte Kennung maskiert werden (vgl. Eckert et al. 2022, S. 2). Die SMS-Beratung kann einerseits in Form einer Einzelberatung erfolgen, jedoch ist auch theoretisch der Versand von Gruppen-SMS an mehrere Ratsuchende vonseiten der Beratenden möglich (vgl. Eichenberg und Kühne 2014, S. 81).

Forenberatung

Die Forenberatung wird als asynchrone Onlineberatung in Form von einer „many-to-many-Kommunikation“ beschrieben. Die Beratung findet in einem öffentlichen Forum statt, wo Beiträge von einer unbegrenzten Anzahl von Personen mitgelesen oder aktiv verfasst werden können. Dabei können die Ratsuchenden zum einen im Sinne des passiven Mitlesens in den Foren stöbern, ohne sich vorher registrieren zu müssen. Zum anderen können anonym Beiträge erstellt werden, um gezielt nach Unterstützung durch Gleichbetroffene sowie die Onlineberatenden zu suchen (vgl. Engelhardt 2021, S. 68f). Zudem besteht theoretisch die technische Möglichkeit einer Überführung der Forenberatung in eine Einzelberatung, um eine direkte Kommunikation zu einzelnen Personen zu ermöglichen. Dies ist beispielsweise dann relevant, wenn ein Thema im Forum besonders sensibel ist (wie beispielsweise Suizidalität) und es notwendig ist, die ratsuchende Person sowie andere, die mitlesen, zu schützen. Die Beratenden übernehmen bei diesem Format nicht nur eine beratende, sondern auch eine moderierende sowie begleitende Funktion. Dabei besteht vonseiten der Beratenden die Notwendigkeit, sowohl die Beratungsprozesse als auch die Dynamik des Austauschs unter den Gleichbetroffenen regelmäßig zu revidieren und wenn nötig zu steuern, indem beispielsweise gefährdende Beiträge aus dem Forum entfernt werden. Somit ist der Aufwand einer Forenberatung deutlich höher als beispielsweise bei der Mail- oder Chatberatung und deswegen für viele Beratungsanbietende organisatorisch schwer umsetzbar (vgl. Engelhardt 2021, S. 68f).

Messengerberatung

Die anonyme Onlinekommunikation über einen Messenger hat zunächst große Ähnlichkeiten mit einem Chat. Jedoch entstehen bei der Beratung über einen Messenger, ähnlich wie bei der Mail- und Chatberatung, Konversationsstränge, die pausiert und zu unterschiedlichen Zeitpunkten wieder aufgenommen können (vgl. Engelhardt 2021, S. 70f). Zudem besteht theoretisch die technische Möglichkeit, die die textbasierte Kommunikation um weitere Formen, wie zum Beispiel dem Verschicken von asynchronen mündlichen Sprachnachrichten, dem Versand von Dateien aller Art sowie einem synchronen Video- oder Telefongespräch, ergänzt und intensiviert werden. Somit kann mithilfe eines Messengers sowohl ein textbasierter als auch nicht-textbasierter Austausch stattfinden (vgl. Engelhardt und Piekorz 2022, S. 19f). Im Hinblick auf die Wahl eines geeigneten Messengerdienstes, werden in der Literatur besonders datenschutzrechtliche Aspekte, vor dem Hintergrund der Notwendigkeit sicherer Übertragungswege, diskutiert. Somit stellt die Auswahl eines Messengers, der bereits weit in der Zielgruppe verbreitet ist und die Datenschutzrichtlinien erfüllt, eine zukünftige Herausforderung für die Messengerberatung dar (vgl. Engelhardt 2021, S. 71f). In der Fachliteratur werden als Beispiele für geeignete Möglichkeiten, unter anderem die Entwicklung von datenschutzsicheren Messenger-Apps oder die Implementierung einer Onlineberatungssoftware, in der Messengerberatung als Format inkludiert ist, beschrieben. Dennoch ist, gemessen an der Bedeutung, die Messengerkommunikation (beispielsweise über WhatsApp oder Facebook-Messenger) in der gegenwärtigen Alltagskommunikation einnimmt, davon auszugehen, dass dieses Format in der psychosozialen Onlineberatungspraxis zukünftig zunehmend an Bedeutung gewinnen wird (vgl. Engelhardt und Piekorz 2022, S. 19).

Videoberatung

Bei der Videoberatung handelt es sich um eine nicht-textbasierte synchrone Form der Onlineberatung. Dabei lässt sich sagen, dass dessen Methodik in der psychosozialen Beratungsliteratur bislang unzureichend ausdifferenziert beschrieben und fundiert ist (vgl. Engelhardt 2021, S. 129). Eine Definition von Engelhardt und Gerner (2017) beschreibt psychosoziale Videoberatung folgendermaßen: »Psychosoziale Videoberatung beschreibt eine Form der Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssys-

tem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann.« (Engelhardt und Gerner 2017, S. 21; zit. nach ebd. S. 130). Dadurch, dass die Kommunikation per Video als audiovisuelles Medium verschiedene Sinneskanäle anspricht, weist die zunächst Ähnlichkeiten zur Kommunikation in Präsenz auf. Dabei können die Gesprächsteilnehmenden unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort miteinander kommunizieren, jedoch kann aufgrund des begrenzten Bildes nur einen Wirklichkeitsausschnitt der anderen Person wahrgenommen werden. Für die Beratung per Video bedeutet es, dass wichtige Informationen fehlen oder entgehen können, zum Beispiel wenn die ratsuchende Person aus dem Bild verbirgt, dass die Hände vor Nervosität zittern. Gleichzeitig besteht hierbei für die Ratsuchenden die Chance einer geförderten Autonomie, indem diese gezielt entscheiden können, was sie von sich und ihrer Umgebung zeigen möchten (vgl. Engelhardt und Engels 2021, S. 12). Insgesamt lässt sich somit zusammenfassen, dass die übermittelten Informationen im Rahmen der Videokommunikation begrenzt sind. Hinzu kommt das Risiko weiterer potenzieller Einschränkungen hinzu, beispielsweise durch Verzögerungen und Beeinträchtigungen der Bild- und/oder Tonqualität, welche eine reibungslose Kommunikation erschweren können (Friebel et. al, 2003, o.S.; zit. nach ebd., S. 12).

2.2.3 Blended Counseling – Kombination aus On- und Offline-Beratung

Wie bereits erwähnt, ist es für eine lebensweltorientierte Beratung unabdingbar, die Kommunikationsgewohnheiten der Ratsuchenden im Alltag zu berücksichtigen. Da sich auch im Alltag präsenze und mediatisierte Kommunikation aufeinander beziehen, ist es sinnvoll, professionelle Interaktionen mit Ratsuchenden als einheitliche Kommunikationsprozesse zu betrachten und diese mithilfe von analogen sowie digitalen Medien zu realisieren (Wenzel 2015, S. 50; zit. nach Reindl und Engelhardt 2021, S. 126). In diesem Zusammenhang gewinnt neben der Onlineberatung als eigenständiges Setting der Begriff „Blended Counseling“ in der Weiterentwicklung professioneller Beratungsangebote zunehmend an Bedeutung (vgl. Reindl und Engelhardt 2021, S. 126). Blended Counseling beschreibt die systematische, konzeptionell fundierte Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings im Beratungsprozess (vgl. Hörmann und Engelhardt 2022, S. 72). Dies bedeutet, dass mediengestützte Beratung und Präsenzberatung konzeptionell sinnvoll miteinander kombiniert werden, sodass eine Verbindung zwischen On- und Offline-Beratung hergestellt wird. So kön-

nen die Stärken des jeweiligen Settings, angepasst an die individuellen Beratungsanliegen der Ratsuchenden, genutzt werden (Weiß und Engelhardt, 2012, S. 4; zit. nach Justen-Horsten und Paschen 2016, S. 80; Reindl und Engelhardt 2021, S. 142). Auch wenn in den letzten Jahren die Anzahl an Forschungsprojekten zum Thema Blended Counseling in einzelnen Bereichen der psychosozialen Beratung im deutschsprachigen Raum zugenommen hat, in denen unter anderem Blended-Counseling-Szenarien für Beratungssettings entwickelt, praktisch umgesetzt und begleitet evaluiert werden, befindet sich diese Beratungsform noch in der Anfangsphase und bedarf zukünftig einer intensiven Auseinandersetzung (vgl. Camenzind 2021, S. 67ff; Hörmann, Engelhardt 2022, S. 73ff; Reindl und Engelhardt 2021, S. 142).

3. Methodisches Vorgehen

Zur Beantwortung der aus der übergeordneten Forschungsfrage abgeleiteten Teilforschungsfrage 1, wurde die Durchführung eines Scoping Reviews gewählt. Ein Scoping Review eignet sich zur Darstellung eines breiten Überblicks über den aktuellen Forschungsstand, ohne sich, im Gegensatz zu einem systematischen Review, auf eine präzise Fragestellung, einen klar definierten Outcome, bestimmtes Studiendesign sowie die methodische Qualität der eingeschlossenen Studien, zu konzentrieren. Zur Beantwortung der Teilforschungsfrage 2 erfolgt in dieser Arbeit, abweichend von einem klassischen Scoping Review, eine formale Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien. So kann einerseits die methodische Güte der Studien bei der Formulierung von Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern berücksichtigt werden. Andererseits können auf Grundlage der Beurteilungsergebnisse zusätzliche Empfehlungen für die zukünftige Forschungspraxis erarbeitet werden (vgl. Elm et al. 2019, S. 2).

Zur Planung, Durchführung und Dokumentation des geplanten Scoping Reviews wurde die Erweiterung des PRISMA-Statements für Scoping Reviews (PRISMA-ScR) herangezogen (vgl. Tricco et al. 2018, S. 467ff). Die Darstellung der PRISMA-ScR Checkliste mit der Angabe der jeweiligen Seitenzahlen, in denen die vorgegebenen Inhalte im Rahmen dieser Arbeit beschrieben sind, befindet sich im Anhang unter 1.1. Zudem erfolgte die Orientierung an dem Kapitel „Scoping reviews“ im „JBI Manual for Evidence Synthesis“ des Joanna Briggs Institute’s, welches mit dem PRISMA-ScR-Ansatz übereinstimmt (vgl. Peters et al. 2020, S. 406ff). Zur Durchführung der systematischen Literaturrecherche wurde die aktuelle Version des RefHunter-Manuals

zur Literaturrecherche in Fachdatenbanken herangezogen werden (vgl. Nordhausen, Hirt 2022, o.S.). Gemäß den Vorgaben der PRISMA-ScR Checkliste sowie des JBI-Manuals wurde im Vorfeld ein Scoping Review Protokoll verfasst, welches sich an der Vorlage zur Erstellung eines Scoping Review Protokolls des Joanna Briggs Instituts orientiert (vgl. Joanna Briggs Institute o.J., o.S.; Tricco et al. 2018, S. 467ff; Peters et al. 2020, S. 406ff). Die Registrierung des Scoping Reviews erfolgte über die Plattform „Open Science Framework“, das hochgeladene Scoping Review Protokoll befindet sich dabei unter „Files“ (Registrierung lässt sich über folgende Registrierungs-DOI abrufen: <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/6TVK5>) (vgl. Center for Open Science, Inc. o.J., o.S.; Peters et al. 413ff; Tricco et al. 2018, S. 467ff).

3.1 Systematische Literaturrecherche

Im Rahmen der Masterarbeit erfolgte im Januar 2023 eine systematische Literaturrecherche zur Bearbeitung der Teilforschungsfrage 1:

„Welche wissenschaftlichen Erkenntnisse gibt es bezogen auf Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für Menschen in einer psychosozialen Krise?“

3.1.1 Ein- und Ausschlusskriterien

In Anlehnung an das PCC-Schema wurden zu Beginn der systematischen Literaturrecherche Ein- und Ausschlusskriterien zu den Komponenten Population, Konzept und Kontext sowie der zusätzlichen Komponente „Studententypen“ definiert. Eine tabellarische Darstellung der nachfolgenden erläuterten Ein- und Ausschlusskriterien lassen sich dem Anhang unter 2.1 entnehmen.

Population

Im Hinblick auf die Population, wurden zum einen Nutzende von Onlineberatung in einer psychosozialen Krise, unabhängig von soziodemographischen Charakteristika und unterschiedlichen Krisentypen, eingeschlossen. Dazu gehören beispielsweise auch Hilfesuchende mit einer bestehenden psychischen Erkrankung und/oder Suizidgedanken. Zum anderen erfolgte der Einschluss von Onlineberatenden im Rahmen von Krisenintervention, unabhängig von dem Formalisierungsgrad des Angebots.

Konzept

Es erfolgte der Einschluss aller Formalisierungsgrade sowie Formen von synchroner/asynchroner sowie textbasierter/nicht-textbasierter Onlineberatung, in denen die Interaktion zwischen realen beratenden Personen und Hilfesuchenden stattfindet. Zudem

wurde die Beratung über klar definierte Blended Counseling Formate eingeschlossen. Studien, in denen die Onlineberatung ausschließlich durch ein automatisiertes System mit softwaregesteuerten Antworten erfolgt, wurden explizit ausgeschlossen. Dahingehend erfolgte ebenfalls der Ausschluss von Studien, die sich ausschließlich mit der technischen Entwicklung sowie Analyse von softwaregestützten Modellen/ Algorithmen zur Anwendung bei Onlineinterventionen, befassen. Des Weiteren wurden therapeutische Onlineinterventionen und strukturierte psychologische/ medizinische Therapien mit längerer Laufzeit, Onlineberatungsangebote mit dem Schwerpunkt auf ein bestimmtes körperliches Erkrankungsbild sowie die ausschließliche Telefon- oder Präsenzberatung, ausgeschlossen. Zudem wurden Publikationen ausgeschlossen, deren Erkenntnisse sich überwiegend (mehr als 50%) auf Telefon- oder Präsenzberatung beziehen und es sich dabei nicht um Blended Counseling handelt oder keine klare Differenzierung der Ergebnisse hinsichtlich der On- und Offline Formate erfolgt.

Kontext

In Bezug auf den Kontext wurde ein klar erkennbarer Bezug zur Krisenintervention vorausgesetzt. Dazu gehören beispielsweise Krisendienste, -hotlines oder -zentren sein, die Onlineberatung anbieten. Wenn es sich nicht explizit um ein krisenbezogenes Setting handelt, so sollte klar erkennbar sein, dass es sich um Onlineberatungsangebot für Menschen in einer psychosozialen Krise beziehungsweise seelischen Notlage handelt.

Studientypen

In das Scoping Review wurden Studien mit und ohne Peer Review in deutscher oder englischer Sprache aus der Primär- und Sekundärforschung eingeschlossen, die im Rahmen eines Vollzugriffs der Autorin zur Verfügung stehen. Dabei wurden keine Ausschlusskriterien hinsichtlich des Studiendesigns festgelegt. Publikationen ohne ein wissenschaftliches methodisches Vorgehen, wie zum Beispiel die ausschließliche Darstellung theoretischer Grundlagen oder Meinungsartikel, wurden ausgeschlossen. Um möglichst aktuelle Publikationen zur Darstellung des aktuellen Forschungs-/Wissensstandes heranzuziehen, wurde der Publikationszeitraum auf 2017 bis 2023 eingegrenzt.

3.1.2 Rechercheprinzip und zu durchsuchende Datenbanken

Um möglichst alle relevanten Publikationen zu identifizieren, hat die Autorin der Masterarbeit ein sensitives Rechercheprinzip mit einem breiten Suchansatz gewählt. Für die Datenbankrecherche wurden zum einen die fachdatenbankspezifische Suchmaschine PubMed und zum anderen die Fachdatenbank CINAHL ausgewählt, um nach relevanten internationalen Artikeln aus wissenschaftlichen Fachzeitschriften mit den Schwerpunkten Gesundheit sowie Pflege zu suchen (vgl. Nordhausen, Hirt 2022, o.S.).

3.1.3 Suchkomponenten und Identifikation von Suchbegriffen

Zur Identifikation von relevanten Suchbegriffen wurden die auf Grundlage des PCC-Schemas definierten Suchkomponenten, die zur Entwicklung der Teilforschungsfrage 1 dienten, herangezogen (vgl. Nordhausen und Hirt 2022, o.S.; Peters et al. 2020, S. 415). Im Vorfeld wurde im November 2022 eine orientierende Literaturrecherche über PubMed, CINAHL und Google Scholar durchgeführt. Dabei wurden die im Titel und Abstract enthaltenen Textwörter der identifizierten Publikationen analysiert, um für die finale Datenbankrecherche relevante Suchbegriffe und Schlagwörter zu generieren. Zudem erfolgte im Rahmen der Lehrveranstaltungen eine regelmäßige Diskussion mit den Lehrenden sowie Mitstudierenden über potenziell relevante Suchbegriffe. So wurden bis Januar 2023 zu den drei definierten Suchkomponenten, im Sinne des sensitiven Rechercheprinzips, möglichst viele geeignete englische Suchbegriffe ermittelt. Zusätzlich wurden diese unter Verwendung der Wildcard „*Trunkierung“ verschriftlicht. Dies ermöglichte bei der anschließenden Suche die zusätzliche Berücksichtigung möglicher bekannter und unbekannter Variationen oder Schreibweisen der Suchbegriffe (vgl. Nordhausen, Hirt 2022, o.S.). Der Tabelle 4 lassen sich die generierten Suchbegriffe zu den einzelnen Komponenten mit und ohne Trunkierung entnehmen.

Tabelle 4: Tabellarische Darstellung der Suchbegriffe mit und ohne Trunkierung

Suchkomponente	Suchbegriff als „MeSH Term“ oder „Exact Subject Heading“	Suchbegriffe (mit Trunkierung)
Menschen in einer psychosozialen Krise	psychiatric psychosocial mental health suicidal help seeker	psychiatr* psych* mental health* suicid* help seek*
Onlineberatung	online counseling online consultation online service online advice web-based text-based messenger SMS mail forum chat video	online counsel* online consult* online service* online advi* web-based* text-based* messenger* SMS* mail* forum* chat* video*
Krisenintervention	crisis intervention crisis center crisis service crisis mental health service crisis management crisis hotline crisis counseling crisis intervention service crisis support service	crisis*

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

3.1.4 Entwicklung des Suchstrings

Bei der anschließenden Entwicklung des Suchstrings wurden die jeweiligen Datenbankspezifika von PubMed und CINAHL berücksichtigt.

Im Rahmen der Entwicklung des Suchstrings für die Datenbank PubMed, wurde den Suchbegriffen aller Suchkomponenten ohne Trunkierung der Suchbefehl „[MeSH Terms]“ und denen mit Trunkierung der Suchbefehl „[Title/Abstract]“ zugeordnet. Die Verbindung der Suchbegriffe innerhalb der einzelnen Suchkomponenten erfolgte

mit dem Bool'schen Operator „OR“. Um die jeweiligen Suchkomponenten miteinander zu verknüpfen, wurde der Operator „AND“ verwendet. Im Anschluss an die Fertigstellung des Suchstrings für die Datenbank PubMed erfolgte im Januar 2023 ein Probesuchlauf, um den Suchstring auf Fehler in der Schreibweise sowie die Angemessenheit der Trefferanzahl im Sinne des sensitiven Rechercheprinzips zu überprüfen (vgl. Nordhausen, Hirt 2022, o.S.).

Für die Entwicklung des Suchstrings für CINAHL wurde für die einzelnen Suchbegriffe ohne Trunkierung der Suchbefehl „Exact Subject Headings“ (abgekürzt „MH“) gewählt. Da die Suchbegriffe mit Trunkierung ebenfalls in Titel und Abstract gesucht werden sollen, wurden hier die Suchbefehle „Titel“ (abgekürzt „TI“) und „Abstract“ (abgekürzt „AB“) verwendet. Die Verknüpfung der Suchbegriffe innerhalb der einzelnen Suchkomponenten sowie die Verknüpfung der einzelnen Suchkomponenten miteinander erfolgte analog zu dem Suchstring für PubMed mit den Bool'schen Operatoren „OR“ beziehungsweise „AND“.

Eine tabellarische Darstellung der entwickelten Suchstrings für Datenbankrecherche über PubMed und CINAHL, lässt sich dem Anhang unter 2.2 entnehmen.

3.1.5 Handsuche

Neben der Datenbankrecherche in PubMed und CINAHL erfolgte im Januar 2023 eine umfangreiche Handsuche nach sowohl deutsch- als auch englischsprachigen Publikationen aus den Publikationsjahren 2017-2023.

Im Rahmen der Datenbankrecherche über PubMed, erfolgte die manuelle Suche nach weiteren relevanten Publikationen auf Grundlage der identifizierten Studien über das Feld „SimilarArticles“. Zudem wurde über den öffentlich zugänglichen Online-Katalog (OPAC) der Hochschule München und die Zeitschriftenplattformen „Hogrefe eContent“, „thieme-connect“ sowie „SAGE Journals“ nach weiteren relevanten Publikationen gesucht (vgl. Hochschule für angewandte Wissenschaften München o.J., o.S.; Georg Thieme Verlag KG 2023, o.S.; Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG 2023, o.S.; Sage Publishing 2023, o.S.).

Des Weiteren wurden im Rahmen der Handsuche Zeitschriften mit den Themenschwerpunkten Psychiatrie und/oder Krisenintervention herangezogen. Dazu erfolgte zum einen die Suche über in den peer-reviewten Zeitschriften „The British Journal of Psychiatry“, „Primary Health Care Research & Development“ sowie „BJPsych Open“

über die Zeitschriftenplattform der „Cambridge University Press“ (vgl. Cambridge University Press 2023, o.S.). Zum anderen wurde über „thieme-connect“ in der Zeitschrift „Crisis - The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention“ mit dem Schwerpunkt Krisenintervention, nach relevanten Publikationen gesucht (vgl. Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG 2023, o.S.). Ferner erfolgte eine themenspezifische Handsuche zum Thema Onlineberatung. Dazu wurden die Zeitschriftenausgaben ab dem Jahr 2017 der elektronischen „Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation“ gesichtet (vgl. Hinterberger und Kühne o.J., o.S.). Zudem wurde über die jeweilige Homepage der „Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB)“, „Deutschen Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB)“ sowie der des „Instituts für e-Beratung“ der technischen Hochschule Nürnberg nach relevanten Publikationen gesucht (vgl. DGOB e.V. 2023, o.S.; DGfB e.V. o.J., o.S.; Institut für E-Beratung o.J., o.S.).

Zusätzlich dazu erfolgte die Sichtung der Literaturverzeichnisse aller, nach dem Screening des Titels und Abstracts, eingeschlossenen Publikationen.

3.1.6 Durchführung der Recherche

Die Datenbankrecherche über PubMed und CINAHL erfolgte am 16.01.2023. Screenshots der jeweiligen Suchverläufe lassen sich dem Anhang unter 2.3 und 2.4 entnehmen. Eine tabellarische Darstellung der im Januar 2023 durchgeführten Handsuche mit den angewandten Suchbegriffen sowie der Anzahl der jeweils erzielten Treffer findet sich im Anhang unter 2.5.

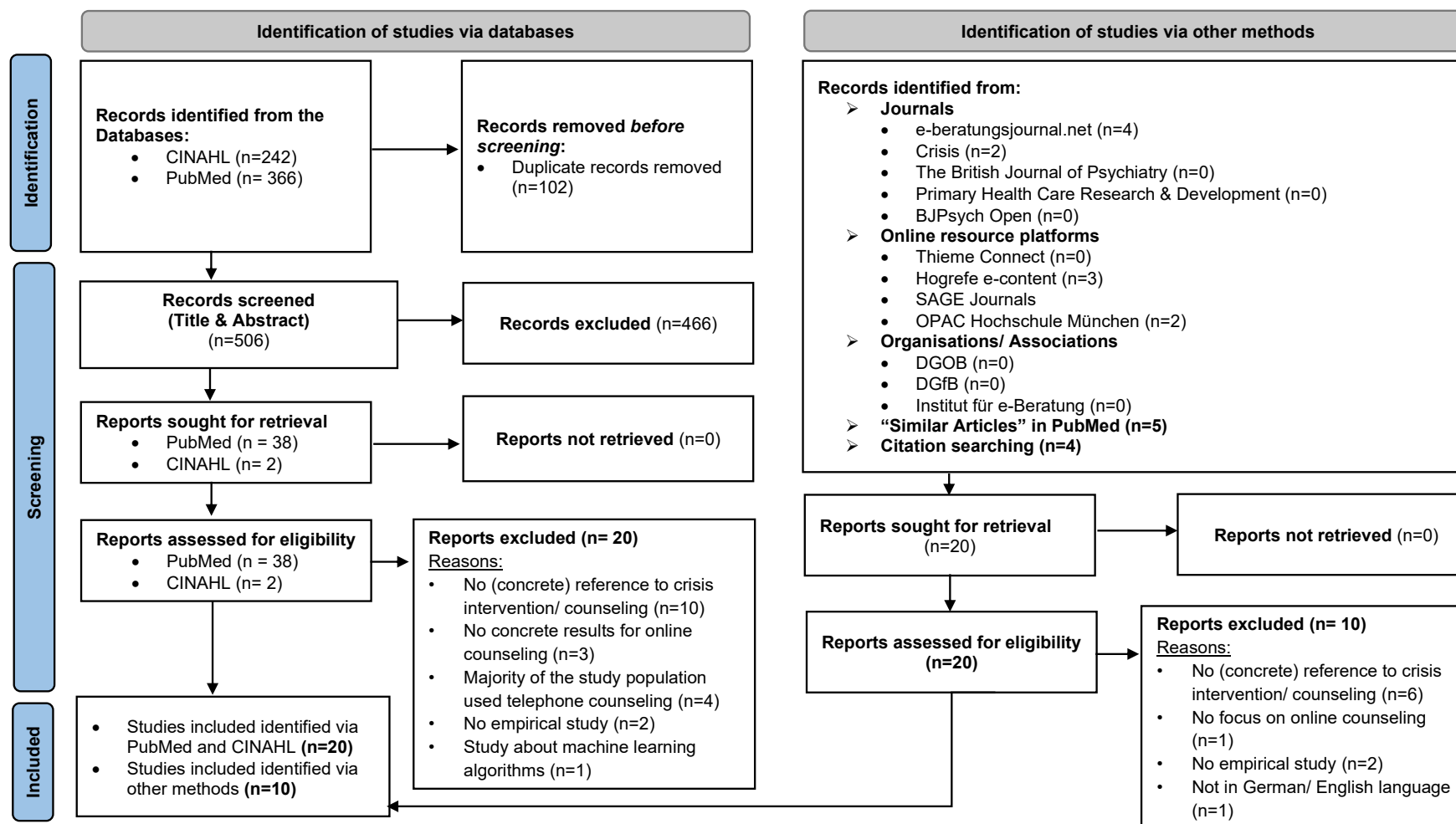
3.2 Studienauswahlverfahren und PRISMA Flow-Diagramm

Die Studienauswahl erfolgte, in Anlehnung an die JBI-Methodik sowie den PRISMA-ScR-Ansatz, mithilfe eines dreistufigen Vorgehens. Dieses gliedert sich in die Identifikation, das Screening sowie den Einschluss von Publikationen (vgl. Tricco et al. 2018, S.467ff; Peters et al. 2020, S. 419). Im Zuge der Identifikation wurden im Hinblick auf die Datenbankrecherche, alle über PubMed und CINAHL identifizierte Publikationen in das Web-Programm „Rayyan“ überführt, um im Vorfeld Duplikate zu entfernen (vgl. Ouzzani et al. 2016, o.S.). Bei der Handsuche wurden selektiv alle potenziell relevanten Publikationen ausgewählt. Im nächsten Schritt des Screenings wurden auf Grundlage der definierten Ein- und Ausschlusskriterien zunächst alle Titel und Abstracts gesichtet, um nicht relevante Publikationen auszuschließen. Da der Volltextzugriff aller relevanten Publikationen der Autorin zur Verfügung stand, wurden im

Anschluss alle Volltexte vor dem Hintergrund der Ein- und Ausschlusskriterien gescreent. Zum Schluss wurde vonseiten der Autorin festgelegt, welche Publikationen final in das Scoping review eingeschlossen werden. Der Ausschluss von Publikationen erfolgte unter Angabe des jeweiligen Grundes.

Für eine transparente Darstellung des Studiauswahlverfahrens im Rahmen der Datenbankrecherche sowie der Handsuche, wurde ein PRISMA Flow Diagramm (2020) in englischer Sprache in Anlehnung an die originale englische Version von Page et al. (2021) erstellt (vgl. Page et al. 2021, 1ff). Dieses lässt sich der Abbildung 2 (siehe nächste Seite) entnehmen und zeigt die Anzahl der identifizierten, jeweils ein- oder ausgeschlossenen Publikationen sowie die Gründe für den Ausschluss von Publikationen im Rahmen des Screeningprozesses. Zusätzlich dazu erfolgte eine tabellarische Auflistung aller, nach dem Volltextscreening ausgeschlossenen Studien unter Angabe der jeweiligen Begründung (siehe Anhang unter 3.1). Nach Abschluss des Studiauswahlverfahrens wurden insgesamt n=30 Studien in das Scoping Review eingeschlossen.

Abbildung 2: PRISMA Flow Diagramm



Quelle: Page et al. 2021, 1ff

3.3 Analyse der Ergebnisse

3.3.1 Datenextraktion der eingeschlossenen Studien

Im Anschluss an das Studienauswahlverfahren erfolgte die Extraktion zentraler Daten der eingeschlossenen Studien (n=30) durch die Autorin der Masterarbeit. Dazu wurde, in Anlehnung an die Vorlage zur Datenextraktion des Joanna Briggs Instituts, in der Planungsphase des Scoping Reviews eine modifiziertes Template entwickelt und mit den betreuenden Professor:innen besprochen (vgl. Peters et al. 2020, S. 420ff). Im Rahmen der Datenextraktion wurden folgende zentrale Schlüsselinformationen der eingeschlossenen Studien in tabellarischer Form dargestellt:

- Autor:in (bei mehreren Autor:innen erfolgt Zitation mit „et al.“ und Publikationsjahr
- Titel der Studie
- Herkunftsland der Studie
- Ziel(e) der Studie
- Information zum Krisen-/Hilfsdienst
- Untersuchtes Onlineberatungsformat
- Studiendesign
- Sample
- Methodik
- Zentrale Ergebnisse

Im Rahmen der Datenextraktion wurde ersichtlich, dass in n=18 von 30 eingeschlossenen Studien das Studiendesign nicht angegeben wird und/oder sich nicht eindeutig aus dem methodischen Vorgehen ableiten lässt. Nach einer Kontaktaufnahme zu den korrespondierenden Autor:innen per E-Mail, erhielt die Autorin der Masterarbeit zu n=9 der Studien eine Rückmeldung hinsichtlich des Studiendesigns. Falls es sich bei dem Studiendesign um die Angabe der korrespondierenden Autor:innen handelt, wurde dies bei dem Punkt „Studiendesign“ angegeben. Das Studiendesign der verbleibenden n=9 Studien wurde von der Autorin der Masterarbeit auf Grundlage der vorhandenen Informationen in den einzelnen Studien, bestimmt.

Eine tabellarische Darstellung der extrahierten Daten aller eingeschlossenen Studien lässt sich dem Anhang unter 4.1 entnehmen.

3.3.2 Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien

Im Nachfolgenden wird die formale Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, die zur Beantwortung der Teilforschungsfrage 2 dient:

„Welche methodische Qualität weisen die eingeschlossenen Studien auf?“

Die formale Beurteilung dient dazu, Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern, unter Berücksichtigung der methodischen Güte der eingeschlossenen Studien, zu formulieren zu können. Zudem können auf Grundlage von identifizierten methodischen Mängeln der Studien Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben abgeleitet werden. Zu Beginn erfolgte auf Grundlage der, bereits während der Datenextraktion durchgeführten Bestimmung des Studiendesigns jeder eingeschlossenen Studie, die Auswahl von geeigneten Beurteilungsinstrumenten. Dabei wurde zum einen die originale englische Version des „Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT)“ (2018) herangezogen (vgl. Hong et al. 2018, S. 1ff). Das MMAT (2018) bietet entsprechende Beurteilungskriterien für folgende fünf Studienkategorien: qualitative Studien, randomisierte kontrollierte Studien, quantitative nicht-randomisierte und deskriptive Studien sowie Mixed-methods Studien (vgl. ebd. S. 1ff). Für eine eingeschlossene Studie wurde ferner die originale englische Version der „Risk of bias checklist for systematic reviews of Patient-Reported Outcome Measures (COSMIN)“ (2018) verwendet, da sich das MMAT (2018) nicht zur Beurteilung der methodischen Qualität von Evaluations- oder Genauigkeitsstudien von Mess-/und Assessmentinstrumenten eignet (vgl. Mokkink et al 2018a, S. 1ff; Hong et al. 2018, S. 1). Der Tabelle 5 lässt sich eine Übersicht der verwendeten Beurteilungsinstrumente sowie der jeweiligen Anzahl der eingeschlossenen Studien auf Grundlage der Studienkategorien entnehmen.

Tabelle 5: Übersicht der verwendeten Beurteilungsinstrumente sowie der jeweiligen Anzahl der eingeschlossenen Studien

Verwendetes Beurteilungsinstrument	Anzahl der eingeschlossenen Studien auf Grundlage der Studienkategorien (insgesamt n=30 Studien)
MMAT (2018)	Qualitative Studien (n=7)
	Quantitative deskriptive Studien (n=8)
	Quantitative nicht-randomisierte Studien (n=12)
	Mixed-methods Studien (n=2)
COSMIN (2018)	Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala (n=1)

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Bei der Beurteilung der methodischen Qualität mithilfe des MMAT (2018) müssen in Abhängigkeit von der Studienkategorie je fünf Beurteilungsfragen mit „Yes“, „No“ oder „Can´t tell“ beantwortet werden (vgl. Hong et al. 2018, S. 1). Weitere Recherchen im Falle von Unklarheiten hinsichtlich der Beantwortung einer Beurteilungsfrage, wurden aufgrund des begrenzten Rahmens dieser Arbeit, nicht durchgeführt.

Zu Beginn der Beurteilung der entsprechenden Studien (n=29) mithilfe des MMAT (2018), wurden zu diesen Studien zwei übergeordnete Screeningfragen beantwortet, deren Beantwortung mit „Yes“ die Voraussetzung für die anschließende Beurteilung darstellt (Hong et al. 2018, S. 1f):

S1: Are there clear research questions?

S2: Do the collected data allow to adress the research questions?

Beide Screeningfragen konnten für die Studien mit „Yes“ beantwortet werden. Im Anschluss wurde die methodische Qualität der Studien, auf Grundlage der Fragen der jeweiligen Studienkategorien, beurteilt. Bei den Mixed-methods-Studien erfolgte entsprechend der Vorgaben des MMAT (2018), eine differenzierte Beurteilung sowohl der quantitativen als auch qualitativen Komponente. Dabei hängt die Gesamtqualität der Mixed-methods-Studie von der Qualität der Komponente mit dem schwächeren/schlechteren Beurteilungsergebnis ab, da sie nicht höher als die Qualität der schwächsten Komponente eingestuft werden soll (vgl. ebd. S. 7). Zur besseren Übersicht und Nachvollziehbarkeit wurde jeder Studie zusätzlich ein „MMAT-Score“ in Form des *-Zeichens zugewiesen. Dabei wurde für jede Beurteilungsfrage, die mit „Yes“ beantwortet wurde, ein „*“ vergeben, sodass insgesamt fünf *-Zeichen vergeben werden konnten.

Die tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der Studien aus den jeweiligen Studienkategorien auf Grundlage der unterschiedlichen Bewertungsfragen, lassen sich dem Anhang unter 4.2 bis 4.5 entnehmen.

Bei der Beurteilung der eingeschlossenen Studie mit dem COSMIN (2018) wurden, gemäß der beschriebenen Vorgehensweise im Anwendungsmanual, die Aspekte aus den zehn sogenannten „boxes“ zur Beurteilung herangezogen, die in der eingeschlossenen Studie untersucht wurden (vgl. Mokkink et al. 2018b, S. 1ff). Diese stellen in

der Studie die Untersuchung der Strukturvalidität, internen Konsistenz, Kriteriumsvalidität sowie Konstruktvalidität, dar (vgl. Coohy und Neblett 2022, S. 434ff). Alle zu beantwortenden Fragen innerhalb des entsprechenden Aspektes lassen sich mit „very good“, „adequate“, „doubtful“ oder „inadequate“ beantworten. Wenn ein Feld innerhalb einer Beurteilungsfrage grau gekennzeichnet ist, bedeutet dies, dass die entsprechende Antwortoption auf diese Frage nicht anwendbar ist (vgl. Mokkink 2018a, S. 3). Wenn ein Aspekt nicht eindeutig beurteilt werden konnte, wurden auch in dem Fall, aufgrund des begrenzten Rahmens dieser Arbeit, keine weiteren Recherchen durchgeführt. Die Darstellung der entsprechenden Beurteilungsfragen sowie -ergebnisse lassen sich dem Anhang unter 4.6 entnehmen.

Zur Veranschaulichung wurden abschließend, in Anlehnung an das „robvis“ Visualisierungstool, die Beurteilungsergebnisse zu den entsprechenden Kriterien des MMAT (2018) und des COSMIN (2018) in Form von sogenannten „Ampel-Plots“ dargestellt (vgl. McGuinness, Higgins 2020, S.1ff). Diese bestehen in diesem Fall aus einem grünen „+“, einem gelben „?“ und einem roten „-“ -Zeichen. Auf der Grundlage der Gesamtbeurteilung der jeweiligen Studien, wurden diese abschließend einer der drei, durch die Autorin festgelegten, methodischen Qualitätskategorien zugeordnet, bestehend aus einer insgesamt hohen (grün markiert), moderaten (gelb markiert) oder niedrigen (rot markiert) methodischen Qualität. Die Darstellung der Beurteilungsergebnisse zu den jeweiligen Kriterien mithilfe der Ampel-Plots sowie der Gesamtqualität der eingeschlossenen Studien, lassen sich, gegliedert in die einzelnen Studienkategorien, den Tabellen 6 bis 10 entnehmen.

Bei den Studien, bei denen das MMAT (2018) herangezogen wurde, wurde für die Beantwortung der jeweiligen Beurteilungsfragen mit „Yes“, ein grünes „+“, mit „Can´t tell“ ein gelbes „?“ und für die Beantwortung mit „No“, ein rotes „-“ Zeichen, vergeben. In Anbetracht der Gesamtbeurteilung/ des MMAT-Scores, wurde die methodische Qualität der Studien, bei denen mehr als drei Beurteilungsfragen mit „Yes“ beantwortet wurden, mit hoch (farblich grün markiert) eingestuft. Bei bis zu drei Antworten mit „Yes“ wurde eine methodische Qualität als moderat (farblich gelb markiert) und bei weniger als drei Antworten mit „Yes“ mit als niedrig (farblich rot markiert) eingestuft (siehe Tabellen 6 bis 9).

Bei der Beurteilung der Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala mithilfe des Instruments COSMIN (2018), wurden drei Aspekte mit „very good“ und einer, aufgrund von fehlenden Informationen, mit „not applicable“ bewertet. Auf dieser Grundlage wurde für die Beantwortung der jeweiligen Aspekte mit „very good“ ein grünes „+“ und für die Beantwortung mit „not applicable“ ein gelbes „?“ vergeben. Auch diese Studie wurde basierend auf der Gesamtbeurteilung einer der festgelegten methodischen Qualitätskategorien zugeordnet. Dadurch, dass drei von vier Aspekten mit „very good“ beurteilt wurden, wurde die methodische Qualität der Studie als hoch (farblich grün markiert) eingestuft (siehe Tabelle 10).

Tabelle 6: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der quantitativen deskriptiven Studien

	Relevante Samplingstrategie	Repräsentative Stichprobe hinsichtlich der Zielpopulation	Angemessenheit der Messung /Messinstrumente	Niedriger Nonresponse-Bias	Angemessenheit der statistischen Analyse hinsichtlich der Forschungsfragen	methodische Qualität der Studie
Eckert et al. (2022)	+	?	?	?	+	niedrig
Mokkenstorm et al. (2019)	+	-	+	?	+	moderat
Pisani et al. (2022)	+	?	+	-	+	moderat
Szlyk et al. (2019)	+	?	?	?	+	niedrig
Thompson et al. (2018)	+	?	?	+	+	moderat
Williams et al. (2021)	+	-	+	?	+	moderat
Yip et al. (2021)	+	+	?	-	-	niedrig
Zalsman et al. (2021)	+	?	+	?	+	moderat

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an McGuinness, Higgins 2020, S.1ff

Tabelle 7: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der quantitativen nicht-randomisierten Studien

	Repräsentative Stichprobe hinsichtlich der Zielpopulation	Angemessenheit der Messung /Messinstrumente	Vollständigkeit der Daten	Berücksichtigung von Störfaktoren (Confounder)	Erfolgte Intervention/ Exposition gemäß der Planung	methodische Qualität der Studie
Côté, Mishara (2022)	?	?	+	+	+	moderat
Cox et al. (2021)	?	+	+	?	+	moderat
Gould et al. (2021)	+	?	+	+	+	hoch
Gould et al. (2022)	?	+	+	+	+	hoch
Hildebrand et al. (2022)	?	+	+	+	+	hoch
Mokkenstorm et al. (2017)	?	?	+	+	+	moderat
Runkle et al. (2022)	?	?	+	+	+	moderat
Sindahl et al. (2018)	?	+	?	+	+	moderat
Sindahl et al. (2020)	?	+	+	+	+	hoch
Sindahl, van Dolen (2020)	?	+	+	+	+	hoch
Stieler (2022)	-	-	+	?	+	niedrig
Van Dolen, Weinberg (2019)	?	?	+	+	+	moderat

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an McGuinness, Higgins 2020, S.1ff

Tabelle 8: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der qualitativen Studien

	Angemessenheit des qualitativen Ansatzes zur Beantwortung der Forschungsfrage(n)	Adäquate qualitative Datensammlung zur Beantwortung der Forschungsfrage(n)	Adäquate Ableitung der Ergebnisse aus der Datensammlung	Ausreichende Interpretation der Ergebnisse auf Grundlage der gesammelten Erkenntnisse	Kohärenz zwischen den qualitativen Datenquellen, der Datensammlung, der Analyse und der Interpretation	methodische Qualität der Studie
Cash et al. (2020)	+	+	?	+	+	hoch
Coady et al. (2022)	+	?	?	+	+	moderat
Fildes et al. (2022)	+	+	?	+	+	hoch
Iversen, Westerlund (2022)	+	+	?	+	+	hoch
Predmore et al. (2017)	+	+	?	+	+	hoch
Schwab-Reese et al. (2019)	+	+	?	+	+	hoch
Schwab-Reese et al. (2022)	+	+	?	+	+	hoch

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an McGuinness, Higgins 2020, S.1ff

Tabelle 9: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der Mixed-methods Studien

	Adäquate Begründung der Verwendung eines Mixed-methods Designs	Effektive Integration der unterschiedlichen Komponenten	Angemessene Interpretation der Ergebnisse	Berücksichtigung der Divergenzen und Widersprüche zwischen den Ergebnissen	Erfüllung der Qualitätskriterien der unterschiedlichen Studienkategorien	methodische Qualität der Studie	
Lake et al. (2022)	?	+	+	+	!	Qual.	Quant.
						moderat	

Weiss et al. (2020)	+	+	+	+	-	Qual.	Quant.
							moderat

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an McGuinness, Higgins 2020, S.1ff

Tabelle 10: Beurteilungsergebnisse und methodischen Gesamtqualität der Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala

	Strukturvalidität	Interne Konsistenz	Kriteriumsvalidität	Konstruktvalidität	methodische Qualität der Studie
Coohey, Neblett (2022)	+	+	?	+	Hoch

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an McGuinness, Higgins 2020, S.1ff

Auf Grundlage der Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien durch die Autorin lässt sich zusammenfassend sagen, dass von insgesamt n=30 eingeschlossenen Studien, n=12 Studien (40%) eine hohe Qualität, n=14 Studien eine moderate (46,67%) und n=4 Studien (13,33%) eine niedrige methodische Qualität aufweisen. Eine vertiefte Auseinandersetzung sowie differenzierte Betrachtung der Beurteilungsergebnisse, erfolgt im Rahmen der Diskussion.

4. Darstellung der Ergebnisse

In den nachfolgenden Gliederungspunkten erfolgt eine deskriptive Darstellung der zentralen Ergebnisse der eingeschlossenen Studien (n=30), die durch tabellarische und graphische Darstellungen ergänzt werden. Zunächst wurde, auf Grundlage der extrahierten Daten, eine Übersichtstabelle erstellt, welche folgende Informationen der einzelnen Studien zusammengefasst darstellt: Autor:innen; Herkunftsland der Studie, Studiendesign, Untersuchtes Onlineberatungsformat, Sample, Erhebungszeitraum (siehe Anhang unter 5.1).

Im Rahmen der nachfolgenden Ergebnisdarstellung sollen zunächst allgemeine Informationen zu den eingeschlossenen Studien hinsichtlich der Herkunftsländer/-staaten sowie untersuchten Onlineberatungsformate dargestellt und erläutert werden. Zur besseren Einordnung der Ergebnisse erfolgt im Anschluss eine Unterteilung in Studien

aus dem deutschsprachigen Raum und internationale Studien. Im Rahmen dessen, erfolgt eine gesonderte Betrachtung der Ergebnisse der jeweiligen untersuchten Onlineberatungsformate, die in Erkenntnisse bezogen auf die Nutzenden oder Onlineberatenden, untergliedert sind.

4.1 Allgemeine Informationen zu den eingeschlossenen Studien

Zunächst lässt sich der Abbildung 3 (siehe nächste Seite) eine Abbildung der Weltkarte entnehmen, in der die jeweilige Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat farblich gekennzeichnet ist. Dabei ist festzuhalten, dass mehr als fünf Studien aus den Vereinigten Staaten (USA) und jeweils 3-5 Studien aus den Ländern Deutschland, Dänemark und der Niederlande stammen. Eine bis zwei Studien stammen jeweils aus den Ländern Australien, Kanada, Israel, Schweden und China.

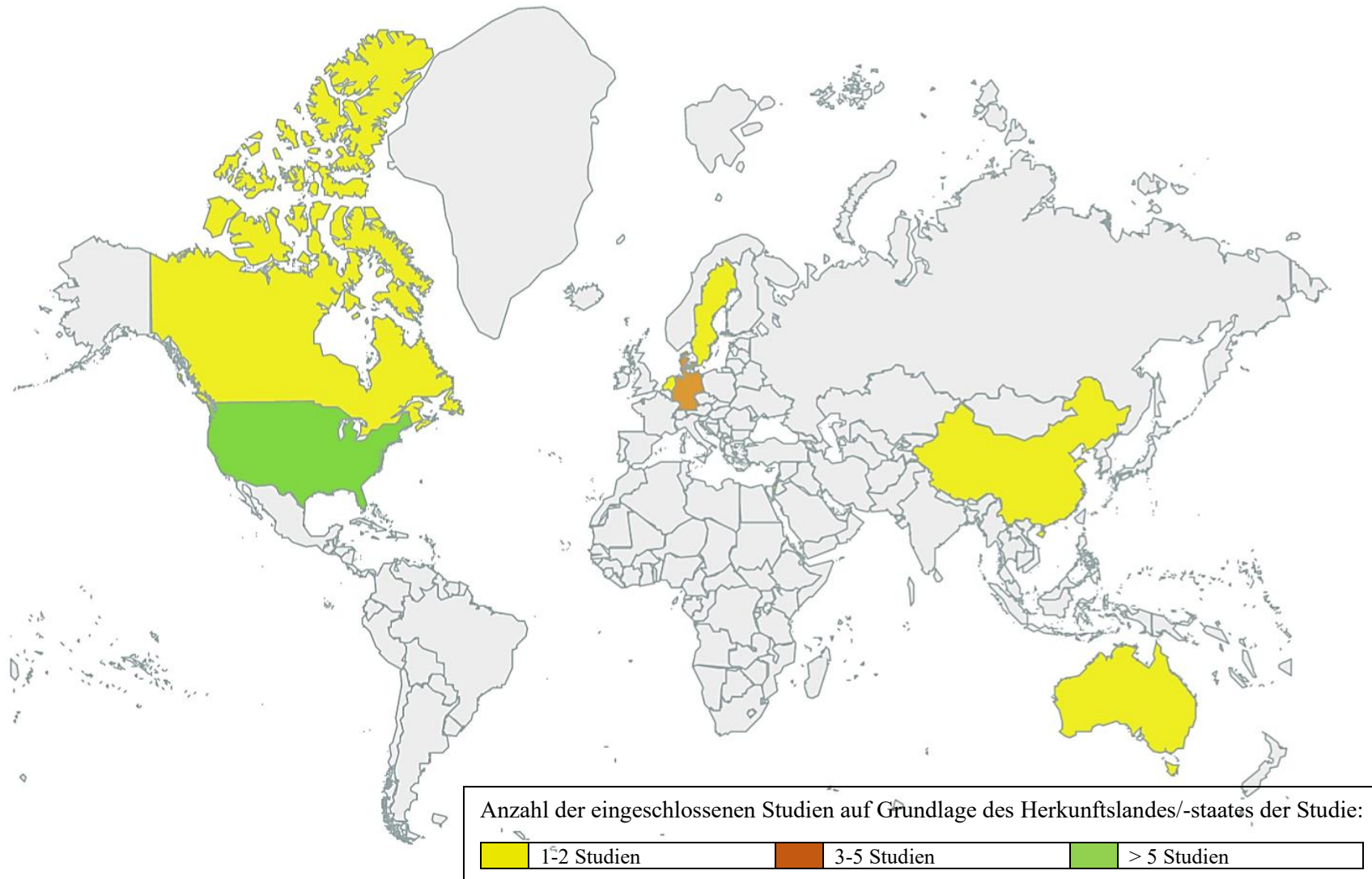
Eine detaillierte Darstellung der Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat bietet Tabelle 11. Diese verdeutlicht, dass mit 43,3% (n=13) der Großteil der Studien aus den USA stammt, gefolgt von vier Studien (13,3%) aus Deutschland sowie jeweils drei Studien (10%) aus den Ländern Dänemark und Niederlande. Somit handelt es sich bei den eingeschlossenen Studien um insgesamt n=26 internationale Studien und n=4 Studien aus Deutschland.

Tabelle 11: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat

Herkunftsländer/ -staaten	Anzahl der eingeschlossenen Studien n (%)
USA	13 (43,3%)
Deutschland	4 (13,3%)
Dänemark	3 (10%)
Niederlande	3 (10%)
Australien	2 (6,7%)
Kanada	2 (6,7%)
Israel	1 (3,3%)
Schweden	1 (3,3%)
China	1 (3,3%)

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Abbildung 3: Graphische Darstellung der Weltkarte mit farblicher Kennzeichnung der Anzahl an eingeschlossenen Studien je nach Herkunftsland/-staat



Quelle: JsonBix Editor o.J., o.S.

Hinsichtlich der untersuchten Onlineberatungsformate ist anzumerken, dass n=26 der eingeschlossenen Studien ausschließlich ein Onlineberatungsformat untersuchen. Tabelle 12 zeigt die Anzahl der Studien je nach untersuchtem Onlineberatungsformat.

Tabelle 12: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach untersuchtem Onlineberatungsformat

Untersuchte Onlineberatungsformate	Anzahl der eingeschlossenen Studien n (%)
SMS-Beratung	15 (50%)
Chatberatung	8 (26,7%)
Mailberatung	2 (6,7%)
Forenberatung	1 (3,3%)
Mehrere Onlineberatungsformate des jeweiligen Krisen-/Hilfsdienstes	4 (13,3%)

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Hierbei wird deutlich, dass die SMS-Beratung mit 50% (n=15) und die Chatberatung mit 26,7% (n=8), die am häufigsten untersuchten Onlineberatungsformate innerhalb der eingeschlossenen Studien, darstellen. Die Mail- und Forenberatung nehmen mit jeweils zwei, beziehungsweise einer eingeschlossenen Studie einen vergleichsweise geringen prozentualen Anteil der eingeschlossenen Studien ein. Ferner wurden in 13,3% (n=4) der Studien, Daten aus unterschiedlichen angebotenen Onlineberatungsformaten des jeweiligen Krisen-/Hilfsdienstes herangezogen, wobei keine differenzierte Betrachtung der einzelnen Formate bei der Ergebnisdarstellung erfolgte. Somit können diese Studien nicht ausschließlich einem Onlineberatungsformat zugeordnet werden. Dazu zählen jeweils eine Studie zur SMS-, Messenger- und Chatberatung, eine zur SMS- und Chatberatung, eine zur Mail- und Chatberatung sowie eine zur SMS- und Messengerberatung. Zur besseren Nachvollziehbarkeit werden die Ergebnisse der Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten, sowohl innerhalb der Studien aus Deutschland als auch internationalen Studien, im Rahmen der nachfolgenden Ergebnisdarstellung innerhalb eines eigenen Gliederungspunktes betrachtet.

4.2 Studien aus Deutschland

4.2.1 Studien zur Mailberatung

Der Tabelle 13 lässt sich zunächst entnehmen, dass sich von insgesamt n=4 eingeschlossenen Studien, jeweils eine Querschnittstudie (Hildebrand et al. 2022) sowie eine Mixed-methods Studie (Weiss et al. 2020) auf die auf die Mailberatung der „[U25] – Online-Suizidprävention“ beziehen (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff).

Tabelle 13: Informationen zu den deutschen Studien zur Mailberatung

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
Deutschland	[U25] - Online-Suizidprävention	Hildebrand et al. (2022)	Querschnittstudie
		Weiss et al. (2020)	Mixed-methods Studie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Die Studien sind Teil des vom Bundesgesundheitsministerium geförderten Projekts „Evaluierung [U25] – Evaluierung der Online-Suizidpräventions-Beratung“ (Projektlaufzeit 2017 bis 2020). Bei der [U25] - Beratung handelt es sich um ein Mailberatungsangebot für Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren in suizidalen Krisen und in psychosozialen Problemlagen an 10 Standorten in Deutschland. Die Beratung erfolgt hier durch geschulte ehrenamtlich tätige Gleichaltrige (Peers) zwischen 16 und 25 Jahren, die von hauptamtlichen Supervidierenden angeleitet werden (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 117ff; Weiss et al. 2020, S. 204 ff). Die Querschnittstudie von Hildebrand et al. (2022) hat zum Ziel, den von den Nutzenden wahrgenommenen Beratungserfolg zu ermitteln sowie Zusammenhänge zwischen Beratungsmerkmalen und der Wahrnehmung der Nutzenden zu untersuchen. Dazu wurden die Ergebnisse aus der quantitativen Onlinebefragung der Nutzenden (n=318) analysiert. Im Rahmen der Mixed-methods Studie von Weiss et al. (2020) erfolgte zum einen die Auswertung von Dokumentationsbögen zu den Merkmalen der Nutzenden (n=1062). Zum anderen wurden problemzentrierte, leitfadengestützte Interviews mit Peerberatenden aus dem Standort Nürnberg geführt (n=13), um Erkenntnisse zur Erreichung der Hilfesuchenden über die Mailberatung, aus der Sicht der Beratenden, zu gewinnen (vgl. Weiss et al. 2020, S. 205ff).

Erkenntnisse zu den Nutzenden und den Auswirkungen der Mailberatung

In beiden Studien zur Mailberatung liegen Informationen zu der Alters- und Geschlechtsverteilung der Nutzenden vor. Hinsichtlich der Geschlechtsverteilung der Nutzenden lässt sich sagen, dass in beiden Studien der Großteil der eingeschlossenen Nutzenden weiblich ist (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff). Weiss et al. (2020) stellten im Rahmen der Analyse von Dokumentationsbögen (n=1062) fest, dass der Anteil an weiblichen Nutzenden bei 74%, der an männlichen Nutzenden bei 25% und der mit der Geschlechtsangabe „anders“ bei 0,4% lag (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208). In der Studie von Hildebrand et al. (2022) konnte im Rahmen der Onlinebefragung (n=318) ermittelt werden, dass 87% der Nutzenden angaben weiblich, 11% männlich und 3% divers, zu sein (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121). In den Studien zur [U25]-Beratung konnte ein Durchschnittsalter von 18 (Weiss et al. 2020) beziehungsweise 19 (Hildebrand et al. 2022) Jahren verzeichnet werden (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208; Hildebrand et al. 2022, S. 121). Zudem stellte Hildebrand et al. (2022) fest, dass der Großteil der Nutzenden 17 oder 18 Jahre alt ist (vgl. ebd. S. 121). In beiden eingeschlossenen Studien zur Mailberatung wurden die Suizidalität und/oder die Beratungsanliegen/Problemlagen der Nutzenden ermittelt. Im Rahmen der Studie von Hildebrand et al. (2022) konnten 92% der Befragten als suizidal eingestuft werden (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121). In der Studie von Weiss et al. (2020) lagen in n=823 der insgesamt n=1062 ausgewerteten Dokumentationsbögen Angaben zur Suizidalität der Nutzenden vor. Dabei lagen bei 17% eine Krise ohne Suizidalität, bei 41% vage Suizidgedanken und bei 41% akute Suizidgedanken, vor. Zudem konnten im Rahmen der Analyse von n=938 Dokumentationsbögen Erkenntnisse zu den zentralen Beratungsanliegen/ Problemlagen der Nutzenden, die durch die Peerberater:innen im Verlauf der Konversation erfasst wurden, ermittelt werden (Mehrfachnennungen möglich). Zu den am häufigsten identifizierten Problemlagen zählen emotionale Probleme wie Ängste oder Einsamkeit (66%), soziale Probleme wie Beziehungs- und Familienkonflikte oder Tod im sozialen Umfeld (52%) sowie psychische Probleme und Verhaltensauffälligkeiten wie beispielsweise selbstverletzendes Verhalten (48%) (vgl. Weiss et al. 2020, S. 209f).

Ferner liegen in der Studie von Hildebrand et al. (2022) Erkenntnisse zu den wahrgenommenen Auswirkungen der [U25]-Beratung vonseiten der Nutzenden vor. Dabei gaben 69% der Nutzenden an, eher bis sehr zufrieden mit der Beratung zu sein und

25% waren eher bis sehr unzufrieden. Die Beratung wurde von 88% der befragten Hilfesuchenden als hilfreich und von 6% als weniger bis überhaupt nicht hilfreich empfunden (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121). Ferner konnte in Bezug auf die gemessene Situationsveränderung während des Beratungskontaktes, bei 46% der befragten Nutzenden eine Verbesserung, bei 44% keine Veränderung und bei 11% eine Verschlechterung der Situation verzeichnet werden. In Anbetracht formaler Beratungsmerkmale und deren Beziehung zu der subjektiven Wahrnehmung der Nutzenden hinsichtlich unterschiedlicher Outcomes, konnte festgestellt werden, dass eine höhere Anzahl an ausgetauschten Mails mit einer besseren Einschätzung vonseiten der Nutzenden hinsichtlich einer Verbesserung der Suizidalität in Verbindung steht. Zudem stehen unterschiedliche Wirkmechanismen, wie beispielsweise das Gefühl, verstanden zu werden, in Zusammenhang mit der Zufriedenheit der Nutzenden. Die Ergebnisse der Studie lassen darauf schließen, dass die [U25]-Beratung die allgemeine Befindlichkeit der Nutzenden verbessern und die Suizidalität reduzieren kann, wobei weitere Forschungsvorhaben aus Sicht der Forschenden notwendig sind, um den Nutzen des Angebots zu bestätigen (vgl. ebd. S. 121ff).

Erkenntnisse zu Unterstützungsmethoden und/oder Erfahrungen von Beratenden

Aus der Studie von Hildebrandt et al. (2022) geht hervor, dass das Peerverhalten wie zum Beispiel die Anregung zur Verhaltensänderung, in einem signifikanten Zusammenhang mit der subjektiven Nützlichkeit, einer Veränderung der allgemeinen Situation (gemessen über den BVB-2000 Gesamtwert) sowie einer Veränderung der Suizidalität vonseiten der Nutzenden, steht (vgl. Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff).

Im Rahmen der Interviews mit den Beratenden (n=13) in der Mixed-methods Studie von Weiss et al. (2020) gaben fünf Peers an, dass besonders Jugendliche im Gegensatz zu jungen Erwachsenen gut durch die [U25]-Beratung erreicht werden, jedoch nahmen nur zwei dieser Peers eine Überrepräsentation an weiblichen Hilfesuchenden wahr. Des Weiteren wurde die psychosoziale Belastung der Ratsuchenden auch vonseiten der Beratenden als hoch eingestuft. Der Großteil der Interviewten verzeichnete übergeordnet zwei Trends in Bezug auf die Beratungsanliegen/ Problemlagen der Hilfesuchenden. Dies seien zum einen Problemlagen im sozialen und schulischen Umfeld und zum anderen Belastungssituationen in Zusammenhang mit einer potenziellen psychischen Störung, wie zum Beispiel einer Depression. Ferner beschrieben die Beratenden ein eher zurückhaltendes Verhalten hinsichtlich der Inanspruchnahme professioneller

Hilfsangebote vonseiten der Hilfesuchenden. Erfahrungsgemäß liege das aus Sicht der Peers unter anderem daran, dass die Hilfesuchenden bereits schlechte Erfahrungen mit Hilfsangeboten gemacht hatten oder sich vor einem fehlenden Verständnis für die persönliche Situation vonseiten der Behandelnden fürchten. Vor diesem Hintergrund wurde im Rahmen der Interviews deutlich, dass der Großteil der Peers die Stärkung des Vertrauens in psychosoziale Hilfsangebote sowie die Motivation zur Aufnahme einer Therapie bei vorliegendem Bedarf, als zentrale Ziele des Onlineberatungsangebots ansehen. Knapp die Hälfte der Peers gab zudem an, dass sie erst, wenn eine gewisse Vertrauensbasis vonseiten der Hilfesuchenden besteht, im Beratungsverlauf konkrete Empfehlungen zu weiteren professionellen Hilfsangeboten äußern (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208ff).

4.2.2 Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten

Zwei der Studien aus dem deutschsprachigen Raum beziehen sich auf mehrere Onlineberatungsformate, die im Rahmen der Ergebnisdarstellung der jeweiligen Studien nicht differenziert betrachtet wurden. Dabei handelt es sich, in Anbetracht der Tabelle 14, um zwei Querschnittstudien, davon eine zur SMS- und Messengerberatung (Eckert et al. 2022) sowie eine zur Mail- und Chatberatung (Stieler 2022) (vgl. Eckert et al. 2022, S. 3ff; Stieler 2022, S. 6ff).

Tabelle 14: Informationen zu den deutschen Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
Deutschland	krisenchat	Eckert et al. (2022)	Querschnittstudie
	Jugendnotmail	Stieler (2022)	Querschnittstudie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Die Querschnittstudie von Eckert et al. (2022) bezieht sich auf den „krisenchat“ - eine kostenlose, rund um die Uhr verfügbare psychosoziale Krisenberatung in Deutschland mit dem Fokus auf Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren. Hilfesuchende können das Onlineberatungsangebot über SMS und den Messenger WhatsApp in Anspruch nehmen (vgl. Eckert et al. 2022, S. 2). Die Beratung erfolgt hierbei durch Psychotherapeut:innen, Psycholog:innen und Sozialpädagog:innen/-arbeiter:innen (vgl. krisenchat gGmbH 2023, o.S.). Im Rahmen dieser Studie wurden

automatisch erfasste und dokumentierte Daten von Nutzenden durch die Beratenden (n=6962) sowie die Ergebnisse einer quantitativen Onlinebefragung der Nutzenden zur subjektiven Zufriedenheit (n=2762) herangezogen. Im Rahmen der Analyse konnte festgestellt werden, dass 83,4% der Hilfesuchenden weiblich, 14,7% männlich und 1,8% divers sind. Die Altersspanne des Samples lag zwischen 7 und 25 Jahren mit einem Durchschnittsalter von 16,6 Jahren. Rund 50% der Hilfesuchenden gaben an, zuvor keine professionellen Hilfsangebote des Gesundheitssystems in Anspruch genommen zu haben. Die am häufigsten durch die Beratenden identifizierten Beratungsanliegen/ Problemlagen der Hilfesuchenden stellen psychiatrische Symptome (60,1%), psychosoziale Problemlagen (34%) und emotionale Probleme (30,2%) dar. Bei 20,7% der Nutzenden konnten vonseiten der Beratenden Suizidgedanken verzeichnet werden. In Bezug auf die Zufriedenheit mit dem Onlineberatungsangebot, bewerteten 67,4% der Nutzenden dieses als (sehr) hilfreich und darüber hinaus würden 88,3% den „krisenchat“ weiterempfehlen.

Die Querschnittstudie von Stieler (2022) bezieht sich auf das anonyme und kostenlose Onlineberatungsangebot „Jugendnotmail“ für Kinder und Jugendliche bis 19 Jahren. Die angebotene Mail- und Chatberatung erfolgt durch ehrenamtliche geschulte Onlineberater:innen aus dem psychologischen oder sozialpädagogischen Berufsfeld (vgl. Jugendnotmail 2023, o.S.). Im Rahmen der Studie erfolgte eine quantitative Onlinebefragung der Nutzenden (n=194), um Erkenntnisse zu deren subjektiven Wahrnehmung der Beratungsbeziehung sowie des Nutzens von bereits in Anspruch genommener Onlineberatungsangebote von „Jugendnotmail“, zu gewinnen. In Anbetracht der Geschlechtsverteilung des Samples gaben 82% der Nutzenden weiblich, 11,9% männlich und 6,2% divers, an. Ferner wurde hinsichtlich der Altersverteilung ersichtlich, dass insgesamt Nutzende zwischen 14-15 Jahren (40,7%) und zwischen 16-17 Jahren (37,1%) das Onlineberatungsangebot „Jugendnotmail“ am häufigsten in Anspruch nahmen (vgl. Stieler 2022, S. 6ff). Zu den am häufigsten angegebenen Beratungsanliegen/ Problemlagen der Befragten gehören Angst (77,6%), Depression (65,6%), Selbstverletzung (52,1%) sowie Familien- und Beziehungskonflikte (64,5% und 44,8%). In Bezug auf die Wahrnehmung der Beratungsbeziehung hatten rund 80% der Befragten unter anderem das Gefühl, dass die Beratenden ihre ehrliche Meinung ausdrückten, auf wichtige Themen eingingen, sich genug Zeit genommen haben und sie

bei der persönlichen Problemlösungsfindung unterstützt haben. Stieler (2022) beschreibt ferner, dass rund 50% der Ratsuchenden den persönlichen Nutzen der Onlineberatung in der Verschriftlichung ihres Anliegens, der Entwicklung von Bewältigungsstrategien sowie den Erhalt eines neuen Blickwinkels auf ihre eigene Situation sehen. Dabei steht die überwiegend positiv bewertete Beratungsbeziehung in einem signifikanten Zusammenhang zum persönlichen Gesamtnutzen und der wahrgenommenen Zufriedenheit vonseiten der Nutzenden (vgl. Stieler 2022, S. 6ff).

4.3 Internationale Studien

4.3.1 Studien zu SMS-Beratung

Von insgesamt $n=26$ eingeschlossenen internationalen Studien beziehen sich $n=15$ Studien auf die SMS-Beratung von $n=4$ unterschiedlichen Krisen-/Hilfsdiensten. Bei $n=3$ Studien wird der Krisen-/Hilfsdienst, der SMS-Beratung anbietet, nicht beschrieben. 60% ($n=9$) der Studien stammen aus den USA, 20% ($n=3$) aus Dänemark, 13,3% ($n=2$) aus Australien und 7% ($n=1$) aus Dänemark. Drei der vier beschriebenen Krisendienste bietet SMS-Beratung für alle Altersgruppen an, ein Krisendienst („BørneTelefonen“) aus Dänemark spezifisch für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren. Bei zwei der angegebenen Krisen-/Hilfsdienste erfolgt die Beratung durch geschulte Ehrenamtliche („Crisis Text Line“, „BørneTelefonen“) und in zwei weiteren genannten Krisendiensten („Lifeline Text“ und „Canadian Suicide Prevention Service (CSPS)“) durch angestelltes, geschultes Personal, die von Supervidierenden („supervisors“) Unterstützung beim Koordinieren und Führen der Textkonversation erhalten (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 3; Gould et al. 2022, S. 584; Fildes et al. 2022, S. 33ff; Côte und Mishara 2022, S. 2ff). Bei den internationalen Studien zur SMS-Beratung handelt es sich um qualitative Studien ($n=5$) und quantitative Studien ($n=10$). Die quantitativen Studien bestehen aus Querschnittstudien ($n=4$), Longitudinalstudien ($n=5$) und einer ökologischen Studie (siehe Tabelle 15).

Tabelle 15: Informationen zu den internationalen Studien zur SMS-Beratung

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
USA	Crisis Text Line (CTL)	Coady et al. (2022)	Qualitative Studie
		Gould et al. (2022)	Querschnittstudie
		Pisani et al. (2022)	Querschnittstudie
		Runkle et al. (2022)	Longitudinalstudie
		Szlyk et al. (2019)	Longitudinalstudie
		Thompson et al. (2018)	Ökologische Studie
	Keine Angabe	Cash et al. (2020)	Qualitative Studie
		Schwab-Reese et al. (2019)	Qualitative Studie
		Schwab-Reese et al. (2020)	Qualitative Studie
Dänemark	BørneTelefonen	Sindahl et al. (2018)	Longitudinalstudie
		Sindahl et al. (2020)	Longitudinalstudie
		Sindahl, Van Dolen (2020)	Longitudinalstudie
Australien	Lifeline Text	Fildes et al. (2022)	Qualitative Studie
		Williams et al. (2021)	Querschnittstudie
Kanada	Canadian Suicide Prevention Service (CSPS)	Côte und Mishara (2022)	Querschnittstudie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Im Rahmen der qualitativen Studien steht der Erkenntnisgewinn zu persönlichen Erfahrungen sowohl von Nutzenden als auch von Beratenden im Vordergrund, die durch die Durchführung einer qualitativen Inhaltsanalyse von Konversationen (n=4) oder semistrukturierten Interviews mit Beratenden (n=1) gewonnen wurden (vgl. Fildes et al. 2022, S. 50ff; Schwab-Reese et al. 2019, S. 1ff; Schwab-Reese et al. 2022, S. 19070ff; Coady et al. 2022, S. 1ff; Cash et al. 2020, S. 1ff). In den quantitativen Studien zur SMS-Beratung wurden im Allgemeinen unterschiedliche Outcomes bezogen auf die Auswirkungen der SMS-Beratung auf die Nutzenden gemessen und/oder Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen Merkmalen der Konversation, Nutzenden und/oder

Beratenden analysiert. Dabei erfolgte die Analyse retrospektiver Daten aus Chatkonversationen zwischen Nutzenden und Onlineberatenden (n=5) und/oder quantitativer Onlinebefragungen vor und/oder nach dem Chat (n=5) (vgl. Côté und Mishara 2022, S. 1ff; Williams et al. 2021, S. 33ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Gould et al. 2022, S. 587ff). In den n=3 Longitudinalstudien, die sich auf das dänische SMS-Beratungsangebot „BørneTelefonen“ für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren, beziehen, wurde zudem eine Follow-up Befragung der Nutzenden (zwei Wochen nach der Beratungskonversation) ausgewertet (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 1ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 211ff). Zudem zielen die Longitudinalstudien von Szlyk et al. (2019) und Runkle et al. (2022) darauf ab, unterschiedliche Untergruppen/Krisenprofile der Nutzenden auf Grundlage ihrer Beratungsanliegen/ Problemlagen zu ermitteln (vgl. Runkle et al. 2022, S. 49; Szlyk et al. 2019, S. 5).

Erkenntnisse zu den Nutzenden und den Auswirkungen von SMS-Beratung

In neun der eingeschlossenen Studien zur SMS-Beratung wurden soziodemographische Informationen, überwiegend zum Geschlecht und/oder Alter der Hilfesuchenden erhoben. Die Angaben gehen aus der Informationssammlung durch die Beratenden (n=4) sowie freiwilligen Onlinebefragungen der Nutzenden vor oder nach der SMS-Konversation (n=5) hervor. In sieben der neun Studien liegen Informationen zum Geschlecht der Nutzenden vor. Dabei ist anzumerken, dass die Nutzenden, die in die Studien eingeschlossen wurden, zum Großteil weiblich sind. In drei Studien, die sich auf das dänische SMS-Beratungsangebot „BørneTelefonen“ für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren, beziehen, liegt der Anteil an weiblichen Nutzenden innerhalb der Stichproben bei rund 90-92%, der Anteil an männlichen Nutzenden bei rund 8-10% (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff). Im Rahmen der Studie von Runkle et al. (2022), in der ausschließlich Hilfesuchende im Alter von 24 Jahren oder jünger in die Stichprobe eingeschlossen wurden, lag der Anteil an weiblichen Nutzenden bei ca. 78% und der Anteil an männlichen Nutzenden bei ca. 12% (vgl. Runkle et al. 2022, S. 50ff). In Anbetracht der SMS-Beratungsangebote für alle Altersgruppen liegt der Anteil an weiblichen Hilfesuchenden in der Studie von Pisani et al. (2022) und Williams et al. (2021) bei rund 80%, während der Anteil an männlichen Hilfesuchenden zwischen 13-16% liegt. Der Anteil an Nutzenden, die sich einem anderen Geschlecht zugehörig fühlen, liegt in der Studie von Williams et al. (2021) bei 2,1% und in der von Pisani et al. (2022) bei 7,9%.

(vgl. Pisani et al. 2022, S. 570ff; Williams et al. 2021, S.35ff). In der Studie von Côte und Mishara (2022) sind rund 69% des untersuchten Samples weiblich, 25% männlich und 6,3% divers (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 4ff).

In allen neun Studien mit soziodemographischen Informationen, liegen Erkenntnisse zum Alter der Hilfesuchenden vor. Hinsichtlich der drei Studien zur SMS-Beratung des „BørneTelefonen“ für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren, lag das Alter von über 50% der Nutzenden in der Studie von Sindahl et al. (2018) und Sindahl et al. (2020) zwischen 13 und 17 Jahren, in der Studie von Sindahl und Van Dolen (2020) waren 39% der Hilfesuchenden 12 Jahre oder jünger (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff). In der Studie von Runkle et al. (2022) zu Hilfesuchenden bis zu 24 Jahren, lag bei rund 87% der Gesamtstichprobe das Alter zwischen 14 und 24 Jahren (vgl. Runkle et al. 2022, S. 50ff). Im Rahmen der Studie von Schwab-Reese et al. (2019) zur Offenlegung von Kindesmissbrauch von Kindern und Jugendlichen über SMS-Beratung, konnte festgestellt werden, dass in den eingeschlossenen Konversationen das Alter der Kinder und Jugendlichen zwischen 7 und 17 Jahren und das Durchschnittsalter bei 14,3 Jahren lag (vgl. Schwab-Reese et al. 2019, S. 3ff).

In den Studien, in denen alle Altersgruppen einbezogen wurden, lag das Alter der Hilfesuchenden bei Thompson et al. (2018) zu 96% unter 35 Jahren beziehungsweise zu rund 80% bei unter 22 Jahren (vgl. Thompson et al. 2018, S. 71ff). Sowohl in der Studie von Williams et al. (2021) als auch Pisani et al. (2022) lag das Alter über der Hälfte der Hilfesuchenden unter 25 Jahren, während in der Studie von Côte und Mishara (2022) das mittlere Alter der Nutzenden bei 25 Jahren lag (vgl. Williams et al. 2021, S.35ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff). In der ökologischen Studie von Thompson et al. (2018) wurden zudem geographische sowie regionale Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme der SMS-Beratung „Crisis Text Line (CTL)“ vonseiten der Hilfesuchenden zwischen den Jahren 2013 und 2017 untersucht. Die Forschenden stellten signifikante Unterschiede in der Inanspruchnahme der CTL zwischen städtischen und ländlichen Regionen fest. Dabei wurde ersichtlich, dass in ländlichen Regionen die Inanspruchnahme geringer ist als in den städtischen Regionen. Zudem wurden im Erhebungszeitraum eine höhere Kontaktauf-

nahme zur CTL aus Bezirken („counties“) mit höherem durchschnittlichen Haushaltseinkommen, höheren Scheidungsraten und geringerer Wohnbeständigkeit verzeichnet (vgl. Thompson et al. 2018, S. 71ff).

In n=9 der eingeschlossenen Studien zur SMS-Beratung wurden die Beratungsanliegen/Problemlagen und/oder die Suizidalität der Hilfesuchenden ermittelt. In der Studie von Sindahl et al. (2018) war in n=444 von 6060 SMS-Konversationen (7,3%) Suizidalität entweder das Hauptanliegen oder ein weiteres Beratungsanliegen vonseiten der Kinder und Jugendlichen. In dieser Gruppe lag ein signifikant höherer Anteil an weiblichen Nutzenden (94,8%) vor als bei den Hilfesuchenden ohne Angabe von Suizidalität (87,3%). Vonseiten der suizidalen Hilfesuchenden wurde Selbstverletzung als häufigstes weiteres Beratungsanliegen angegeben (32%). Zu den Hauptanliegen der nicht suizidalen Hilfesuchenden, welche den Großteil der untersuchten Stichprobe darstellen, zählen Beziehungs- und Familienkonflikte sowie Probleme mit der psychosozialen Gesundheit (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff). Dies stimmt mit den Erkenntnissen zu den Hauptanliegen der untersuchten Stichproben der Studie von Sindahl et al. (2020) und Sindahl und Van Dolen (2020) überein (vgl. Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff). In der Studie von Sindahl et al. (2018) wurden zudem n=102 der 444 SMS-Konversationen von suizidalen Hilfesuchenden analysiert. Dabei konnte festgestellt werden, dass in 91,2% der Konversationen die Nutzenden den Beratenden das Vorhandensein von Suizidgedanken mitteilten. Dennoch wurde in 61,4% der analysierten Konversationen vonseiten der Beratenden weder das Suizidrisiko noch das Vorhandensein eines konkreten Suizidplans ermittelt (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff). In den zwei Studien zum amerikanischen Krisendienst „Crisis Text Line“ von Thompson et al. (2018) und Pisani et al. (2022) wurden Depression, Ängste und Suizidgedanken am häufigsten als Problemlage vonseiten der Hilfesuchenden angegeben (vgl. Thompson et al. 2018, S. 71ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff). In der Studie von Côte und Mishara (2022) konnten in 73% der Konversationen, in denen Suizidalität thematisiert wurde, Suizidgedanken bei den Hilfesuchenden festgestellt werden. Die häufigsten Problemlagen neben der Suizidalität stellen unter anderem psychische Probleme, Familien- und Beziehungskonflikte und Einsamkeit/ Isolation dar. Die Forschenden stellten ferner fest, dass bei rund 57% der SMS-Konversationen die Beurteilung des Suizidrisikos vonseiten der Beratenden nur oberflächlich stattfand und die Erarbeitung eines konkreten Maßnahmenplans zum Umgang mit Suizidalität („action

plan“) bei 69% der Konversationen nicht erfolgte (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 4ff). In der Studie von Williams et al. (2021) konnten psychische Probleme/Symptome, Familienkonflikte sowie Anliegen bezüglich der persönlichen Identität als häufigste Beratungsanliegen identifiziert werden. Zudem gaben knapp 30% der Hilfesuchenden in der Pre-Chatbefragung an, einen Suizid in Erwägung zu ziehen (vgl. Williams et al. 2021, S. 35ff). In der Studie von Runkle et al. (2022), welche sich auf den amerikanischen Krisendienst „Crisis Text Line“ bezieht, konnten mithilfe einer latenten Klassenanalyse vier unterschiedliche Klassen/Subgruppen von jungen Hilfesuchenden zwischen 2017 und 2020, auf Grundlage ihrer Beratungsanliegen/ Problemlagen, identifiziert werden. Zudem zielten die Forschenden darauf ab, Entwicklungen innerhalb dieser Subgruppen vor und während der Covid-19-Pandemie mittels zwei Teilstichproben zu ermitteln. Im Allgemeinen konnten folgende Subgruppen ermittelt werden: in 54,4% des Samples A/S (Stress, Angst, Beziehungsprobleme), in 18,2% I/M (Persönlicher Stress, Angst), in 10,4% D/I/S (Depression, Isolation, Selbstverletzung) und in 19% S/D (Suizidgedanken, Depression). Diese Studienergebnisse stimmen zum Großteil mit denen der Studie von Szlyk et al. (2019) überein, in der ebenfalls mithilfe einer latenten Klassenanalyse drei unterschiedliche Subgruppen von suizidalen Nutzenden der „Crisis Text Line“ aus den Jahren 2013 bis 2017, ermittelt wurden. Jedoch konnte in der Studie von Runkle et al. (2022) seit 2017 die zusätzliche Subgruppe S/D (Suizidgedanken, Depression) identifiziert werden. Zudem stellten die Forschenden während der Covid-19-Pandemie in allen vier Subgruppen eine Zunahme der am häufigsten angegebenen Beratungsanliegen (Depression, Isolation, Beziehungskonflikte, Stress, Angst) fest. Darüber hinaus konnte während der Pandemie eine Zunahme von Suizidgedanken in den Klassen drei Klassen festgestellt werden. Die Forschenden stellten ferner fest, dass während der Pandemie innerhalb der Klassen I/M, D/I/S und S/D der Anteil an Kindern, weiblichen und sich als LGBTQ (Akronym für Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender und Queer) identifizierenden Hilfesuchenden, angestiegen ist (vgl. Runkle et al. 2022, S. 49ff).

In drei der eingeschlossenen Studien zur SMS-Beratung wurden alle Konversationen (n=244), die zwischen Oktober 2015 und Juli 2017 in einer obligatorischen Meldung von Kindesmissbrauch vonseiten der Onlineberatenden resultierten, qualitativ analysiert (vgl. Schwab-Reese et al. 2019, S. 2ff; Cash et al. 2020, S. 2ff; Schwab-Reese et al. 2022, S. 19069ff). Gemäß Schwab-Reese et al. (2019) kommunizierten 44,3% der

jungen Hilfesuchenden bereits in der ersten Antwort den Missbrauch an die Beratenden. Knapp 50% der Hilfesuchenden beschrieben dabei konkrete Situationen, die sich einem Missbrauch zuordnen lassen oder verwendeten eindeutige Formulierungen wie „Missbrauch“ oder „Schlagen“. Als Täter:innen wurden am häufigsten die Eltern genannt, wobei körperliche (43,4%) sowie emotionale/psychische Gewalt (34%) die häufigsten Arten des Missbrauchs darstellten (vgl. Schwab-Reese et al. 2019, S. 3ff). 75% der Beratenden teilten den Hilfesuchenden die Meldepflicht des Missbrauchs mit, wobei die Gespräche am positivsten verliefen, wenn die Meldepflicht den Hilfesuchenden erläutert wurde, nach erforderlichen Informationen für die Meldung gefragt wurde und die Hilfesuchenden in der Offenlegung von Informationen bestärkt wurden (vgl. Cash et al. 2020, S. 5ff). Schwab-Reese et al. (2022) stellten fest, dass der Großteil der Hilfesuchenden vor der Inanspruchnahme der SMS-Beratung die Missbrauchserfahrungen unter anderem Freunden, Partner:innen und Familienmitgliedern mitteilten. Nur wenige der Hilfesuchenden wendeten sich an formelle Dienste wie die Polizei oder spezielle Unterstützungsdienste für Kinder. Dabei wurde ersichtlich, dass knapp die Hälfte der Hilfesuchenden einer zukünftigen Inanspruchnahme formeller Hilfsangebote, unter anderem aufgrund von negativen Erfahrungen in der Vergangenheit, kritisch gegenüberstehen (vgl. Schwab-Reese et al. 2022, S 19069ff).

Ferner geht aus den Studien zur SMS-Beratung hervor, dass in n=6 dieser Studien die Auswirkungen und/oder Nutzen der SMS-Beratung bezogen auf die Nutzenden untersucht wurde. Zwei der Studien beziehen sich dabei auf den amerikanischen Krisendienst „Crisis Text Line (CTL)“ (vgl. Coady et al. 2022, S. 1f; Williams et al. 2021, S. 584). In der Studie von Coady et al. (2022) wurden n=776 Twitter-Posts zu Erfahrungen mit der CTL von n=568 verschiedenen Personen qualitativ analysiert. Vonseiten der Forschenden konnten mehr als doppelt so viele positive wie negative Erfahrungen ermittelt werden. Zu zentralen positiven Aspekten zählen zum einen die Möglichkeit durch die SMS-Beratung Bewältigungsstrategien zu erlernen sowie die fürsorgliche, wertschätzende und nicht wertende Kommunikation vonseiten der Beratenden. Zudem wird in den meisten Beiträgen genannt, dass die textbasierte Kommunikation, unter anderem aufgrund der Anonymität, im Gegensatz zur Telefonberatung bevorzugt wird. Zu den zentralen negativen Aspekten zählen die langen Wartezeiten bis zum Beginn der SMS-Konversation sowie die Wahrnehmung, dass die Antworten der Beratenden unter anderem unspezifisch und abweisend seien (vgl. Coady et al. 2022, S 5ff). In der

Studie von Gould et al. (2022) wurden die Post-Konversationsbefragungen von Nutzenden (n=85.877) der „Crisis Text Line (CTL)“ ausgewertet, die mindestens die erste Frage der Onlinebefragung beantworteten. 86,5% der Nutzenden gaben an, die SMS-Beratung als hilfreich und 13,5% als nicht hilfreich empfunden zu haben. Zudem gaben 37,8% an, hoffnungsvoller, 27,6% weniger depressiv, 39,5% weniger überfordert zu sein und bei 46,1% kam es zu einer Verringerung der Suizidgedanken. Eine Verschlechterung bezüglich dieser Aspekte wurde von jeweils 5-6% der Nutzenden angegeben. Nutzende ohne Suizidgedanken gaben dabei mit einer signifikant höheren Wahrscheinlichkeit an, dass die Konversation hilfreich war oder dass sie sich hoffnungsvoller fühlen als suizidale Nutzende. Zudem konnte ein signifikanter positiver Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung der Nutzenden, dass die Beratenden ernsthaft um das persönliche Wohlergehen besorgt sind und der Wahrnehmung der Nutzenden, sich hoffnungsvoller zu fühlen oder dass die SMS-Beratung hilfreich war, festgestellt werden (vgl. Gould et al. 2022, S. 584ff). Auch in der australischen Studie von Williams et al. (2021) gaben die Nutzenden in im Rahmen der Post-Konversationsbefragung eine signifikante Verbesserung hinsichtlich aller drei gemessenen Outcomes an: Über 50% der Nutzenden fühlten sich nach der SMS-Beratung weniger belastet, sozial verbundener sowie zuversichtlicher bezüglich ihrer Bewältigungsfähigkeiten (vgl. Williams et al. 2021, S. 35ff). In der Studie von Côte und Mishara (2022) wurden die eingeschlossenen SMS-Konversationen (n=112) mithilfe der validierten Crisis Call Outcome Rating Scale (CCORS) hinsichtlich der positiven sowie negativen Erfahrungen der Nutzenden analysiert. Dabei gaben 48,2% der Hilfesuchenden an, aufgrund der SMS-Beratung besser mit ihrer Situation umgehen zu können, 23% der Hilfesuchenden gaben konkret an, sich besser zu fühlen, und 25% tätigten Aussagen, die auf eine Verbesserung des Befindens schließen lassen (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 4ff).

In der dänischen Studie von Sindahl et al. (2018) wurden die Auswirkungen der SMS-Beratung auf junge Hilfesuchende unter 23 Jahren mit Suizidgedanken, unter anderem mittels der Auswertung der Onlinebefragung unmittelbar nach der Konversation sowie der Follow-up Befragung, zwei Wochen nach der Konversation, untersucht. Dabei stellten die Forschenden fest, dass signifikant weniger Nutzende mit Suizidgedanken sich unmittelbar nach der Konversation besser fühlten (35,9%), als Nutzende ohne Suizidgedanken (60,9%). Zudem gaben 48% der suizidalen Kinder und Jugendlichen an,

sich nach der Konversation nicht selbstsicherer zu fühlen. Gleichzeitig gaben 53,4% der Nutzenden an, die Konversation mit einem konkreten Maßnahmenplan („action plan“) beendet zu haben und 64,4% fühlten sich vonseiten der Beratenden ernst genommen. Im Rahmen der Follow-up Befragung gaben 75% der suizidalen und 83,1% der nicht suizidalen Nutzenden an, mindestens eine der mit den Beratenden besprochenen Maßnahmen durchgeführt zu haben. Zudem gaben über 80% der suizidalen sowie nicht suizidalen Kinder und Jugendlichen an, dass sie sich bei Hilfebedarf erneut an den Krisendienst wenden würden. Ferner teilten im Rahmen der Follow-up Befragung 37% der suizidalen Hilfesuchenden von einer Verschlechterung ihres Befindens und 63,6 % eine Verringerung der Selbstsicherheit mit. Darüber hinaus gaben 47,7 % an, dass sich die Problemlage verschlimmert hätte (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff).

In der Studie von Sindahl und Van Dolen (2020), welche sich analog zu Sindahl et al. (2018) auf das dänische SMS-Beratungsangebot des „BørneTelefonen“ bezieht, wurden die Zusammenhänge zwischen formalen Merkmalen der SMS-Beratung und den Auswirkungen auf die Nutzenden untersucht. Insgesamt gaben 84,9% der Nutzenden nach der Konversation und 65,3% bei der Follow-Up Befragung positive Auswirkungen der SMS-Beratung an. Die Ergebnisse zeigen ferner, dass Konversationen mit einer längeren Gesamtdauer, einem höheren Anteil an Textvolumen pro Nachricht sowie einer geringeren Gesamtanzahl an Nachrichten vonseiten des Beratenden, signifikant mit positiveren Auswirkungen auf die Nutzenden, zusammenhängen. Zudem konnte ein negativer Zusammenhang zwischen der Länge der Wartezeit vor Beginn der Konversation und positiven Auswirkungen auf die Nutzenden unmittelbar nach der Konversation, festgestellt werden (vgl. Sindahl und Van Dolen 2020, S. 212ff).

Erkenntnisse zu Unterstützungsmethoden und/oder Erfahrungen von Beratenden

In drei der eingeschlossenen Studien zur SMS-Beratung wurden neben den Auswirkungen der Beratung auf die Nutzenden, die angewandten Unterstützungsmethoden vonseiten der Onlineberatenden ermittelt (vgl. Côte und Mishara 2022, S.4ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff). In der Studie von Côte und Mishara (2022) wurden unterschiedliche Unterstützungsmethoden der Beratenden und deren Beziehung zu positiven oder negativen Auswirkungen auf die Nutzenden in n=112 SMS-Konversationen analysiert. Dabei gehörten die Exploration der auslösenden Er-

eignisse, die moralische Unterstützung, das Eruiieren von Ressourcen der Hilfesuchenden, das Ermutigen mit einer Vertrauensperson oder Fachkraft zu sprechen sowie das Geben von konkreten Vorschlägen zu den häufigsten angewandten Unterstützungsmethoden vonseiten der Beratenden. In Bezug auf das Unterstützungsverhalten der Beratenden, konnte ein signifikanter positiver Zusammenhang zwischen dem Bestärken einer positiven Handlung oder Eigenschaft und positiven Auswirkungen der SMS-Konversation auf die Nutzenden, festgestellt werden. Zudem bestand eine positive Korrelation zwischen der ausgetauschten Wortanzahl während der Konversation und positiven Outcomes der Nutzenden. Ferner wurde festgestellt, dass trotz der Vorgabe des Krisendienstes, in etwa 69 % der Gespräche keine Ausarbeitung eines Aktionsplans erfolgte und in lediglich 38,4 % der Gespräche wurden die Nutzenden dazu ermutigt, den Aktionsplan umzusetzen (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 5ff).

Zwei der eingeschlossenen Studien untersuchten das Unterstützungsverhalten der Beratenden des „BørneTelefonen“ für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 2ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff). In der Studie von Sindahl et al. (2018) konnten, auf Grundlage einer Analyse von SMS-Konversationen von jungen Nutzenden mit Suizidgedanken (n=99), konnten zentrale Unterstützungsmethoden vonseiten der Beratenden festgestellt werden, die signifikant mit positiven Auswirkungen auf die Nutzenden assoziiert sind. Dazu gehört zum einen das Zeigen von Empathie sowie die Exploration von Gefühlen der Nutzenden und zum anderen die Ermutigung der Nutzenden mit professionellen Fachkräften sowie Bezugspersonen aus dem persönlichen Umfeld, zu sprechen. Neben den hilfreichen Unterstützungsmethoden bestand eine signifikante Korrelation zwischen dem Setzen von Grenzen vonseiten der Beratenden und negativen Auswirkungen auf die Nutzenden (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 15). In der Studie von Sindahl et al. (2020) wurden n=410 SMS-Konversationen durch das Forschungsteam quantitativ in Bezug auf zwei zentrale Unterstützungsarten der Beratenden analysiert. Dabei wurde zwischen „kindzentriertem“ und „problemzentriertem“ Unterstützungsverhalten differenziert. Zu den am häufigsten angewandten „kindzentrierten“ Unterstützungsmethoden innerhalb aller Konversationen gehören das Paraphrasieren des Geschriebenen (94,4%), das Zeigen von Präsenz (92,6%) sowie das Schreiben von empathischen Aussagen und die Exploration von Gefühlen der Hilfesuchenden (79,7%). Im Rahmen des „problemzentrierten“ Unterstützungs-

verhaltens erfolgte überwiegend die Exploration der Problemlage (92,6%), die gemeinsame Problemlösung (90,2%) sowie die konkrete Informationsgabe und Vermittlung an entsprechende Hilfsdienste (79,5%). Die Forschenden stellten fest, dass jede SMS-Konversation sowohl kindzentrierte als auch problemzentrierte Unterstützungsmethoden vonseiten der Beratenden beinhaltet und deren Kombination in Zusammenhang mit positiven Outcomes der Nutzenden steht (vgl. Sindahl et al. 2020, S. 265ff). Die Forschenden betonen dabei, dass, basierend auf dem personenzentrierten Ansatz nach Carl Rogers (1951), der regelmäßige Ausdruck von Empathie sowie Wertschätzung während der Konversation, Voraussetzungen für eine wirksame textbasierte Beratung darstellen (Rogers 1951, o.S.; zit. nach ebd. S. 272).

In der qualitativen Studie von Fildes et al. (2022) wurden zwischen 2018 und 2019 semistrukturierte Baseline- sowie Follow-up Interviews (nach 6 Monaten) mit Mitarbeitenden des australischen SMS-Krisendienstes „Lifeline Text“ geführt. Das Erkenntnisinteresse der Forschenden lag in der Exploration der Perspektive der Beratenden hinsichtlich persönlicher Erfahrungen sowie erforderlicher Fähigkeiten für eine hochwertige SMS-Krisenberatung. Von dem Großteil der Beratenden wurde die SMS-Beratung besonders für junge Hilfesuchende als relevantes und hilfreiches Hilfsangebot angesehen, da diese mit der textbasierten Onlinekommunikation vertraut sind. Dabei wurde die SMS-Krisenberatung im Vergleich zur Telefonberatung als anspruchsvoller wahrgenommen. Besonders die Beratung von suizidalen Hilfesuchenden wurde vonseiten der Beratenden sowohl in den Baseline- als auch Follow-up Interviews als große Herausforderung angesehen. Vor diesem Hintergrund wurde die Bedeutsamkeit einer angemessenen Ausbildung bzw. Schulung bezüglich der SMS-Beratung im Rahmen von Krisenintervention, von einem Großteil der Krisenberatenden betont. Folgende erforderlichen Fähigkeiten zur SMS-Beratung wurden beschrieben: Die Formulierung von einfühlsamen und aufrichtigen Textnachrichten, die Kommunikation ohne akustische Hinweise sowie die textbasierte Kommunikation mit mehreren Hilfesuchenden gleichzeitig. Vorstrukturierte Textnachrichten, welche den Beratenden über das sogenannte „ASIST-Praxismodell“ zur Verfügung stehen, werden von einigen Mitarbeitenden als zu unpersönlich und „roboterhaft“ angesehen, sodass eine flexible Anwendung dieses Modells bevorzugt wird. Die Verfügbarkeit einer supervidierenden Person, wurde von allen Beratenden als großer Vorteil angesehen, da sie von ihnen bei-

spielsweise Echtzeitfeedback bei Anliegen während der Schicht erhalten können. Zudem wurden das Debriefing mit den Supervidierenden am Ende der Schicht, monatliche Gruppensupervisionen, sowie der Austausch mit Kolleg:innen im Sinne des „Peersupports“ als hilfreich beschrieben, um persönliche Fähigkeiten weiterzuentwickeln und herausfordernde Situationen zu reflektieren (vgl. Fildes et al. 2022, 50ff).

4.3.2 Studien zu Chatberatung

Von den insgesamt n=26 eingeschlossenen internationalen Studien, beziehen sich n=8 Studien auf die Chatberatung von n=5 unterschiedlichen Krisen-/Hilfsdiensten. Bei n=2 Studien erfolgte keine Angabe des Krisen-/Hilfsdienstes. 37,5% (n=3) der Studien stammen aus den USA, 25% (n=2) aus den Niederlanden und jeweils 12,5% (n=1) aus Schweden, Kanada und Israel. Bei vier der fünf angegebenen Krisendienste handelt es sich um ein Unterstützungsangebot für Hilfesuchende aller Altersgruppen und ein Krisendienst („Kindertelefoon“) bietet Unterstützung spezifisch für Kinder und Jugendliche zwischen 8 und 18 Jahren. Bei drei der fünf angegebenen Krisen-/Hilfsdienste erfolgt die Beratung durch geschulte Ehrenamtliche („113Online“, „Sahar“, „The Suicide Line“), davon bei einem durch ehrenamtliche Peers („The Suicide Line“) Zu den anderen zwei angegebenen Krisen-/Hilfsdiensten liegen in den Studien keine Informationen vor, durch wen die Onlineberatung erfolgt (vgl. Mokkenstorm 2017, S. 2; Gould et al. 2021, S. 1126; Zalsman et al. 2021, 194; Iversen und Westerlund 2022, S.1; Van Dolen, Weinberg 2019, S. 2ff). Bei den internationalen Studien zur Chatberatung handelt es sich um quantitative Studien (n=5), sowie jeweils eine qualitative Studie, Mixed-methods-Studie sowie eine Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala. Eine zusammenfassende Darstellung der Informationen lässt sich der Tabelle 16 entnehmen.

Tabelle 16: Informationen zu den internationalen Studien zur Chatberatung

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
USA	Lifeline Crisis Chat Network (LCC)	Gould et al. (2021)	Querschnittstudie
		Lake et al. (2022)	Mixed-methods Studie

	Keine Angabe	Coohey und Neblett (2022)	Evaluation einer Selbstauskunftsskala
Niederlande	113Online	Mokkenstorm et al. (2017)	Querschnittstudie
	Kindertelefoon	Van Dolen und Weinberg (2019)	Querschnittstudie
Kanada	Keine Angabe	Cox et al. (2021)	Longitudinalstudie
Schweden	The Suicide Line	Iversen und Westerlund (2022)	Qualitative Studie
Israel	Sahar	Zalsman et al. (2021)	Trendstudie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Die quantitativen Studien bestehen aus Querschnittstudien (n=3), einer Trendstudie und einer Longitudinalstudie. In den Querschnittstudien (n=3) sowie der Mixed-methods Studie zur Chatberatung werden unter anderem die Auswirkungen der Chatberatung auf die Nutzenden unter Betrachtung unterschiedlicher Outcomes und/oder die Beziehungen unterschiedlicher Merkmale der Konversation, Nutzenden und/oder Beratenden zueinander, analysiert. In der Trendstudie von Zalsman et al. (2021) wurden Chatdaten mit und ohne Suizidbezug vor und während der Covid-19-Pandemie miteinander verglichen und in der Longitudinalstudie von Cox et al. (2021) wird unter anderem untersucht, wie sich die Unterstützungsmethoden/-techniken der Onlineberater:innen im Laufe der Chatkonversationen mit suizidalen Hilfesuchenden verändern (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Cox et al. 2021, S. 1226f). Das Erkenntnisinteresse der qualitativen Studie von Iversen und Westerlund (2022) ist das Erleben und die Erfahrungen der Chatnutzenden in Bezug auf professionelle (Präsenz-)Angebote sowie den subjektiven Nutzen der Chatberatung (vgl. Iversen und Westerlund 2022, S. 1f).

Bei dem Großteil (n=6) der eingeschlossenen Studien erfolgte eine quantitative und/oder qualitative Analyse von retrospektiven Daten aus Chatkonversationen zwischen Nutzer:innen und Onlineberater:innen. Zudem wurden Daten aus sogenannten „Pre-Chatbefragungen“ herangezogen, an denen die Hilfesuchenden vor Beginn der Chatkonversation freiwillig teilnehmen können, um Informationen zum Beispiel zu

soziodemographischen Charakteristika oder den Beratungsanliegen der Hilfesuchenden zu gewinnen (vgl. Cox et al. 2021, S. 1226ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 2ff; Zalsman et al. 2021, 194ff; Iversen und Westerlund 2022, S.2ff; Van Dolen, Weinberg 2019, S. 2ff; Lake et al. 2022, S. 454ff). In der Studie von Gould et al. (2021) wurden die Daten einer quantitativen Onlinebefragung der Nutzenden nach Beendigung der Chatkonversation ausgewertet, um unter anderem die Bewertung der Wirksamkeit aus Sicht der Chatnutzenden zu ermitteln (vgl. Gould et al. 2021, S. 1128f). Im Rahmen der Studie von Coohy und Neblett (2022) erfolgte die Evaluation einer Kurzsкала für das Onlineberatungssetting hinsichtlich der Konstrukts-/Kriteriumsvalidität sowie der internen Konsistenz (vgl. Coohy und Neblett 2022, S. 435ff).

Erkenntnisse zu den Nutzenden und den Auswirkungen von Chatberatung

In sechs der eingeschlossenen Studien zur Chatberatung wurden soziodemographische Informationen zum Geschlecht und/oder Alter der Hilfesuchenden ermittelt, die überwiegend aus den Ergebnissen einer freiwilligen Onlinebefragung der Nutzenden hervorgehen. Hinsichtlich der Geschlechtsverteilung der Nutzenden wird deutlich, dass der Großteil der Nutzenden in allen sechs Studien weiblich ist. In fünf Studien liegt der Anteil an weiblichen Nutzenden zwischen 65-72,6%, in der Studie von Van Dolen und Weinberg (2019) bei 85% (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff). In fünf Studien wurde der Anteil an männlichen Nutzenden ermittelt. In der Studie von Mokkenstorm et al. (2017) und Lake et al. (2022) liegt der Anteil der männlichen Nutzenden bei 18,4% und 21,8% und in der Studie von Gould et al. (2021) und Cox et al. (2021) bei 25,5% und 29% (vgl. Mokkenstorm et al 2017, S. 6ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff). In der israelischen Studie von Zalsman et al. (2021) wurde unter anderem die Gesamtzahl der getätigten Chatberatungen in der ersten Hälfte des Jahres 2019 (vor der Covid-19-Pandemie) mit denen aus der ersten Hälfte des Jahres 2020 (während der Covid-19-Pandemie) verglichen. Dabei konnte zwischen 2019 und 2020 ein Rückgang an Chats mit männlichen Hilfesuchenden von 35% auf 31% verzeichnet werden, während die Anzahl an Chats mit weiblichen Hilfesuchenden von 65% auf 69% anstieg (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194ff). In drei Studien liegen zudem Informationen zu dem prozentualen Anteil an Nutzenden, die sich als Transgender identifizieren, vor. Dieser liegt in allen drei Studien zwischen 2-3% (vgl.

Lake et al. 2022, S. 455ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff). Darüber hinaus stellten Gould et al. (2021) fest, dass sich rund 7% der Hilfesuchenden einem anderen Geschlecht als weiblich oder männlich zugehörig fühlen (vgl. Gould et al. 2021, S. 1229ff). In allen sechs Studien mit soziodemographischen Informationen zu den Nutzenden, liegen Angaben zum Alter der Nutzenden vor. Im Hinblick auf die Altersverteilung der Nutzenden lässt sich erkennen, dass der Großteil der Nutzenden unter 35 Jahre alt ist. In der Studie von Cox et al. (2021) wurden nur suizidale Hilfesuchende im Alter von 18 Jahren oder älter eingeschlossen. Hier lag das Durchschnittsalter der Studienpopulation bei 29 Jahren (vgl. Cox et al. 2021, S. 1228ff). In der Studie von Van Dolen und Weinberg (2019) zur Chatberatung von Kindern und Jugendlichen zwischen 8 und 18 Jahren lag das Durchschnittsalter bei 14 Jahren (vgl. Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff). In der Studie von Mokkenstorm et al. (2017) sowie der von Zalsman et al. (2021) lag der Anteil der Nutzenden im Alter von 18-34 Jahren bei ca. 50% und der Anteil an unter 18-Jährigen bei 22-25% (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff). In den zwei Studien zur Chatberatung des „Crisis Lifeline Chat Networks (LCC)“ in den USA wird in der Studie von Lake et al. (2022) ein Durchschnittsalter der Nutzenden von 21 Jahren beschrieben. In der Studie von Gould et al. (2021) sind 39% der Nutzenden unter 17 Jahre alt und rund 32% zwischen 18 und 24 Jahre alt (vgl. Lake et al. 2022, S. 455ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff).

Eine weiterer zentraler Aspekt ist, dass in n=5 Studien zur Chatberatung, die Ermittlung der Beratungsanliegen und/oder der Suizidalität der Hilfesuchenden erfolgte. Dazu wurden Daten aus den Pre-Chatbefragungen und/oder der Analyse der Chatkonversationen herangezogen (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff). In der Studie von Mokkenstorm et al. (2017) befanden sich 86,1% der Hilfesuchenden in einer suizidalen Krise, davon 21,2% mit einem konkreten Suizidplan. Als häufigste weitere Beratungsanliegen wurden von 59,7% der Hilfesuchenden psychische Probleme und von 23,4% Familien- oder Beziehungskonflikte angegeben (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff). In der Studie von Gould et al. (2021) und Lake et al. (2022) gaben über 80% der Hilfesuchenden bei der Pre-Chatbefragung gegenwärtige Suizidgedanken oder Suizidgedanken in der Vergangenheit an (vgl. Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff). In der Studie von Gould et al. (2021)

wurde zudem von über 50% der Hilfesuchenden eine Depression als Problemlage angegeben und fast 60% machten die Angabe, sehr niedergestimmt zu sein (vgl. Gould et al. 2021, S. 1129ff). Im Rahmen der Analyse der Chatkonversationen in der Studie von Lake et al. (2022) konnte ferner festgestellt werden, dass die Ermittlung des Suizidrisikos vonseiten der Beratenden, je nach Angaben der Nutzenden im Rahmen der Pre-Chatbefragung, stark variierte. In rund 60% der gesamten Chatkonversationen wurde vonseiten der Forschenden die Abfrage mindestens eines Aspektes (unter anderem Ermittlung gegenwärtiger Suizidgedanken oder eines Suizidplans) durch die Beratenden festgestellt. Dennoch wurde bei nur 34,3% (n=613) der Nutzenden, die in der Pre-Chatbefragung gegenwärtige Suizidgedanken angaben, das Vorhandensein dieser, im Rahmen der Chatkonversation durch die Beratenden abgefragt. Bei Nutzenden mit kürzlichen beziehungsweise Suizidgedanken in der Vergangenheit, lag dieser Anteil bei 28,9% (vgl. Lake et al. 2022, S. 462ff). Iversen und Westerlund (2022) stellten im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse bei 75% der n=60 analysierten Chatkonversationen die Angabe von gegenwärtigen Suizidgedanken und/oder Suizidversuchen in der Vergangenheit, fest (vgl. Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff). In der Studie von Zalsman et al. (2021) wurde ersichtlich, dass die Gesamtzahl an Chatkonversationen, während der Covid-19-Pandemie (erste Hälfte des Jahres 2020), im Vergleich zu vor der Pandemie (erste Hälfte des Jahres 2019), um 48% zunahm. Dabei konnte kein signifikanter Anstieg der Chatkonversationen mit Depression, Einsamkeit und/oder Angst als Hauptanliegen verzeichnet werden. Dennoch nahm der Anteil an Chatkonversationen mit Suizidbezug während des Covid-19-Lockdowns in Israel zu. Der Anteil an weiblichen Hilfesuchenden bei den Chatkonversationen mit Suizidbezug nahm von 62% im Jahr 2019 auf 73% im Jahr 2020 zu, während der Anteil an männlichen Hilfesuchenden von 38% auf 27% sank. Zudem stieg die Anzahl an Chatkonversationen mit Suizidbezug von Hilfesuchenden im Alter von über 51 Jahren, während der Covid-19-Pandemie, im Vergleich zu dem gleichen Zeitraum vor der Pandemie, um das 30-fache an (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194ff).

Die Studie von Coohy und Neblett (2022) untersucht die Konstrukt-/Kriteriumsvalidität sowie die interne Konsistenz der kurzen Selbstauskunftsskala zur Regulierung von Suizidgedanken („Regulation of Suicidal Thoughts Scale (RSTS)“) für das Onlineberatungssetting. Dazu wurden zwei Stichproben herangezogen, die aus suizidalen Chatnutzenden bestehen, die die Selbstauskunftsskala zum einen vor dem Beginn der

Chatkonversation und zum anderen vor und nach der Chatkonversation ausfüllten. Die Ergebnisse der Studie lassen auf eine hohe Konstrukt-/Kriteriumsvalidität sowie interne Konsistenz der Selbstauskunftsskala schließen. Die Fähigkeit der Chatnutzenden, ihre Suizidgedanken zu regulieren, stieg nach der Chatkonversation im Vergleich zu vor der Chatkonversation an, was Aufschluss über die Sensitivität der Skala hinsichtlich Veränderungen gibt. Zudem wurde festgestellt, dass eine höhere Fähigkeit zur Regulierung von Suizidgedanken in Zusammenhang mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit, einen Suizid begehen zu wollen, steht (vgl. Coohy und Neblett 2022, S. 435ff).

Ferner wurde in n=3 der Studien die Wirksamkeit und/oder Nutzen der Chatberatung untersucht, indem die Chatkonversationen inhaltlich analysiert oder Daten der Pre- und Postchatbefragungen der Hilfesuchenden ausgewertet wurden (Gould et al. 2021, S. 1129ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff). In der Studie von Gould et al. (2021) gaben über 60% der Nutzenden, die die Postchatbefragung durchführten, an, sich nach dem Chat weniger niedergestimmt zu fühlen und 67% gaben an, die Chatberatung als hilfreich empfunden zu haben. Zudem gaben 45% der Nutzenden mit Suizidgedanken vor Chatbeginn, am Ende des Chats eine Verringerung dieser an. Hinsichtlich der Wahrnehmung der beratenden Person hatten 64% der Nutzenden das Gefühl, dass ihr Anliegen ernst genommen wurde und 59% der Nutzenden fühlten sich vonseiten des Beratenden verstanden (vgl. Gould et al. 2021, S. 1129ff). In der Studie von Mokkenstorm et al. (2017) wurden n=526 eingeschlossene Chatkonversationen mit überwiegend suizidalen Nutzenden zum einen mithilfe der validierten Crisis Call Outcome Rating Scale (CCORS) hinsichtlich der positiven sowie negativen Erfahrungen der Nutzenden analysiert. Dabei wurde festgestellt, dass jeweils rund 28% der Nutzenden zufrieden bzw. nicht zufrieden mit der Chatberatung waren. Zudem gaben 20,2% der Nutzenden während der Chatkonversationen an, sich besser zu fühlen, während 33,1% angaben, sich nicht besser zu fühlen. Zum anderen wurde die Veränderung des emotionalen Befindens der Nutzenden mittels Likert-Skalen zu unterschiedlichen Outcomes analysiert, in dem die jeweils ersten und letzten 10 Minuten der Chatkonversationen herangezogen wurden. Eine Verbesserung des emotionalen Befindens konnte, je nach Outcome, bei 36,1%-48,5% der Nutzenden festgestellt werden. 46,3% gaben an, neue und wirksame Copingstrategien während der Chatberatung erlernt zu haben. Keine Veränderung wurde, abhängig vom gemessenen

Outcome, bei 43,2-64,2% der Nutzenden festgestellt. Zudem konnte im Rahmen der Analyse festgestellt werden, dass trotz des hohen Anteils an suizidalen Hilfesuchenden (86,1%), in 64,1% der ersten und letzten 10 Minuten der Chatkonversationen Informationen zur Suizidalität der Chatnutzenden fehlten, was vonseiten der Forschenden auf eine unzureichende Thematisierung von Suizidalität zu Beginn und am Ende der Chatkonversationen durch die Beratenden schließen lässt (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff). In der qualitativen Studie von Iversen und Westerlund (2022) wurden Chatkonversationen (n=60) von Nutzenden analysiert, die eine Inanspruchnahme professioneller Hilfsangebote für die psychische Gesundheit, zum Beispiel von Psychotherapie, beschreiben. Dabei wurden von über 50% der Nutzenden negative Erfahrungen mit den Unterstützungsangeboten beschrieben, unter anderem, weil diese nicht hilfreich oder sogar schädlich seien. Die Hilfesuchenden beschreiben den chatbasierten Krisendienst als sicheren Ort zum Teilen von persönlichen Erfahrungen und Erlebnissen sowie als Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Hilfsangeboten und dem Aufbau von Vertrauen zu diesen (vgl. Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff).

Erkenntnisse zu Unterstützungsmethoden und/oder Erfahrungen von Beratenden

Ferner wird in vier Studien zur Chatberatung das Unterstützungsverhalten beziehungsweise die Unterstützungsmethoden/-techniken der Beratenden während der Chatkonversationen untersucht. Zwei dieser Studien beziehen sich dabei auf die Unterstützungsmethoden der Onlineberater:innen bei suizidalen Hilfesuchenden beziehungsweise Hilfesuchenden mit kürzlichen Suizidgedanken (vgl. Cox et al. 2021, S. 1226; Lake et al. 2022, S. 454). Cox et al. (2021) untersuchten, wie sich die evidenz- und theoriebasierten Unterstützungsmethoden des „Aktiven Zuhörens“ und der „gemeinsamen Problemlösung“ im Verlauf von „gelösten“ (klar beschriebene Reduktion von Suizidalität oder emotionaler Belastung vonseiten der Nutzenden) und „ungelösten“ (keine klar beschriebene Reduktion von Suizidalität oder emotionaler Belastung, negative Äußerungen hinsichtlich des Nutzens/Wirkung des Chats vonseiten der Nutzenden oder vorzeitiges Beenden des Chats vonseiten der Hilfesuchenden) Chatkonversationen (n=269) mit suizidalen Hilfesuchenden entwickeln und stellten den zeitlichen Verlauf in Form von Trajektorien graphisch dar. Die Forschenden stellten fest, dass vonseiten der Beratenden nicht ausschließlich eine Unterstützungsmethode angewandt wird, sondern die Krisenberatung als Prozess anzusehen ist. Denn sowohl gelöste als

auch ungelöste Chatkonversationen begannen zunächst mit einem über 80%-igen Anteil an Unterstützungsmethoden des „Aktiven Zuhörens“ und gingen anschließend in die der „gemeinsamen Problemlösung“ über. Als zentraler Unterschied zwischen gelösten und ungelösten Chatkonversationen konnte verzeichnet werden, dass sich bei gelösten Chats die Tendenz der Beratenden zur gemeinsamen Problemlösung fortsetzte (bis hin zu einem Anteil von 91%), während bei ungelösten Konversationen die Entwicklung in Richtung gemeinsamer Problemlösung in der Mitte des Gesprächs abflachte und sich wieder in Richtung aktivem Zuhören wandte. Die Forschenden merken dabei an, dass bei den ungelösten Fällen die Rückkehr zu den Unterstützungsmethoden des „Aktiven Zuhörens“ daran liegen könnte, dass die Onlineberatenden einen unzureichenden Vertrauens-/Beziehungsaufbau zu den Ratsuchenden und den somit zu schnellen Übergang in die gemeinsame Problemlösung bemerkten (vgl. Cox et al. 2021, S. 1226ff). Im Rahmen der Studie von Lake et al. (2022) wurden Chatkonversationen (n=869) analysiert, um die Unterstützungsmethoden der Beratenden von Hilfesuchenden, die bei der Pre-Chatbefragung gegenwärtige Suizidgedanken und/oder Suizidgedanken in der Vergangenheit angegeben haben, zu ermitteln. Das Unterstützungsverhalten der Beratenden wurde in die Bereiche „Vertrauens-/Beziehungsaufbau“ und „Gemeinsame Problemlösung“ gegliedert. Durch die Analyse wurde ersichtlich, dass die Beratenden in 93,3% der Konversationen mindestens eine Methode aus dem Bereich „Vertrauens-/Beziehungsaufbau“ und in 70,1% mindestens eine Methode aus dem Bereich „Gemeinsame Problemlösung“ angewendet haben. Der Ausdruck von Empathie/Validierung der Gefühle der Hilfesuchenden (84%) sowie die Bestärkung der Entscheidung zur Krisenchatnutzung (66,5%) stellten die häufigsten Unterstützungsmethoden innerhalb des Bereichs „Vertrauens-/Beziehungsaufbau“ dar. Im Bereich „Gemeinsame Problemlösung“ war die Exploration bereits angewandter hilfreicher Copingstrategien (54,1%) sowie das Geben von konkreten Vorschlägen (39,9%) am häufigsten vertreten. Jedoch konnte in nur 2% der Chatkonversationen die Besprechung eines während des Chats entwickelten Maßnahmenplans („action plan“) festgestellt werden (vgl. Lake et al. 2022, S. 454ff). In der Studie von Mokkenstorm et al. (2017) wurde die Beziehung zwischen unterschiedlichen Unterstützungsmethoden der Beratenden und den Outcomes der Chatnutzenden untersucht. Das zur Analyse der Unterstützungsmethoden herangezogene Scoring-Manual, basiert auf den Modellen des „Aktiven Zuhörens“ und der „gemeinsamen Problemlösung“ und gliedert das Unterstützungsverhalten in drei positive Unterstützungsmethoden (unterstützender

Ansatz/guter Kontakt, gemeinsame Problemlösung, aktives Zuhören) und einen negativen Ansatz (zum Beispiel das Treffen von Werturteilen oder die Infragestellung von Aussagen des Hilfesuchenden). Zum anderen wurde der Grad an einfühlsamem Verständnis, Respekt und Hilfsbereitschaft vonseiten der Beratenden jeweils anhand einer 5-Punkte-Likert-Skala durch das Forschungsteam ermittelt. Dabei konnten die Forschenden feststellen, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Anwendung der drei positiven Unterstützungsmethoden und einer Verbesserung des emotionalen Befindens sowie besseren „Crisis Call Outcome Rating Scale (CCORS)“-Werten besteht. Zudem ist eine höhere Rate an Empathie und Respekt vonseiten der Beratenden mit positiveren CCORS-Werten assoziiert (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 4ff). Ferner wird in der Studie von Van Dolen und Weinberg (2019) zum einen der Zusammenhang zwischen der Chatdauer und des Chatanteils der Beratenden und den Auswirkungen der Chatkonversation (Wahrnehmung der Qualität und unmittelbares Wohlbefinden) auf die Kinder und Jugendlichen untersucht. Zum anderen wurde die Beziehung zwischen den Auswirkungen der Chatkonversation und der angegebenen Art der Unterstützung durch die Onlineberater:innen, analysiert. Die Art der Unterstützung wurde in der Studie in die emotionale (Aktives Zuhören, Bestärken) und instrumentelle (gemeinsame Problemlösung/Ratschläge/Vorschläge) Unterstützung gegliedert und wurde durch die Beratenden selbst, am Ende der Chatkonversationen (n=673) eingeschätzt. Bei Chatkonversationen mit angegebener emotionaler Unterstützung bestand unter anderem ein negativer Zusammenhang zwischen dem Chatanteil der Beratenden und der wahrgenommenen Qualität sowie dem unmittelbaren Wohlbefinden der Nutzenden. Bei Chatkonversationen mit instrumenteller Unterstützung bestand wiederum ein positiver Zusammenhang zwischen dem Chatanteil der Beratenden und der wahrgenommenen Qualität vonseiten der Nutzenden, jedoch kein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Chatanteil und dem unmittelbaren Wohlbefinden nach der Chatkonversation. Bei beiden Unterstützungsarten konnte kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Chatdauer und der wahrgenommenen Qualität vonseiten der Chatnutzer:innen festgestellt werden. Die Autor:innen schlussfolgern, dass bei erforderlicher emotionaler Unterstützung, die jungen Hilfesuchenden mittels eines höheren Chatanteils die Möglichkeit bekommen sollten, ihre Problemlagen zu äußern. Bei erforderlicher instrumenteller Unterstützung wiederum, ist ein hö-

herer Chatanteil vonseiten der Beratenden erforderlich, um zum Beispiel Informationen oder Problemlösungsvorschläge zu vermitteln (vgl. Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff).

4.3.3 Studien zu Forenberatung

Von insgesamt n=26 eingeschlossenen internationalen Studien bezieht sich die Querschnittstudie von Mokkenstorm et al. (2019) auf die Forenberatung der niederländischen Suizidpräventionsplattform „113Online“ (siehe Tabelle 17) (vgl. Mokkenstorm et al. 2019, S. 1ff).

Tabelle 17: Informationen zu der internationalen Studie zur Forenberatung

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
Niederlande	113Online	Mokkenstorm et al. (2019)	Querschnittstudie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Die Moderation des Onlineforums erfolgt durch Psycholog:innen, welche lediglich unerwünschte Forenbeiträge entfernen und nicht in direkte Kommunikation mit den Nutzenden treten (vgl. Mokkenstorm et al. 2019, S. 2f). Bei der Studie handelt es sich um eine Querschnittstudie mit dem Ziel, die Reichweite, den Nutzen sowie die potenziell schädlichen Auswirkungen des Onlineforums für suizidale Hilfesuchende zu ermitteln. Dazu wurden die Ergebnisse von Onlinebefragungen der Nutzenden herangezogen (n=106). Im Rahmen der Studie konnte festgestellt werden, dass 76% der befragten Forennutzenden weiblich und 56% jünger als 30 Jahre alt sind. Bei den Befragten handelt es sich bei rund 54% (n=57) um erstmalige Forennutzende und bei 46% (n=49) um Personen, die das Onlineforum bereits mehr als einmal nutzten, wovon 77% passive Nutzende darstellten, die weniger als einmal im Monat Beiträge posteten. 78% (n=83) aller befragten Nutzenden wiesen gemäß der validierten „Suicidal Ideation Attributes Scale (SIDAS)“ eine hohe Suizidalität auf, von denen 42% bereits seit über einem Jahr bestehende und 17% lebenslang bestehende Suizidgedanken, angeben. Zudem gaben 56% aller Befragten an, sich in einer psychiatrischen/ psychologischen Behandlung zu befinden, 44% nahmen keine weiteren Hilfsangebote in Anspruch und sprachen mit niemandem über die bestehende Suizidalität. Hinsichtlich der Motive des Onlineforumbesuchs gab der Großteil der erstmaligen Forennutzenden folgende Gründe an: Kennenlernen von Menschen mit ähnlichen Problemlagen, der

Wunsch nach Verringerung der Suizidgedanken oder der Austausch mit Personen in gleichen Problemsituationen („peer support“). 14% gaben an, auf der Suche nach effektiven Suizidmethoden zu sein und 3% seien auf der Suche nach Suizidpartner:innen. Auf die Frage, aus welchen Gründen die befragten Nutzenden Beiträge im Onlineforum posten, gaben 39% das Mitteilen von Suizidgedanken, 31% die Beschreibung der persönlichen Problemlage und 22% das Teilen von Umgangsstrategien hinsichtlich Suizidgedanken, an. Die Befragten, die das Onlineforum bereits mehr als einmal besucht haben, gaben 35% an, sich nach dem Besuch besser zu fühlen und 12%, sich nach dem Besuch schlechter zu fühlen. 22% der Besucher:innen gaben zudem negative Erfahrungen an, die sich besonders auf inadäquate Beiträge/Antworten anderer Nutzenden beziehen. Ferner konnten im Rahmen der Studie zentrale Gründe für die Entfernung von Forenbeiträgen vonseiten der Moderierenden, ermittelt werden. Dazu zählten die Äußerung konkreter Suizidpläne, die Bezugnahme zu Suizidmethoden, das Posten von Werbung oder zu persönlichen Informationen sowie die Aufforderung zur Entfernung eines Beitrags, durch die Nutzenden selbst. Vor dem Hintergrund dieser Studienergebnisse wurde vonseiten der Forschenden zum einen auf die unzureichende Evidenz hinsichtlich der Wirksamkeit von Onlineforen für suizidale Hilfesuchenden sowie die deutlich geringere Inanspruchnahme des Onlineforums, im Vergleich zu anderen Angeboten des Krisendienstes, eingegangen. Zum anderen wurde das fragliche Nutzen-Risiko-Verhältnis des Onlineforums und die Herausforderung, die Qualität und Wirksamkeit des Angebots mit den verfügbaren Ressourcen zu verbessern, diskutiert. Somit wurde vonseiten der Suizidpräventionsorganisation „113Online“ beschlossen, das Onlineforum in der untersuchten Form einzustellen (vgl. ebd. S. 2ff).

4.3.4 Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten

Zwei der internationalen Studien beziehen sich auf mehrere Onlineberatungsformate, die im Rahmen der Ergebnisdarstellung der jeweiligen Studien nicht differenziert betrachtet wurden. Dabei handelt es sich um eine qualitative Studie zur Chat- und SMS-Beratung aus den USA sowie eine Querschnittstudie zur SMS-, Messenger- und Chatberatung aus China (siehe Tabelle 18) (vgl. Predmore et al. 2017, S. 252ff; Yip et al. 2021, S. 1ff).

Tabelle 18: Informationen zu den internationalen Studien zu mehreren untersuchten Onlineberatungsformaten

Herkunftsland	Name des Krisen-/Hilfsdienstes	Studie	Studiendesign
USA	Veteran Crisis Line (VCL)	Predmore et al. (2017)	Qualitative Studie
China	OpenUp	Yip et al. (2021)	Querschnittstudie

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Die qualitative Studie von Predmore et al. (2017) bezieht sich auf den amerikanischen Krisendienst „Veteran Crisis Line (VCL)“, dessen Hilfsangebot sich spezifisch an Kriegsveteran:innen, aktive Bedienstete und deren soziales Umfeld richtet. Die angebotene Telefon-, Chat- und SMS-Beratung erfolgt durch qualifizierte und geschulte Mitarbeitende mit Bachelorabschluss, unter anderem im Bereich der Sozialen Arbeit, Psychologie oder Mental Health. Im Rahmen der Studie erfolgten im Jahr 2015 semi-strukturierte Interviews mit VCL-Mitarbeitenden (n=37) zu wahrgenommenen Unterschieden zwischen der Chat-/SMS-Beratung und Telefonberatung. Aus Sicht eines Großteils der befragten Mitarbeitenden sei das textbasierte Beratungsangebot eine nützliche und wichtige Ergänzung, jedoch kein Ersatz für eine telefonische Krisenberatung. Auf die Frage nach potenziellen Gründen für die Inanspruchnahme einer Chat-/SMS-Beratung, anstelle einer telefonischen Beratung vonseiten der Hilfesuchenden, gaben die Mitarbeitenden zum einen am häufigsten an, dass die textbasierte Beratung aufgrund von höherer Anonymität bevorzugt wird und für viele als erster Schritt der Hilfesuche unternommen wird. Zum anderen wurde der eingeschränkte Telefonzugriff, unter anderem aufgrund von bestehender Obdachlosigkeit oder arbeitsbezogener Einschränkungen, als Grund beschrieben. Des Weiteren wurden die Mitarbeitenden nach wahrgenommenen Unterschieden zwischen Nutzenden der Chat-/SMS-Beratung und Telefonberatung gefragt. Während einigen keine Unterschiede auffielen, beschrieb ein Teil der Befragten, dass Nutzende zum Beispiel schwerwiegende körperliche und psychische Traumata oder sexuelle Missbrauchserfahrungen, eher im Rahmen von Chat-/SMS-Konversationen thematisierten. Aus der Studie geht ferner die Erkenntnis hervor, dass dem Großteil der Beratenden die Beurteilung des Suizidrisikos der Hilfesuchenden über die textbasierte Onlineberatung schwerer fällt als über das Telefon. Als ein der zentraler Grund wurde vonseiten der Beratenden der Wegfall von

akustischen Informationen aufgeführt. Als weitere zentrale Herausforderung der textbasierten Krisenberatung wurde vonseiten der Mitarbeitenden das Führen von Führen von gleichzeitig mehreren Konversationen und die damit verbundene Notwendigkeit einer ständigen Verlagerung der Aufmerksamkeit beschrieben (vgl. Predmore et al. 2017, S. 256ff).

Die Querschnittstudie von Yip et al. (2021) bezieht sich auf den chinesischen textbasierten Krisendienst „OpenUp“ für Menschen zwischen 11 und 35 Jahren, welcher seit Oktober 2018 SMS-, Messenger (WhatsApp und Facebook) sowie Chatberatung anbietet. Die Beratung erfolgt überwiegend durch Sozialarbeiter:innen oder geschulte Ehrenamtliche. Im Rahmen der Studie wurden Daten aus Konversationen (n=81.654 von n=29.400 Nutzenden) sowie der freiwilligen Postkonversationsbefragung der Nutzenden (n=14.207) herangezogen, um unter anderem Erkenntnisse zur Inanspruchnahme des Krisendienstes, der zentralen Beratungsanliegen sowie der Zufriedenheit und Veränderung des Suizidrisikolevels der Nutzenden gewinnen. Die Inanspruchnahme des Krisendienstes stieg von n=43 täglichen Konversationen im Oktober 2018 auf n=97 im Juni 2021, dabei nutzten 65,5% der Hilfesuchenden den Krisendienst einmalig. Zu den häufigsten Beratungsanliegen zählten diagnostizierte psychische Störungen (46,3%), Familienkonflikte (25,8%), Beziehungskonflikte (23%) sowie Suizidalität und Selbstverletzung (25,2%). In 81,6% der Konversationen wurde vonseiten der Beratenden ein geringes Suizidrisikolevel, in 1,5% ein hohes Suizidrisikolevel und in 2,1% eine suizidale Krise bei den Hilfesuchenden festgestellt. In 85,3% der Fälle, in denen ein hohes Risikolevel oder eine suizidaler Krise bestand, verringerte sich während der Konversation das Risikolevel. Im Zuge der Post-Konversationsbefragung gaben 81,5% (n=13244) der Nutzenden an, die Krisenberatung als hilfreich empfunden zu haben und 85,4% würden sich zukünftig mit größerer Wahrscheinlichkeit Hilfe suchen wollen (vgl. Yip et al. 2021, 4ff).

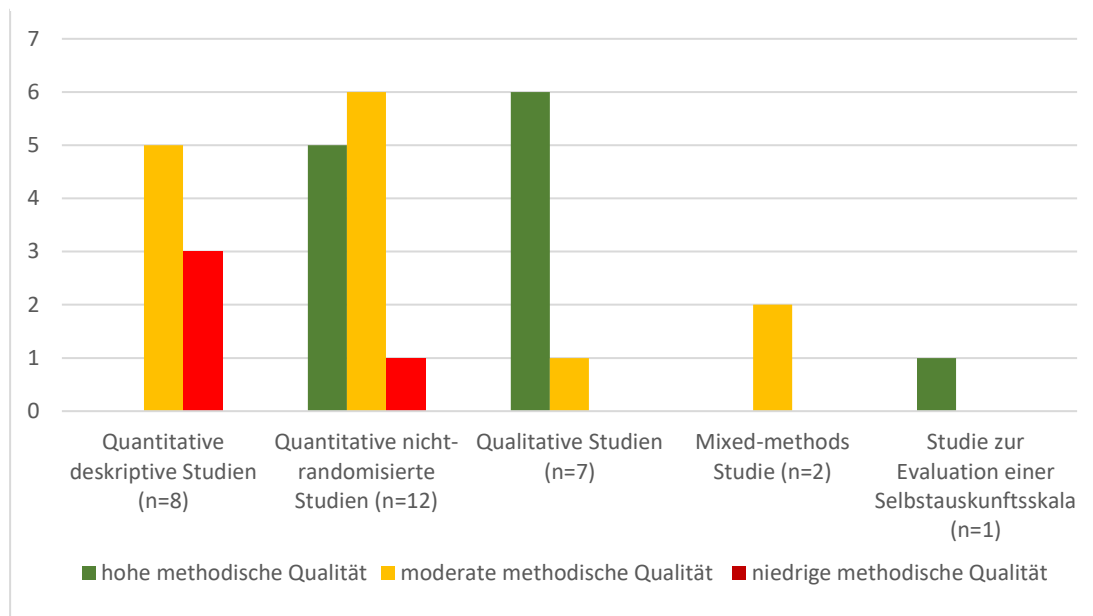
5. Diskussion

5.1 Diskussion der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien

Die Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien hat wie bereits aufgeführt gezeigt, dass von insgesamt n=30 eingeschlossenen Studien, n=12 Studien (40%) eine hohe Qualität, n=14 Studien eine moderate (46,67%) und n=4 Studien (13,33%) eine niedrige methodische Qualität aufweisen.

Im Rahmen der Diskussion der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien soll auf die zentralen identifizierten methodischen Mängel innerhalb der einzelnen Studienkategorien auf Grundlage der Beurteilungsinstrumente MMAT (2018) und COSMIN (2018) eingegangen werden. Dahingehend bietet Abbildung 4 eine zusammenfassende Übersicht der unterschiedlichen Studienkategorien mit der jeweiligen Anzahl an Studien mit hoher, moderater oder niedriger methodischer Qualität.

Abbildung 4: Anzahl der eingeschlossenen Studien je nach methodischer Qualität und Studienkategorie



Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Gemäß der Abbildung 4 lässt sich zunächst sagen, dass mehr als die Hälfte (n=11; 55%) aller quantitativen Studien (n=20) eine moderate methodische Qualität aufweist, gefolgt von insgesamt n=5 Studien (25%) mit einer hohen und n=4 Studien (20%) mit einer niedrigen methodischen Qualität.

Zu den zentralen methodischen Mängeln innerhalb der quantitativen deskriptiven Studien (n=8) zählt zum einen, dass in insgesamt n=7 von 8 Studien entweder keine Informationen zur Repräsentativität der Stichprobe vorliegen oder aufgrund einer kleinen Stichprobe oder der gewählten Samplingstrategie, nicht von einer repräsentativen Stichprobe ausgegangen werden kann. Zum anderen wurde in n=7 von 8 Studien entweder eine Verzerrung durch einen Nonresponse-Bias nicht diskutiert oder es konnte durch die Autorin ein hoher Nonresponse-Bias verzeichnet werden. Zudem fehlten bei der Hälfte der quantitativen deskriptiven Studien (n=4) Informationen zur Validität sowie Reliabilität der herangezogenen Erhebungsinstrumente (siehe Gliederungspunkt

3.3.2, Tabelle 6). Vor diesem Hintergrund wurde die methodische Qualität dieser Studien überwiegend als moderat ($n=5$; 62,5%) oder niedrig ($n=3$; 37,5%) eingestuft (siehe Abbildung 4). Zusätzlich dazu, ist in Anbetracht der quantitativen deskriptiven Studien zu berücksichtigen, dass solche Studien dem übergeordneten Ziel nachgehen, Aussagen über die Verbreitung und/oder Ausprägung bestimmter Merkmale in einer definierten Zielpopulation zu treffen, ohne dass damit ein kausaler Erklärungsanspruch verbunden ist. Obwohl dafür unter anderem eine möglichst repräsentative Stichprobe sowie die Erfassung der interessierenden Merkmale mit reliablen und validen Messinstrumenten notwendig ist, liegen genau bei diesen Aspekten die zentralen methodischen Mängel der eingeschlossenen Studien dieser Kategorie, was bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden sollte (vgl. Döring und Bortz 2016, S. 57ff).

Hinsichtlich der quantitativen nicht-randomisierten Studien ($n=12$) konnte zentral festgestellt werden, dass in $n=11$ Studien die Repräsentativität der Stichprobe vonseiten der Forschenden nicht diskutiert wurde und/oder vonseiten der Autorin dieser Arbeit nicht von einer repräsentativen Stichprobe ausgegangen werden kann. Gründe hierfür sind die Untersuchung kleiner Stichproben, der ausschließliche Einschluss von Nutzenden mit bestimmten Merkmalskombinationen oder eine Über-/Unterrepräsentation bestimmter Merkmale innerhalb der Stichprobe, zum Beispiel hinsichtlich des Geschlechts oder Alters der Nutzenden. Des Weiteren liegen, analog zu den quantitativen deskriptiven Studien, bei insgesamt $n=6$ (50%) der Studien dieser Kategorie entweder unzureichende Informationen zur Validität und Reliabilität der herangezogenen Erhebungsinstrumente vor ($n=5$) oder es wird explizit beschrieben, dass ein eigenständig entwickeltes, nicht validiertes Erhebungsinstrument herangezogen wurde ($n=1$) (siehe Gliederungspunkt 3.3.2, Tabelle 7). Auf Grundlage dieser zentralen methodischen Mängel wurde die methodische Qualität der eingeschlossenen Studien dieser Studienkategorie zur Hälfte ($n=6$; 50%) als moderat eingestuft. Eine hohe methodische Qualität konnte in $n=5$ (41,67%) und eine niedrige in $n=1$ (8,33%) der Studien verzeichnet werden.

In Anbetracht der Studiendesigns innerhalb der Studienkategorie der quantitativen nicht-randomisierten Studien lässt sich sagen, dass es sich bei $n=7$ von 12 dieser Studien um analytische Querschnittstudien mit einem einmaligen Erhebungszeitpunkt und bei $n=4$ Studien um Longitudinalstudien handelt. In keiner der Studien erfolgte

ein Vergleich mit einer Kontrollgruppe. Im Rahmen der analytischen Querschnittstudien wurden überwiegend aufgestellte Hypothesen überprüft und die Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen abhängigen sowie unabhängigen Variablen untersucht. Zwar lassen sich mithilfe von analytischen Querschnittstudien bestehende Beziehungen unterschiedlicher Variablen zueinander feststellen und Anhaltspunkte für zukünftige Untersuchungen ableiten. Jedoch können keine Rückschlüsse hinsichtlich kausaler Zusammenhänge gezogen werden. Zudem ist die Aussagekraft solcher Studien hinsichtlich der Wirksamkeit der untersuchten Onlineberatungsinterventionen, unter anderem aufgrund der fehlenden Randomisierung sowie des fehlenden Vergleichs mit einer Kontrollgruppe, gering (vgl. Panfil und Mayer 2013, S. 94ff). Darüber hinaus schränkt, unter anderem der einmalige Erhebungszeitpunkt sowie die Freiwilligkeit der Teilnahme an Onlinebefragungen, im Sinne des „Freiwilligen-Bias“, die Generalisierbarkeit der Ergebnisse ein (vgl. Döring und Bortz 2016a, S. 125, 679).

Ferner wurde im Rahmen der Datenextraktion der insgesamt $n=20$ quantitativen Studien ersichtlich, dass in $n=8$ dieser Studien, erhobene Informationen vonseiten der Beratenden, basierend auf den Aussagen der Hilfesuchenden, in die Studie aufgenommen wurden. Dabei handelt es sich beispielsweise um Angaben zu soziodemographischen Charakteristika oder den Beratungsanliegen der Hilfesuchenden, die zur Informationserfassung für den jeweiligen Krisendienst und nicht explizit zu Forschungszwecken, gesammelt wurden. So bestand vonseiten der Forschenden kein Einfluss auf die Qualität der Erhebungs- und Dokumentationsmethoden. Zudem fand unter anderem keine Überprüfung der Interrater-Reliabilität bei der Erfassung dieser Informationen statt. Somit kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich die erhobenen Daten, hinsichtlich ihrer Genauigkeit und Vollständigkeit, unterscheiden (vgl. Panfil und Mayer 2013, S: 91f).

Zu den eingeschlossenen qualitativen Studien ($n=7$) lässt sich zusammenfassend anmerken, dass der Großteil dieser Studien ($n=6$; 85,71%) gemäß den Beurteilungskriterien des MMAT (2018) eine hohe methodische Qualität aufweist (siehe Abbildung 4). Dennoch wird in keiner der Studien die Rolle der Forschenden sowie deren Einfluss auf die Datenerhebung,-analyse und -interpretation kritisch diskutiert. Bei $n=2$ der qualitativen Studien erfolgte die Kodierung der Beratungskonversationen nur durch eine Forschende, sodass unter anderem keine Überprüfung der Intercoder-Reliabilität stattgefunden hat (vgl. Schwab-Reese et al. 2019, S. 3ff; Schwab-Reese et al. 2022,

S.19073ff). Ferner gilt kritisch zu reflektieren, inwiefern sich die qualitative Inhaltsanalyse von retrospektiven Daten aus bereits geführten Beratungskonversationen oder Twitterbeiträgen zu einem textbasierten Krisendienst, als Datenerhebungsmethode eignet, um einen vertieften Einblick in das Erleben der Nutzenden zu erhalten. Zudem besteht vonseiten der Forschenden im Rahmen dieser Erhebungsmethoden keine Möglichkeit zur kommunikativen Validierung, um sich hinsichtlich des richtigen Verständnisses sowie der Deutung des Geschriebenen der Nutzenden, zu vergewissern (Mayring 2002, o.S.; zit. nach Lamnek und Krell 2016, S. 145). Schließlich ist festzuhalten, dass qualitative Forschung auf die Exploration, Beschreibung und das Verstehen von Phänomenen oder subjektiven Sichtweisen, vor dem Hintergrund der alltäglichen Lebenswelt sowie Sinngebungen eines Individuums, abzielt. Somit steht die Untersuchung kausaler Zusammenhänge oder die Übertragung der Ergebnisse auf die Allgemeinheit nicht im Vordergrund (vgl. Döring und Bortz 2016b, S. 64ff).

Hinsichtlich der eingeschlossenen Mixed-methods Studien konnten Unterschiede in der methodischen Qualität der integrierten qualitativen und quantitativen Methoden verzeichnet werden. Aufgrund der moderaten Qualität der quantitativen Studienanteile im Vergleich zu der hohen Qualität der qualitativen Studienanteile in beiden Mixed-methods Studien, wurde die Gesamtqualität dieser Studien, gemäß der Vorgaben des Beurteilungsinstruments, als moderat eingestuft. Bei der eingeschlossenen Studie zur Evaluation einer Selbstauskunftsskala für das Onlineberatungssetting ist anzumerken, dass entsprechende Informationen zur Beurteilung der Kriteriumsvalidität anhand der im COSMIN (2018) vorgegebenen Kriterien, innerhalb der Studie fehlten. Dennoch weist diese Studie, aufgrund der erfüllten restlichen Beurteilungskriterien, eine insgesamt hohe methodische Qualität, auf (siehe Gliederungspunkt 3.3.2; Tabelle 10). Diese Studie gibt einen ersten Aufschluss über die Validität und Reliabilität dieses Assessmentinstruments, jedoch seien aus Sicht der Forschenden weitere Studien notwendig, um diese Erkenntnisse zu fundieren (vgl. Coohy und Neblett 2022, S. 437ff).

Vor dem Hintergrund dieser Erkenntnisse lässt sich zusammenfassen, dass die überwiegend moderate (n=13) bis niedrige (n=4) Qualität der eingeschlossenen Studien sowohl auf die Identifikation methodischer Mängel als auch auf die unvollständige oder ungenaue Dokumentation/Thematisierung zentraler Aspekte methodischer Qualität innerhalb der Studien, zurückzuführen ist. Obwohl insgesamt n=12 Studien (überwiegend qualitative sowie quantitative nicht-randomisierte Studien) mit einer hohen

methodischen Qualität vorzufinden sind, sollte die Interpretation der Ergebnisse dieser Studien unter Berücksichtigung der oben beschriebenen Grenzen der jeweiligen Studiendesigns, erfolgen. Dahingehend sollte zukünftig kritisch reflektiert werden, welche Untersuchungsdesigns und Erhebungsmethoden, sich bei einer belasteten Personengruppe wie Menschen in einer psychosozialen Krise, eignen sowie ethisch vertretbar sind, um Onlineberatungsangebote im Rahmen von Krisenintervention fundiert zu evaluieren. Zwar würde die Durchführung von randomisierten kontrollierten Studien (RCTs) den Goldstandard hinsichtlich der Evaluation der Wirksamkeit von Interventionen darstellen, jedoch ist diese bei Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise, unter anderem aus forschungsethischen Gründen, schwer umsetzbar. Vor diesem Hintergrund könnten unter anderem Längsschnittstudien mit wiederholten Messzeitpunkten, beispielsweise im Prä-Post Design mit Follow-Up Untersuchung, geeignet sein, um aussagekräftigere Ergebnisse hinsichtlich der Wirksamkeit von Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention im zeitlichen Verlauf zu erhalten (vgl. Döring und Bortz 2016c, S. 201ff). Zudem sollte bei der Interpretation dieser Ergebnisse berücksichtigt werden, dass die Verzerrung durch die Subjektivität der Autorin nicht ausgeschlossen werden kann, da die Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien ausschließlich durch die Autorin erfolgte und somit kein Diskurs über die Beurteilungsergebnisse mit anderen Personen stattgefunden hat. Abschließend ist zum einen festzuhalten, dass die Formulierung von Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern ausschließlich auf der Grundlage der Ergebnisse aus den Studien mit einer hohen bis moderaten Qualität erfolgen soll. Dennoch gilt vor dem Hintergrund der identifizierten methodischen Mängel sowie der begrenzten Aussagekraft der eingeschlossenen Studien hinsichtlich der Wirksamkeit von Onlineberatungsangeboten, zu berücksichtigen, dass die Empfehlungen die zentralen Tendenzen der aktuell verfügbaren Evidenz aufgreifen, die Ergebnisse dieses Scoping Reviews jedoch weiterer wissenschaftlicher Fundierung bedürfen.

5.2 Diskussion der zentralen Ergebnisse

Zur Beantwortung der Teilforschungsfrage 1 konnten im Rahmen des durchgeführten Scoping Reviews insgesamt n=30 Studien identifiziert werden, die sich mit dem Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention befassen. Im Nachfolgenden werden die zentralen Ergebnisse der systematischen Literaturrecherche zusammengefasst und unter Einbezug der theoretischen Grundlagen diskutiert. Zudem sollen

zentrale Gemeinsamkeiten sowie Unterschiede der Ergebnisse der deutschen sowie internationalen Studien aufgegriffen werden. Die zentralen Ergebnisse der eingeschlossenen Studien werden in allgemeine Aspekte der eingeschlossenen Studien, Erkenntnisse bezogen auf die Nutzenden und Auswirkungen von Onlineberatung sowie Erkenntnisse bezogen auf die Onlineberatenden und formale Beratungsmerkmale, untergliedert.

5.2.1 Diskussion von allgemeinen Aspekten der eingeschlossenen Studien

Aus den Ergebnissen des Scoping Reviews wurde zunächst ersichtlich, dass weltweit in einzelnen Ländern zu dem Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention geforscht wird, wobei der Großteil der eingeschlossenen Studien (43,3%) aus den Vereinigten Staaten (USA) stammt. Insgesamt konnten nur $n=4$ Studien aus Deutschland eingeschlossen werden, wovon $n=2$ eine niedrige methodische Qualität aufweisen. Innerhalb der eingeschlossenen Studien wurden sowohl die synchronen Onlineberatungsformate Chat- und/oder Messengerberatung als auch die asynchronen Formate Foren-, SMS- und/oder Chatberatung, untersucht. Der Großteil der internationalen Studien beschäftigte sich dabei mit der SMS-Beratung ($n=15$ von 30; 50%), gefolgt von der Chatberatung ($n=$ von 30; 26,7%). Im Rahmen der deutschen Studien konnten $n=2$ Studien zur Mailberatung eines Krisen-/Hilfsdienstes eingeschlossen werden, was das dritthäufigste untersuchte Onlineberatungsformat darstellt. Zur Messengerberatung konnten keine konkreten Erkenntnisse abgeleitet werden, da dieses Beratungsformat gemeinsam mit anderen angebotenen Formaten in $n=2$ Studien untersucht wurde, jedoch keine differenzierte Betrachtung der Ergebnisse, hinsichtlich der einzelnen Formate, erfolgte. Zudem konnten im Rahmen der systematischen Literaturrecherche keine Studien zu den in der Fachliteratur beschriebenen Formaten Videoberatung sowie Blended Counseling, identifiziert werden.

Ein weiterer zentraler Aspekt, der aus den Ergebnissen der eingeschlossenen Studien hervorgeht, ist, dass obwohl $n=13$ Studien im Jahr 2022 publiziert wurden, die Untersuchungszeiträume/-punkte bei der Hälfte der Studien ($n=15$) zwischen den Jahren 2015 und 2019 liegen. In $n=5$ der Studien wurden Daten von Nutzenden vor dem Jahr 2015 eingeschlossen (siehe Anhang unter 5.1). Dahingehend sollte die Aktualität der Ergebnisse, unter anderem vor dem Hintergrund des dynamischen Wandels der Kommunikationsgewohnheiten im Zuge der Digitalisierung sowie des weltweiteten Aus-

bruchs der Covid-19-Pandemie im Jahr 2020, welche mit Kontaktbeschränkungen sowie negativen Auswirkungen auf das psychische Befinden unterschiedlicher Populationsgruppen einherging, kritisch reflektiert werden (vgl. Stanik, Maier-Gutheil 2020, S. 111; Reindl, Engelhardt 2021, S. 119f; Luo et al. 2020, S. 6ff; Taquet et al. 2021, S. 130ff).

Den eingeschlossenen Studien lässt sich ferner entnehmen, dass bei der Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention unterschiedliche Formalisierungsgrade Anwendung finden. Bei einem Großteil der Studien erfolgte die Onlineberatung der jeweiligen Krisen-/Hilfsdienste durch ehrenamtlich Tätige, die eine zusätzliche Schulung absolviert haben (vgl. Gould et al. 2022, S. 584; Eckert et al. 2022, S. 1ff; Stieler 2022, S. 1ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 2f; Iversen und Westerlund 2022, S. 1ff). In einigen dieser Studien wird zusätzlich angegeben, dass die Mitarbeitenden über einen beruflichen Hintergrund, unter anderem aus dem Bereich der Sozialen Arbeit, Psychologie oder Lehre, verfügen und/oder während der Onlineberatung Unterstützung durch Supervidierende erhalten (vgl. Predmore et al. 2017, S. 256; Gould et al. 2022, S. 584; Sindahl et al. 2018, S. 3ff; Williams et al. 2021, S. 33ff; Côte und Mishara 2022, S. 1ff; Zalsman et al. 2021, S. 194; Yip et al. 2021, S. 2). In den deutschen Studien zur [U25]-Mailberatung wird angegeben, dass die Onlineberatung durch spezifisch geschulte ehrenamtlich tätige Peers erfolgt, die durch Supervidierende angeleitet werden (vgl. Weiss et al. 2020, S. 206f; Hildebrand et al. 2022, S. 118f). Auf das Berufsfeld der Pflege sowie die Rolle von Pflegekräften unterschiedlicher Qualifikationen, wurde in keiner der eingeschlossenen Studien eingegangen. Diese Informationen lassen darauf schließen, dass unterschiedliche Formalisierungsgrade für die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention relevant sein können, jedoch erfolgt in keiner der Studien eine vertiefte Auseinandersetzung mit dieser Thematik.

Aus diesen Ergebnissen wird zum einen der Forschungsbedarf sowohl im deutschsprachigen als auch internationalen Raum, in Bezug auf die Evaluation unterschiedlicher Onlineberatungsformate, unter Einbezug aktueller Daten, ersichtlich. Zudem konnte ein Forschungsbedarf sowohl hinsichtlich der Evaluation unterschiedlicher Formalisierungsgrade als auch der Untersuchung der Rolle und Funktionen von Pflegekräften unterschiedlicher Qualifikationen, im Bereich der Onlineberatung für Menschen in einer psychosozialen Krise, verzeichnet werden.

5.2.2 Diskussion der Erkenntnisse zu den Nutzenden und Auswirkungen von Onlineberatung

In Anbetracht der soziodemographischen Charakteristika der Nutzenden wurden in den eingeschlossenen Studien überwiegend Informationen zu der Geschlechts- sowie Altersverteilung ermittelt. Dabei geht aus der Betrachtung der Ergebnisse aus den deutschen Studien hervor, dass über 80% der eingeschlossenen Studienteilnehmenden, unabhängig von dem untersuchten Onlineberatungsformat, weiblich sind (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff; Stieler 2022, S. 6ff; Eckert et al. 2022, S. 3ff). Dies spiegelt sich auch in den Ergebnissen der internationalen Studien wider, in denen ebenfalls, unabhängig von dem untersuchten Onlineberatungsformat, ein deutlich höherer Anteil an weiblichen, im Vergleich zu männlichen Hilfesuchenden, verzeichnet werden konnte (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff; Runkle et al. 2022, S. 50ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Williams et al. 2021, S.35ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 2f). Diese Erkenntnisse stimmen sowohl mit Studienergebnissen zu Präsenzangeboten sowie mit anderen Forschungsergebnissen zur Onlineberatung überein (vgl. Weiss et al. 2020, S. 205; Eckert et al. 2022, S. 5). Gründe hierfür seien unter anderem eine höhere Symptombelastung weiblicher Personen sowie die geringere Bereitschaft von Männern, unter anderem aufgrund des Einflusses geschlechtsspezifischer und Ideale, Hilfe in Anspruch zu nehmen (Möller-Leimkühler 2002, o.S.; Hom et al. 2015, o.S.; Feikert 2016, o.S.; Frost et al. 2016, o.S.; Oswald 2018, o.S.; Weinhardt 2006, o.S.; zit. nach Weiss et al. 2020, S. 205). Sowohl in allen deutschen als auch einigen internationalen Studien zur SMS- und Chatberatung wurde zudem der Anteil an Hilfesuchenden erhoben, die sich als „divers“ identifizieren. Dieser lag bei den deutschen Studien zwischen 0,4 – 6,2% und bei den internationalen Studien zwischen 2,1-7% (vgl. Williams et al. 2021, S. 35ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff; Eckert et al. 2022, S. 3ff; Stieler 2022, S.6ff). Ferner konnte in n=3 Studien zur Chatberatung verzeichnet werden, dass zwischen 2-3% der Hilfesuchenden angaben, Trans* Personen zu sein (vgl. Lake et al. 2022, S. 455ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff). Diese Angaben stellen einen vergleichsweise geringen prozentualen Anteil zu den

weiblichen und männlichen Hilfesuchenden dar. Jedoch ist zu betonen, dass durch andere Studien bestätigt werden konnte, dass besonders junge Menschen, die sich aufgrund ihrer sexuellen Orientierung oder Geschlechtsidentität als LGBTQ identifizieren, eine vulnerable Personengruppe mit einem erhöhten Risiko zur Entwicklung psychischer Erkrankungen sowie Suizidrisiko, darstellen (vgl. di Giacomo et al. 2018, o.S.; Johns et al. 2019, o.S.; Williams und Chapman 2012, o.S.; zit. nach Mereish et al. 2022, S. 127f; Rhoades et al. 2018, S. 643f). Dies spiegelt sich auch in der eingeschlossenen Studie von Runkle et al. (2022) wider, in der, während der Covid-19-Pandemie, eine signifikante Zunahme der sich als LGBTQ identifizierenden Hilfesuchenden in den drei Hochrisikogruppen, verzeichnet werden konnte (vgl. Runkle et al. 2022, S. 53).

In Bezug auf die Altersstruktur der Hilfesuchenden ist hinsichtlich aller eingeschlossenen deutschen Studien (n=4) festzuhalten, dass diese sich auf Onlineberatungsformate von Krisen-/Hilfsdiensten, spezifisch für junge Hilfesuchende unter 25 Jahren beziehungsweise unter 19 Jahren, beziehen. Aus den Ergebnissen der deutschen Studien geht hervor, dass es sich bei den Nutzenden, unabhängig von dem untersuchten Onlineberatungsformat, überwiegend um junge Menschen unter 20 Jahren handelt (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff; Stieler 2022, S. 6ff; Eckert et al. 2022, S. 3ff). Dies stimmt zum einen mit den Ergebnissen der internationalen Studien zur SMS- beziehungsweise Chatberatung für junge Hilfesuchende überein (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 4ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 4ff). Zum anderen wird aus den Ergebnissen der internationalen Studien ersichtlich, dass besonders Hilfesuchende unter 25-35 Jahren, Chat-, SMS- oder Forenberatung in Anspruch nehmen (Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 3ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff, Thompson et al. 2018, S. 71ff, Williams et al. 2021, S. 35ff, Pisani et al. 2022, S. 570ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Runkle et al. 2022, S. 50ff). Diese Erkenntnisse bestätigen frühere Forschungsergebnisse, die die Bedeutung von textbasierten Onlineberatungsmöglichkeiten, besonders für junge Menschen in psychosozialen Krisen, betonen, da diese unter anderem aufgrund ihrer Kommunikationsgewohnheiten, Onlineberatung gegenüber telefonischer oder persönlicher Beratung, bevorzugen (Haner und Pepler 2016, o.S.; zit. nach Gould et al. 2021, S.

1127; King et al. 2006, o.S.; zit. nach Watling et al. 2021, S. 3ff). Neben der Geschlechts- sowie Altersverteilung, fanden sich nur vereinzelt Informationen zu weiteren soziodemographischen Merkmalen, wie der Herkunft, dem Wohnort sowie der Schulbildung, von Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise. Jedoch konnten auf Grundlage der unzureichenden Ergebnisse, keine Tendenzen zu weiteren soziodemographischen Merkmalen der Nutzenden abgeleitet werden.

Einen weiteren zentralen untersuchten Aspekt innerhalb der eingeschlossenen Studien, stellen die Beratungsanliegen/Problemlagen der Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise dar. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass ein substanzieller Anteil der Hilfesuchenden Suizidgedanken angibt oder Suizidgedanken vonseiten der Beratern festgestellt wurden. Der Anteil an Nutzenden mit gegenwärtigen und/oder Suizidgedanken in der Vergangenheit, schwankt jedoch je nach Zielgruppenspezialisierung des untersuchten Krisen-/Hilfsdienstes sowie der eingeschlossener Studienpopulation. Dabei ist festzuhalten, dass sowohl in den deutschen (n=2) als auch internationalen Studien (n=4), die Onlineberatungsformate von Krisen-/Hilfsdiensten mit dem Schwerpunkt Suizidprävention untersucht haben, der Anteil an suizidalen Hilfesuchenden zwischen 75-92% lag. Dies lässt, gemäß der Forschenden, auf eine gute Zielgruppenerreichung schließen und unterstreicht die Relevanz solcher Krisenberatungsangebote (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 4ff, Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff, Hildebrand et al. 2022, S. 121ff, Weiss et al. 2020, S. 208ff, Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 3ff). Sowohl die Ergebnisse der deutschen als auch internationalen Studien stimmen dahingehend überein, dass bei suizidalen Hilfesuchenden psychische Probleme wie Depression oder Ängste, selbstverletzendes Verhalten sowie Familien- und Beziehungskonflikte, die häufigsten zusätzlichen Problemanliegen darstellen (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208ff, Szlyk et al. 2019, S. 4ff, Côte und Mishara 2022, S. 4ff, Sindahl et al. 2018, S. 7ff). In Studien ohne Einschluss von ausschließlich suizidalen Hilfesuchenden, gehört Suizidalität und selbstverletzendes Verhalten dennoch, unabhängig vom untersuchten Onlineberatungsformat sowie Herkunftsland der Studie, neben psychischen Problemen wie Depression oder Ängsten sowie Familien- und Beziehungskonflikten, zu den häufigsten Problemlagen der Hilfesuchenden (vgl. Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Yip et al. 2021, S. 4ff; Eckert et al. 2022, S. 3ff; Stieler 2022, S. 6ff; Thompson et al. 2018, S. 71ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Williams et al. 2021, S. 35ff; Schwab-Reese et al.

2022, S. 19073ff; Sindahl et al 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, 213ff). Ferner konnte in n=3 der internationalen Studien zur SMS-Beratung festgestellt werden, dass Kinder und Jugendliche über textbasierte Krisendienste, Missbrauchserfahrungen offenlegen und Unterstützung suchen (Schwab-Reese et al. 2019, S. 3ff; Schwab-Reese et al. 2020, S. 19073ff; Cash et al. 2020, S. 5ff). Insgesamt deuten die Erkenntnisse darauf hin, dass Hilfesuchende aufgrund von weitreichenden Problemlagen und damit verbundener hoher psychosozialer Belastung, Unterstützung über Onlineberatungsangebote suchen. Dies stimmt mit den Ergebnissen der eingeschlossenen Studien, in denen Interviews mit Onlineberatenden durchgeführt wurden, sowie früheren Forschungsarbeiten, überein (Fukking und Hermanns 2009, o.S.; Haner und Pepler 2016, o.S.; zit. nach Gould et al. 2021, S. 1127; Lake et al. 2022, S. 452f; Predmore et al 2017, S. 255ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff). In lediglich zwei der eingeschlossenen Studien werden die Veränderungen der Inanspruchnahme des Onlineberatungsangebots und/ oder der Problemanliegen von Hilfesuchenden, unter Betrachtung unterschiedlicher Subgruppen, im Zuge der Covid-19-Pandemie untersucht (vgl. Runkle et al. 2022, S. 50ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff). Aus den Ergebnissen der Studie von Zalsman et al. (2021) zeichnet sich die Tendenz ab, dass es während der Covid-19-Pandemie zu einer zunehmenden Inanspruchnahme des Onlineberatungsangebots kam (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194ff). Dies stimmt mit der in der Literatur beschriebenen Zunahme der Inanspruchnahme unterschiedlicher Onlineberatungsangebote in Deutschland seit der Covid-19-Pandemie, überein (vgl. Engelhardt, Engels 2021, S. 10f; Deutscher Caritasverband e.V. 2020, o.S.; Hitzel-Abdelhamid 2020, o.S.; zit. nach Zauter, Lehmann 2021, S. 131). Zum anderen konnte in beiden Studien, während der Covid-19-Pandemie eine Zunahme an Hilfesuchenden mit Suizidgedanken verzeichnet werden (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Runkle et al. 2022, S. 50ff). Aus den Ergebnissen der zwei Studien lassen sich jedoch keine Tendenzen zu differenziellen Entwicklungen in unterschiedlichen Subgruppen von Hilfesuchenden über Onlineberatungsangebote im Kontext der Covid-19-Pandemie, ableiten.

Aus den Ergebnissen des Scoping Reviews geht ferner die Gemeinsamkeit hervor, dass sich knapp die Hälfte (n=14) der eingeschlossenen Studien mit der Untersuchung der subjektiven Zufriedenheit sowie Nützlichkeit aus Sicht der Nutzenden und/oder der Wirksamkeit der jeweiligen Onlineberatungsangebote, befassen. Dabei konnte festgestellt werden, dass eine große Heterogenität hinsichtlich der untersuchten Zielgruppen,

herangezogenen Erhebungsinstrumente sowie erhobenen Outcomes besteht, was den Vergleich der Ergebnisse erschwert. Dennoch konnten sowohl in den deutschen als auch internationalen Studien, unabhängig von dem untersuchten Onlineberatungsformat, insgesamt überwiegend positive Ergebnisse hinsichtlich der Zufriedenheit und Nützlichkeit aus Sicht der Nutzenden festgestellt werden (vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Yip et al. 2021, S. 4ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Eckert et al. 2022, S. 3ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff; Coady et al. 2022, S. 5f). Zu den zentralen Aspekten hinsichtlich der Nützlichkeit zählen zum einen die anonyme Verschriftlichung des Anliegens sowie die Entwicklung von Problemlösungsstrategien hinsichtlich der individuellen Problemlage (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Coady et al. 2022, S. 5f; Stieler 2022, S. 6ff; Williams et al. 2021, S. 35ff). Ferner weisen die Ergebnisse darauf hin, dass die Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten, unter anderem aufgrund der Niederschwelligkeit und Anonymität, für viele Menschen in einer psychosozialen Krise den ersten Schritt zur Hilfe-suche darstellen kann. Zudem können die Onlineberatenden die Hilfesuchenden dabei unterstützen, geeignete professionelle Hilfsangebote zu suchen sowie das Vertrauen in diese, unter anderem vor dem Hintergrund von schlechten Erfahrungen vonseiten der Hilfesuchenden, zu stärken (vgl. Weiss et al. 2020, S. 208ff; Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff; Predmore et al. 2017, S. 255ff; Yip et al. 2021, S. 4ff).

Des Weiteren wird auf Grundlage der Ergebnisse sowohl der deutschen Studien zur Mailberatung als auch der internationalen Studien zur SMS- und Chatberatung ersichtlich, dass diese Onlineberatungsformate bei einem Großteil der Nutzenden zu einer Verbesserung des emotionalen Befindens sowie der Verringerung der Suizidalität, unmittelbar nach der Konversation, beitragen können (vgl. Cox et al. 2021, S. 1228ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Williams et al. 2021, S. 35ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff).

In diesem Zusammenhang wurde in Anbetracht der Ergebnisse einiger deutscher als auch internationaler Studien ersichtlich, dass formale Beratungsmerkmale, wie zum Beispiel die Anzahl an ausgetauschten Nachrichten, die Konversationsanteile von Beratern/ Nutzenden oder die Konversationsdauer in Zusammenhang mit unterschiedlichen Outcomes der Nutzenden stehen können. So konnte zum Beispiel in zwei Stu-

dien ein positiver Zusammenhang zwischen der Anzahl an ausgetauschten Nachrichten und positiven Outcomes von suizidalen Nutzenden festgestellt wurde (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff). In einer Studie konnte ein negativer Zusammenhang zwischen der Länge der Wartezeit vor Beginn der Konversation und positiven Auswirkungen auf die Nutzenden unmittelbar nach der Konversation, festgestellt werden (vgl. Sindahl und Van Dolen 2020, S. 212ff). Jedoch lassen sich aus den insgesamt inkonsistenten Ergebnissen, unter anderem aufgrund der Unterschiede hinsichtlich der Merkmale von Nutzenden sowie untersuchten Outcomes, keine klaren Tendenzen ableiten.

In Anbetracht der Auswirkungen der Onlineberatung auf die Nutzenden, konnte ferner in n=4 Studien festgestellt werden, dass sich rund 45% der vorwiegend suizidalen Hilfesuchenden nach der Konversation nicht besser fühlten, beziehungsweise aus deren Perspektive keine Situationsverbesserung erfolgte und sich bei einem geringen Anteil (rund 10%) der Nutzenden die Situation sogar verschlechterte (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 3ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff). Zudem konnte in n=2 Studien zur SMS-Beratung festgestellt werden, dass bei suizidalen Nutzenden eine signifikant geringere Wahrscheinlichkeit besteht, sich nach der Konversation besser zu fühlen oder sie als hilfreich zu empfinden (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Gould et al. 2022, S. 584ff). Die Schlussfolgerung der Forschenden dieser sowie früherer Studien sind unter anderem, dass aufgrund bei komplexen Problemlagen wie Suizidalität, eine Onlineberatungskonversation nicht ausreichend für eine Verbesserung des emotionalen Befindens sein könnte (Mishara und Daigle 1997, o.S.; Wilson und Deane 2010, o.S.; zit. nach Sindahl et al. 2018, S. 14). Des Weiteren ist anzumerken, dass in lediglich n=3 Studien zur Chatberatung eine Follow-Up Befragung der Nutzenden, zwei Wochen nach der Konversation, durchgeführt wurde. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass über 80% der suizidalen sowie nicht suizidalen Kinder und Jugendlichen angaben, sich bei Hilfebedarf erneut an den Krisendienst wenden zu würden. Jedoch nahm die Angabe von positiven Outcomes, im Vergleich zur Befragung unmittelbar nach der Konversation, besonders bei den suizidalen Hilfesuchenden ab (vgl. Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff). Diese Erkenntnisse sollten vor dem Hintergrund der Möglichkeiten und Grenzen von textbasierter Krisenberatung reflektiert werden. Wie auch bei der telefonischen Kri-

senberatung, können nach einer Klärung und Einschätzung vonseiten der Mitarbeitenden, gemeinsam mit den Hilfesuchenden erste Lösungsansätze für die mit der Krisensituation verbundenen Problematik erarbeitet werden. Jedoch kann die Inanspruchnahme weiterführender Unterstützungsmaßnahmen, besonders bei schwerwiegenden Problemanliegen wie Suizidalität, notwendig sein, sodass die Krisenberatenden je nach Bedarf, beispielsweise an passgenaue Hilfsangebote, vermitteln oder diese einleiten müssen (vgl. Hailer und Witzmann 2018, S. 6f; Fastner 2021, S. 105). Vor dem Hintergrund unter anderem des begrenzten Rahmens von Krisenintervention sowie der Besonderheiten der Onlinekommunikation, bedarf somit einer kritischen Reflexion darüber, welche realistischen kurz- oder langfristigen Auswirkungen durch die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, besonders bei Hilfesuchenden mit komplexen Problemlagen, erzielt werden können. Zudem ist fraglich, ob in Anbetracht der Grenzen sowohl qualitativer als auch quantitativer Forschung, die tatsächliche Wirksamkeit von Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention vollständig erfasst werden kann. So kann beispielsweise nicht ausgeschlossen werden, dass in den Studien, in denen keine Verbesserung oder sogar eine Verschlechterung des Zustands der Nutzenden identifiziert wurde, dies dennoch als Erfolg zu werten ist. Bei Hilfesuchenden mit komplexen Problemlagen, wie zum Beispiel Suizidalität, könnte es sein, dass durch die Onlineberatung eine Eskalation im Sinne eines Suizidversuchs verhindert werden konnte oder sich der Zustand der Hilfesuchenden durch die Inanspruchnahme langsamer verschlechtert oder stagniert. Jedoch lassen sich diese Aspekte wissenschaftlich schwer erfassen beziehungsweise legitimieren.

Im Rahmen der einzigen Studie zur Forenberatung von Mokkenstorm et al. (2019), kamen die Forschenden zum Schluss, aufgrund des fraglichen Nutzen-Risikoverhältnisses für suizidale Hilfesuchende, den begrenzten Ressourcen zur Optimierung des Angebots sowie der deutlich geringeren Inanspruchnahme, im Vergleich zur Telefonberatung, das Onlineforum einzustellen (vgl. Mokkenstorm et al. 2019, S. 7). Auch in der Fachliteratur wird unter anderem der hohe Aufwand für die Beratenden und die damit verbundene schwere organisatorische Umsetzbarkeit einer Forenberatung, beschrieben (vgl. Engelhardt 2021, S. 68f). In der Studie wurde zudem kritisch angemerkt, dass die Moderierenden des untersuchten Onlineforums lediglich Beiträge mit unerwünschten Inhalten entfernt haben und nicht mit den Nutzenden des Onlineforums kommunizierten. Demnach sei laut den Forschenden fraglich, welchen Einfluss eine

intensivere Interaktion zwischen den Moderierenden und den Nutzenden auf die Ergebnisse der Studie gehabt hätten. Zudem wird auf den bisherigen Mangel an Studien zu diesem Onlineberatungsformat im Rahmen von Krisenintervention, verwiesen (vgl. Mokkenstorm et al. 2019, S. 6). Aus den zentralen Ergebnissen zu den Nutzenden sowie den Auswirkungen unterschiedlicher Onlineberatungsformen kann ferner ein Forschungsbedarf, unter anderem hinsichtlich weiterer soziodemographischer Merkmale der Nutzenden, formaler Beratungsmerkmale sowie dem Nutzen/ der Rolle von Onlineberatungsangeboten, besonders für Hilfesuchende mit komplexen Problemlagen, verzeichnet werden. Zudem wurde der Bedarf an weiteren Längsschnittstudien zur Fundierung der Erkenntnisse zu kausalen Zusammenhängen unterschiedlicher Variablen sowie der Wirksamkeit von Onlineberatungsformaten ersichtlich.

5.2.3 Diskussion der Erkenntnisse zu den Onlineberatenden

Auf Grundlage der Ergebnisse des Scoping Reviews konnte festgestellt werden, dass innerhalb der deutschen sowie internationalen Studien zur Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, die Untersuchung der Unterstützungsmethoden der Onlineberatenden sowie deren Zusammenhänge mit den Auswirkungen auf die Nutzenden, erfolgte. Dabei lässt sich zusammenfassend festhalten, dass sowohl bestimmte Unterstützungsarten der Beratenden als auch eine positiv wahrgenommene Beratungsbeziehung vonseiten der Hilfesuchenden im Zusammenhang mit positiven Outcomes der Nutzenden stehen (vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Côté und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff; Stieler 2022, S. 6ff).

Dabei wurde ersichtlich, dass zur Ermittlung der Unterstützungsmethoden der Beratenden übergeordnet zwischen den zwei grundlegenden evidenz- und theoriebasierten Unterstützungsarten des „Aktiven Zuhörens“ und der „gemeinsamen Problemlösung“, unterschieden wurde. Bei der Unterstützungsart des „Aktiven Zuhörens“, die auf dem personenzentrierten Ansatz nach Rogers (1951) basiert, wird das einfühlsame Verstehen der Anliegen sowie die authentische und wertschätzende Beziehungsgestaltung mit den Hilfesuchenden in den Vordergrund gestellt (vgl. Rogers 1951, o.S.; zit. nach Sindahl et al. 2020, S. 272). Zu den zentralen angewandten Methoden vonseiten der Onlineberatenden im Rahmen der Studien zählen unter anderem das aufrichtige Zeigen von Empathie und Besorgnis, die Exploration von Gefühlen durch aktives Zuhö-

ren und Paraphrasieren sowie das Hervorheben der individuellen Stärken und Ressourcen der Hilfesuchenden (vgl. Cox et al. 2021, S. 1228ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff). Vor diesem Hintergrund wurde diese Unterstützungsart in einigen Studien auch als emotionale oder kind-/personzentrierte Unterstützung bezeichnet (vgl. Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff). Im Rahmen der Unterstützungsart der „gemeinsamen Problemlösung“, welche in der Studie von Van Dolen und Weinberg (2019) auch als instrumentelle Unterstützung bezeichnet wird, steht wiederum das individuelle Problem der Hilfesuchenden im Fokus. Zu den zentralen Unterstützungsmethoden der Beratenden in den Studien zählen die Exploration hilfreicher Copingstrategien, konkrete Vorschläge, die Informationsweitergabe sowie Vermittlung an geeignete Hilfsangebote (vgl. Van Dolen und Weinberg 2019, S. 3ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff). Aus den Ergebnissen des Scoping Reviews geht zusammenfassend hervor, dass Unterstützungsmethoden beider übergeordneter Unterstützungsarten im Rahmen der textbasierten Konversationen vonseiten der Beratenden Anwendung finden und im Zusammenhang mit positiven Outcomes der Nutzenden stehen (vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff; Stieler 2022, S. 6ff). Wie in der krisenbezogenen Fachliteratur beschrieben, handelt es sich bei der Krisenintervention um einen dynamischen Prozess, der vonseiten der Krisenberatenden ein stetiges, der Situation und den Bedürfnissen der Hilfesuchenden, angemessenes Anpassen des Vorgehens und somit auch der Unterstützungsmethoden, erfordert (vgl. Frey 2021, 25f). Demnach kann sich, gemäß der Studienergebnisse, der Fokus auf die Anwendung von Methoden einer der beiden Unterstützungsarten, je nach Konversationsstadium oder Bedürfnissen der Hilfesuchenden, verlagern (vgl. Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff). In diesem Zusammenhang konnte im Rahmen der Studie von Van Dolen und Weinberg (2019) zusätzlich festgestellt werden, dass auch der Chatanteil der Beratenden als formales Merkmal, je nach angewandter Unterstützungsart in einem positiven oder negativen Zusammenhang mit der wahrgenommenen Qualität vonseiten der Nutzenden sowie dem unmittelbaren Wohlbefinden nach der Konversation steht (vgl. Van Dolen, Weinberg 2019, S. 5ff).

Des Weiteren zeigen die Ergebnisse aus den deutschen sowie auch internationalen Studien, dass die Anwendung von Unterstützungsmethoden des „Aktiven Zuhörens“ in einem signifikanten Zusammenhang mit positiven Ergebnissen hinsichtlich der subjektiven Nützlichkeit und Zufriedenheit sowie des Befindens der Hilfesuchenden, steht (vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 3ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff). Dies unterstreicht die Bedeutsamkeit des Aufbaus einer authentischen und tragfähigen Beziehung zu den Hilfesuchenden sowie einer von Empathie, Verständnis und Respekt geprägten Zuwendung vonseiten der Beratenden. Diese Aspekte werden auch in der Fachliteratur als zentrale Voraussetzungen für eine erfolgreiche Krisenintervention beschrieben (vgl. Frey 2021, S. 26f). Jedoch kann der Ausdruck von zum Beispiel Empathie und Besorgnis durch die Beratenden, aufgrund der Kanalreduzierung im Rahmen der Onlinekommunikation erschwert werden, da akustische Informationen sowie sprachbegleitete Körperzeichen wegfallen (vgl. Reindl, Engelhardt 2021, S. 121f). Dies spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Interviewstudien mit Onlineberatenden wider, in denen das Verfassen von empathischen und aufrichtigen Nachrichten als große Herausforderung angesehen wird und die textbasierte Krisenberatung vonseiten der Mitarbeitenden, im Gegensatz zur Telefonberatung, als anspruchsvoller wahrgenommen wird (vgl. Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff). Sowohl in der Fachliteratur als auch in den eingeschlossenen Studien dieses Scoping Reviews wird in diesem Zusammenhang, die Bedeutsamkeit von intensiven Schulungen der Mitarbeitenden zur Entwicklung und Erweiterung spezifischer Kompetenzen für das Onlineberatungssetting, betont (vgl. Reindl, Engelhardt 2021, S. 123; Lake et al. 2022, S. 452f; Coady et al. 2022, S. 6; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; vgl. Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff). Ferner geht aus der Studie von Fildes et al. (2022) hervor, dass die Mitarbeitenden von der Unterstützung/dem Feedback durch Supervidierende („supervisor“) während der Schicht, monatlichen Supervisionen sowie einem regelmäßigen Austausch mit Kolleg:innen im Sinne des „Peer-Supports“, profitieren können (vgl. Fildes et al. 2022, S. 50ff). Jedoch liegen keine weiteren Erkenntnisse zu unterstützenden Maßnahmen für Onlineberatende, innerhalb der eingeschlossenen Studien vor.

Eine weitere zentrale Herausforderung, die sich unabhängig von dem untersuchten Onlineberatungsformat aus den Ergebnissen der Studien abzeichnet, stellt die Ermittlung des Suizidrisikos der Hilfesuchenden dar (vgl. Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff). Dies wird vonseiten der befragten Beratenden mit dem Wegfall von akustischen Hinweisen sowie sprachbegleiteten Körperzeichen wie Mimik oder Gestik begründet, was in der Fachliteratur als eine der zentralen Besonderheiten textgebundener (a)synchroner Onlineberatung, beschrieben wird (Hintenberger 2006, S.3; zit. nach Reindl, Engelhardt 2021, S. 121f). Des Weiteren geht aus n=2 Studien zur SMS- und n=2 Studien zur Chatberatung hervor, dass bei über 60% der suizidalen Hilfesuchenden kein oder unzureichendes Suizidrisikoassessment vonseiten der Beratenden durchgeführt und/oder keine Erarbeitung eines Maßnahmen-/Aktionsplans bezogen auf den Umgang mit Suizidalität, erfolgte (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff). Die Forschenden dieser Studien betonen die Notwendigkeit der Sensibilisierung der Beratenden hinsichtlich der Bedeutsamkeit eines vollständigen und ausführlichen Suizidrisikoassessments sowie dessen Durchführung, unabhängig davon, ob die Hilfesuchenden, beispielsweise im Rahmen der Pre-Konversationsbefragungen, gegenwärtige Suizidgedanken angeben, oder nicht. Aus Sicht der Forschenden, sollte dieser Herausforderung für die Beratenden mit ausführlichen Schulungen sowie der Entwicklung und Implementierung von spezifischen Assessmentinstrumenten zur Beurteilung der Suizidalität/ Suizidrisikos für das Onlineberatungssetting begegnet werden (vgl. Lake et al. 2022, S.464; Mokkenstorm et al. 2017, S. 11f; Côte und Mishara 2022, S. 6f). In diesem Zusammenhang konnte im Rahmen dieses Scoping Reviews eine Studie eingeschlossen werden, die sich mit der Evaluation einer kurzen Selbstauskunftsskala für das Onlineberatungssetting, bezogen auf die Regulierung von Suizidgedanken („RSTS“) vonseiten der Hilfesuchenden, befasst (vgl. Coohy und Neblett 2022, S. 434f). Jedoch sei vor dem Hintergrund, dass die Einschätzung von Gefährdungspotenzialen und die Einleitung entsprechender Maßnahmen, zentrale Aufgaben im Rahmen der Krisenintervention darstellen, die Notwendigkeit weiterer Forschungsvorhaben zur Entwicklung und Evaluation geeigneter Assessmentinstrumente für das Onlineberatungssetting, zu betonen (vgl. Fastner 2021, S. 148; Hailer und Witzmann 2018, S. 6f). Vor dem Hintergrund der Erkenntnisse zu den Beratenden konnte der Bedarf an weiteren Studien verzeichnet werden, die unter anderem die An-

wendung der zentralen Unterstützungsmethoden unter Berücksichtigung unterschiedlicher Zielgruppen sowie formaler Beratungsmerkmale, untersuchen. Ferner wurde ersichtlich, dass es sich bei der Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, aufgrund der Besonderheiten der Onlinekommunikation, um ein komplexes Tätigkeitsfeld handelt, welches mit zusätzlichen spezifischen Kompetenzerfordernissen vonseiten der Onlineberatenden, einhergeht (vgl. Reindl, Engelhardt 2021, S. 123). Daraus resultiert ein weiterer Forschungsbedarf hinsichtlich der Herausforderungen in Bezug auf die Onlinekommunikation mit Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise sowie spezifischer Schulungsmaßnahmen und weiterer unterstützender Maßnahmen für Onlineberatende (zum Beispiel Gruppensupervisionen, Unterstützung durch Supervidierenden während der Schicht, Austausch mit Kolleg:innen) im Rahmen von Krisenintervention.

5.3 Stärken und Limitationen der Arbeit

Zunächst ist als Stärke dieser Masterarbeit festzuhalten, dass zur Durchführung und Berichterstattung des Scoping Reviews die PRISMA-ScR Checkliste sowie das entsprechende Manual „Scoping Reviews“ des Joanna Briggs Institutes herangezogen wurde (vgl. Tricco et al. 2018, S.467ff; Peters et al. 2020, S. 406ff). Alle darin enthaltenen Vorgaben zur Berichterstattung wurden im Rahmen dieser Masterarbeit berücksichtigt, sodass von einer hohen Berichtsqualität hinsichtlich des durchgeführten Scoping Reviews ausgegangen werden kann (siehe Anhang unter 1.1). Zudem wurde, anders als in einem klassischen Scoping Review vorgesehen, eine formale Beurteilung der methodischen Qualität mithilfe von standardisierten evidenzbasierten Beurteilungsinstrumenten, durchgeführt. Dies trägt dazu bei, dass die Güte der eingeschlossenen Studien im Hinblick auf die Formulierung von Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern berücksichtigt werden konnte. Dennoch lässt sich in diesem Zusammenhang als zentrale methodische Limitation aufführen, dass aufgrund von fehlenden Personal- sowie materiellen Ressourcen bei der Erstellung dieser Masterarbeit, die systematische Literaturrecherche, das Studienauswahlverfahren, die Datenextraktion sowie die Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, ausschließlich durch die Autorin erfolgte. Dadurch, dass mindestens eine weitere unabhängige Person zur Bearbeitung sowie zur kritischen Diskussion dieser Aspekte fehlte, kann eine Verzerrung durch die Subjektivität der Autorin nicht ausgeschlossen werden. Ferner ist zu berücksichtigen, dass trotz der durchgeführten sensitiven und

umfassenden systematischen Literaturrecherche, im Rahmen dieser Masterarbeit nur Studien in deutscher oder englischer Sprache eingeschlossen wurden, sodass potenziell relevante Publikationen in anderen Sprachen nicht in das Scoping Review einbezogen wurden. So musste beispielsweise, aufgrund von fehlenden Sprachkenntnissen vonseiten der Autorin, eine relevante Studie, die in französischer Sprache verfasst wurde, ausgeschlossen werden. Zudem wurden Erkenntnisse von Studien vor dem Publikationsjahr 2017 im Rahmen dieser Arbeit nicht berücksichtigt, da der Publikationszeitraum eingeschränkt wurde, um möglichst aktuelle Erkenntnisse zur den formulierten Forschungsfragen zu gewinnen. In Anbetracht dessen, dass ein Scoping Review in erster Linie dazu dient, einen breiten Überblick über die vorhandene Evidenz zu einem Thema darzustellen, erfolgte die Darstellung sowie der Vergleich der Ergebnisse rein deskriptiv. Somit war eine formale Synthese oder statistische Metaanalyse der Ergebnisse vor dem Hintergrund der gewählten Methodik nicht indiziert.

6. Empfehlungen für den Krisendienst Oberbayern

In Anbetracht der übergeordneten Forschungsfrage, konnten auf Grundlage der Diskussion der zentralen Erkenntnisse des Scoping Reviews sowie der Berücksichtigung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien, Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern formuliert werden. Der Tabelle 19 lassen sich die formulierten Empfehlungen entnehmen, die sich übergeordnet in folgende Themenbereiche gliedern:

- Empfehlungen bezogen auf die Angebotsform
- Empfehlungen zu relevanten Schulungsinhalten für Onlineberatende im Rahmen von Krisenintervention
- Empfehlung bezogen auf das Assessment von Gefährdungspotenzialen der Hilfesuchenden im Onlineberatungssetting

Zur besseren Nachvollziehbarkeit werden zu den Empfehlungen nochmals die zentralen Ergebnisse als Hintergrundinformationen aufgeführt.

Tabelle 19: Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern

Empfehlungen bezogen auf die Angebotsform	
Hintergrund: Onlineberatung kann, unter anderem aufgrund der Anonymität, ein niederschwelliges Unterstützungsangebot für Hilfesuchende in einer psychosozialen Krise darstellen. Die Hilfesuchenden können dabei unter anderem bei der Entwicklung von Problemlösungsstrategien, der Suche nach geeigneten Hilfsangeboten sowie der Stärkung des Vertrauens in diese, unterstützt werden. ¹	
Empfehlung	Die Einführung von Onlineberatung als ergänzendes niederschwelliges Angebot, sollte durch den Krisendienst Oberbayern in Erwägung gezogen werden.
Empfehlung	Für die Entwicklung und Implementierung eines Onlineberatungsangebots für den Krisendienst Oberbayern, sollte von Beginn an eine wissenschaftliche Begleitevaluation eingeplant werden.
Hintergrund: Die Einzelberatung über die Onlinemedien E-Mail, SMS und/oder Chat ist bereits fester Bestandteil einiger deutscher sowie internationaler Krisen-/Hilfsdienste. Die Beratung über diese Formate kann zu einer Verbesserung des emotionalen Befindens sowie der Verringerung der Suizidalität von Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise, unmittelbar nach der Konversation, beitragen. ²	
Empfehlung	Die Entwicklung eines Onlineberatungsangebots über die Formate E-Mail, SMS sowie Chat sollte durch den Krisendienst Oberbayern in Erwägung gezogen werden.
Hintergrund: Die Forenberatung ist im Gegensatz zu anderen Formaten organisatorisch schwer umsetzbar, da die Beratenden zusätzlich die Beratungsprozesse und Dynamik des Austauschs unter den Gleichbetroffenen regelmäßig revidieren und wenn nötig steuern müssen. Zudem liegen bislang unzureichende wissenschaftliche Erkenntnisse zur Forenberatung im Rahmen von Krisenintervention vor. ³	

¹ vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Iversen und Westerlund 2022, S. 3ff; Coady et al. 2022, S. 5f; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Williams et al. 2021, S. 35ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff; Predmore et al. 2017, S. 255ff

² vgl. Cox et al. 2021, S. 1228ff; Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Williams et al. 2021, S. 35ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff

³ vgl. Engelhardt 2021, S. 68f; Mokkenstorm et al. 2019, S. 6f

Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots für den Krisendienst Oberbayern sollten diese Aspekte zur Forenberatung berücksichtigt werden. Zudem sollte das Nutzen/Risikoverhältnis eines Onlineforums, besonders für Hilfesuchende mit komplexen Problemlagen wie Suizidalität, kritisch reflektiert werden.
Hintergrund: Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention kann mithilfe von unterschiedlichen Formalisierungsgraden (unter durch Fachkräfte oder Peers) erfolgen. ⁴	
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollte kritisch reflektiert werden, welche Formalisierungsgrade für die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention geeignet sind und über welche Qualifikation sowie fachspezifische Kompetenzen die Mitarbeitenden verfügen sollten.
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollte reflektiert werden, welche Rolle und Funktionen Pflegekräften unterschiedlicher Qualifikationen (unter anderem Ausbildung, Fachweiterbildung, Bachelor, Master) zukommen.
Hintergrund: Die Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention erfolgt überwiegend durch weibliche Hilfesuchende. ⁵	
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollten die geschlechtsspezifischen Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten von Menschen in einer psychosozialen Krise, berücksichtigt werden.
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollte kritisch reflektiert werden, mithilfe welcher Strategien, der Zugang zu dem Angebot für Männer sowie Menschen einer anderen geschlechtlichen Identität und/oder sexuellen Orientierung in psychosozialen Krisen, gefördert werden kann.

⁴ vgl. Predmore et al. 2017, S. 256; Gould et al. 2022, S. 584; Sindahl et al. 2018, S. 3ff; Williams et al. 2021, S. 33ff; Côte und Mishara 2022, S. 1ff; Zalsman et al. 2021, S. 194; Yip et al. 2021, S. 2; Gould et al. 2022, S. 584; Eckert et al. 2022, S. 1ff; Stieler 2022, S. 1ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 2f; Iversen und Westerlund 2022, S. 1ff

⁵ vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Runkle et al. 2022, S. 50ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Williams et al. 2021, S.35ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 2f

Hintergrund: Die Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention erfolgt überwiegend durch hilfeschuchende Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unter 35 Jahren. ⁶	
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollten altersspezifische Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme von Onlineberatungsangeboten von Menschen in einer psychosozialen Krise, berücksichtigt werden.
Empfehlung	Bei der Einführung eines Onlineberatungsangebots sollten Präferenzen junger Menschen berücksichtigt werden.
Empfehlungen zu relevanten Schulungsinhalten für Onlineberatende im Rahmen von Krisenintervention	
Hintergrund: Für die Onlineberatung sind spezifische Kompetenzen (unter anderem hermeneutische Kompetenz, medienspezifische Schreibkompetenz, konfigurative Kompetenz) vonseiten der Beratenden erforderlich. ⁷	
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten mithilfe von regelmäßigen Schulungen, die für die Onlinekommunikation erforderlichen Kompetenzen erlernen und kontinuierlich weiterentwickeln.
Hintergrund: Der Vertrauens-/Beziehungsaufbau zu den Hilfesuchenden sowie die Vermittlung von Empathie stellt auch bei der Krisenberatung über Onlinemedien eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Krisenintervention dar. Dies kann jedoch aufgrund der Kanalreduzierung im Rahmen der Onlinekommunikation (zum Beispiel Wegfall von akustischen Signalen sowie Mimik und Gestik) eine Herausforderung für die Beratenden darstellen. ⁸	

⁶ vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 121; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, S. 213ff; Runkle et al. 2022, S. 50ff; Schwab-Reese et al. 2019, S. 3ff; Thompson et al. 2018, S. 71ff; Williams et al. 2021, S.35ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Cox et al. 2021, S. 1228ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Zalsman et al. 2021, S. 194ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Gould et al. 2021, S. 1129ff; Mokkenstorm et al. 2019, S. 2f

⁷ vgl. Reindl, Engelhardt 2021, S. 123; Lake et al. 2022, S. 452f; Coady et al. 2022, S. 6; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; vgl. Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff

⁸ Vgl. Gould et al. 2022, S. 587ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 3ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff; Frey 2021, S. 26f; Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff; Reindl, Engelhardt 2021, S. 121f

Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten für die Bedeutsamkeit des Vertrauens- und Beziehungsaufbaus zu den Hilfesuchenden im Rahmen der Krisenberatung über Onlinemedien sensibilisiert werden.
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten mithilfe von regelmäßigen Schulungen, hilfreiche Unterstützungsmethoden erlernen und weiterentwickeln, die den Vertrauens- und Beziehungsaufbau zu den Hilfesuchenden sowie die Vermittlung von Empathie im Rahmen der Onlinekommunikation, fördern können. Dabei sollten unterschiedliche Ausdrucksweisen der Online-Sprache berücksichtigt werden.
Hintergrund: Zu den zentralen Problemanliegen der Hilfesuchenden über Onlineberatungsangebote im Rahmen von Krisenintervention, zählen Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten, psychische Probleme wie Depression und Ängste sowie Beziehungs- und Familienkonflikte. ⁹	
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten für die Relevanz dieser Problemanliegen sensibilisiert werden und mithilfe von regelmäßigen Schulungen, hilfreiche Unterstützungsmethoden erlernen und weiterentwickeln, mit denen sie Hilfesuchende mit diesen Problemanliegen bestmöglich unterstützen können. Dabei sollten die Besonderheiten der Onlinekommunikation berücksichtigt werden.
Hintergrund: Die Anwendung von Unterstützungsmethoden des „Aktives Zuhörens“ sowie der „gemeinsamen Problemlösung“ vonseiten der Beratenden, weisen für die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention eine hohe Relevanz auf und stehen im Zusammenhang mit positiven Outcomes der Nutzenden. ¹⁰	

⁹ vgl. Gould et al. 2021, S. 1129ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Thompson et al. 2018, S. 71ff; Pisani et al. 2022, S. 570ff; Williams et al. 2021, S. 35ff; Schwab-Reese et al. 2022, S. 19073ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Sindahl und Van Dolen 2020, 213ff; Weiss et al. 2020, S. 208ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff

¹⁰ Cox et al. 2021, S. 1228ff; Lake et al. 2022, S. 455ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 6ff; Sindahl et al. 2020, S. 265ff; Van Dolen und Weinberg 2019, S. 5ff; Gould et al. 2022, S. 587ff; Côte und Mishara 2022, S. 4ff; Sindahl et al. 2018, S. 7ff; Mokkenstorm et al. 2017, S. 3ff; Hildebrandt et al. 2022, S. 121ff

Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten mithilfe von Schulungen für die Bedeutsamkeit dieser Unterstützungsarten im Rahmen der Krisenintervention über Onlinemedien, sensibilisiert werden.
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten regelmäßig in der Anwendung unterschiedlicher Methoden dieser Unterstützungsarten unter Berücksichtigung der Besonderheiten der Onlinekommunikation sowie unterschiedlicher Ausdrucksformen der Online-Sprache, geschult werden.
Hintergrund: Die Ermittlung und Einschätzung von Gefährdungspotenzialen, wie zum Beispiel dem Suizidrisiko der Hilfesuchenden, stellen auch bei der Krisenberatung über Onlinemedien einen zentralen Aspekt dar. Dies kann jedoch aufgrund der Kanalreduzierung (zum Beispiel Wegfall von akustischen Signalen sowie Mimik und Gestik) eine Herausforderung für die Beratenden darstellen. ¹¹	
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten mithilfe von regelmäßigen Schulungen für die Bedeutsamkeit sowie die Besonderheiten der Einschätzung von Gefährdungspotenzialen über Onlinemedien, sensibilisiert werden.
Empfehlung	Die Onlineberatenden sollten in Bezug auf die ausführliche Ermittlung und Einschätzung der Suizidalität/ des Suizidrisikos von Hilfesuchenden unter Berücksichtigung der Besonderheiten der Onlinekommunikation, geschult werden.
Empfehlung bezogen auf das Assessment von Gefährdungspotenzialen der Hilfesuchenden im Onlineberatungssetting	
Hintergrund: Vor dem Hintergrund der Besonderheiten der Onlinekommunikation, weist die Anwendung von spezifischen und geeigneten Assessmentinstrumenten zur Einschät-	

¹¹ vgl. Lake et al. 2022, S.464; Mokkenstorm et al. 2017, S. 11f; Côte und Mishara 2022, S. 6f; Predmore et al. 2017, S. 255ff; Fildes et al. 2022, S. 50ff; Reindl, Engelhardt 2021, S. 121f

zung von Gefährdungspotenzialen, wie beispielsweise der Suizidalität/ dem Suizidrisiko von Hilfesuchenden, eine hohe Relevanz für die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention auf.¹²

Empfehlung	Für die Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention sollten geeignete Assessmentinstrumente zur Einschätzung von Gefährdungspotenzialen der Hilfesuchenden herangezogen und/oder evidenzbasiert entwickelt und evaluiert werden.
-------------------	--

Eigene Darstellung, 2023

7. Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben

Bei der Diskussion der zentralen Ergebnisse sowie der Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studien wurde ersichtlich, dass sowohl im deutschsprachigen als auch internationalen Raum der dringende Bedarf an weiterer, qualitativ hochwertiger Forschung, mit zeitlich aktuellen Daten von Nutzenden, zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention besteht. Die nachfolgenden Empfehlungen greifen die in der Diskussion beschriebenen methodischen Mängel sowie identifizierten Forschungsbedarfe nochmal auf. Diese lassen sich vor dem Hintergrund der zum einen in Empfehlungen in Bezug auf methodische Aspekte zukünftiger Studien gliedern. Zum anderen werden Empfehlungen in Bezug auf relevante Themen/Aspekte dargestellt, mit denen sich zukünftige Forschungsvorhaben zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention, beschäftigen sollten.

Empfehlungen in Bezug auf das methodische Aspekte

- Ausführliche und nachvollziehbare Dokumentation des Forschungsprozesses unter Berücksichtigung methodischer Qualitätsmerkmale des jeweiligen Studiendesigns
- Kritische Reflexion in Bezug auf geeignete sowie ethisch vertretbare Untersuchungsdesigns sowie Erhebungsmethoden zur Evaluation von Onlineberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention
- Verwendung von reliablen und validen Messinstrumenten im Rahmen der quantitativen Datenerhebung

¹² vgl. Lake et al. 2022, S. 464; Mokkenstorm et al. 2017, S. 11f; Côte und Mishara 2022, S. 6f; Coohy und Neblett 2022, S. 434f; Fastner 2021, S. 148; Hailer und Witzmann 2018, S. 6f

- Verwendung einer geeigneten Samplingstrategie zur Ziehung einer repräsentativen Stichprobe im Rahmen von quantitativen Studien
- Kritische Reflexion und ausführliche Dokumentation der Rolle der Forschenden sowie deren Einfluss auf die Datenerhebung,-analyse und -interpretation im Rahmen von qualitativen Studien

Empfehlungen in Bezug auf forschungsrelevante Themen/Aspekte

- Evaluation von SMS-, Chat- und Mailberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention mithilfe von Längsschnittstudien zur Untersuchung der Wirksamkeit in Bezug auf unterschiedliche Zielgruppen im zeitlichen Verlauf
- Evaluation von Messengerberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention
- Evaluation von Forenberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention unter Berücksichtigung der Funktionen der Onlineberatenden/ Moderierenden sowie des Nutzen/Risikoverhältnisses für Hilfesuchende
- Entwicklung und Evaluation von Blended Counseling Formaten im Rahmen von Krisenintervention
- Entwicklung und Evaluation von Videoberatungsangeboten im Rahmen von Krisenintervention
- Erstellung von systematischen Reviews und Metaanalysen für eine systematische und formale Synthese der Evidenz zu spezifischen Fragestellungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention
- Entwicklung und Evaluation spezifischer Assessmentinstrumente für das Onlineberatungssetting, unter anderem zur Einschätzung von Gefährdungspotenzialen von Hilfesuchenden
- Evaluation unterschiedlicher Formalisierungsgrade der Beratung und Untersuchung erforderlicher Kompetenzen und Qualifikationen vonseiten der Onlineberatenden im Rahmen von Krisenintervention
- Untersuchung der Rolle und Funktionen von Pflegekräften unterschiedlicher Qualifikation (unter anderem Ausbildung, Fachpflegeweiterbildung, Bachelor- und Masterabschluss) im Bereich der Krisenberatung über Onlinemedien

- Untersuchung des Einflusses unterschiedlicher Unterstützungsmethoden des „Aktiven Zuhörens“ und der „gemeinsamen Problemlösung“ auf Nutzende unter Berücksichtigung unterschiedlicher Problemanliegen und Outcomes
- Evidenzbasierte (Weiter-) Entwicklung von spezifischen Schulungsmaßnahmen für Onlineberatende im Rahmen von Krisenintervention
- Exploration von Herausforderungen der Onlineberatenden im Rahmen von Krisenintervention
- Evidenzbasierte (Weiter-) Entwicklung und Evaluation von Unterstützungsmaßnahmen für Onlineberatende im Rahmen von Krisenintervention
- Untersuchung formaler Beratungsmerkmale und deren Beziehung zu unterschiedlichen Unterstützungsmethoden der Beratenden sowie Outcomes der Hilfesuchenden
- Untersuchung der Rolle und des Nutzens von Onlineberatungsangeboten, besonders für Hilfesuchende mit komplexen Problemlagen wie Suizidalität
- Untersuchung unterschiedlicher soziodemographischer Merkmale der Hilfesuchenden und deren Beziehung zur Inanspruchnahme sowie den Auswirkungen des untersuchten Onlineberatungsangebots

8. Ausblick

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die vorliegende Masterarbeit einen umfassenden Überblick über den aktuellen Forschungs- und Wissensstand zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention sowie die methodische Qualität der eingeschlossenen Studien, geben konnte. Damit konnte vonseiten der Autorin ein wissenschaftlicher Beitrag zu diesem Forschungsthema geleistet werden, welcher als Grundlage für weitere Forschungsarbeiten genutzt werden kann.

Die zu Beginn der Arbeit formulierten Teilforschungsfragen 1 und 2 konnten mithilfe des herangezogenen methodischen Vorgehens, beantwortet werden. Dies resultiert in der Erreichung der festgelegten Teilforschungsziele 1 und 2. Auf dieser Grundlage konnten Empfehlungen zum Thema Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention für den Krisendienst Oberbayern formuliert werden. Somit wurde die übergeord-

nete Forschungsfrage dieser Masterarbeit beantwortet und das übergeordnete Forschungsziel erreicht. Als weiteres Vorgehen ist nach Abschluss der Masterarbeit geplant, die gewonnenen Erkenntnisse sowie die erarbeiteten Empfehlungen, im Rahmen eines Arbeitstreffens, Vertretenden der Krisendienste Bayern vorzustellen. Dabei soll unter anderem die Diskussion in Hinblick auf die Relevanz sowie Praktikabilität der Ergebnisse sowie die Übertragbarkeit der Empfehlungen auf die Krisendienste der anderen bayrischen Bezirke, erfolgen. Zudem sollen auf Grundlage der Diskussion mögliche Folgemaßnahmen abgeleitet werden.

Abschließend ist festzuhalten, dass aus dem Scoping Review hervorgeht, dass Onlineberatung, vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung und der damit verbundenen stetig zunehmenden Bedeutsamkeit der Onlinekommunikation und Mediennutzung, ein wertvolles ergänzendes Angebot für den Krisendienst Oberbayern darstellen kann, um Menschen in einer psychosozialen Krise den Zugang zu Hilfsangeboten zu erleichtern und sie bei der Bewältigung der individuellen Problemsituation zu unterstützen (vgl. Stanik, Maier-Gutheil 2020, S. 111; Reindl, Engelhardt 2021, S. 119f; Reindl 2018, S. 11). Jedoch zeigen die Ergebnisse des Scoping Reviews sowie die daraus resultierenden Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben, dass qualitativ hochwertige Studien zu unterschiedlichen Aspekten dieses Forschungsgebiets sowohl im deutschsprachigen als auch internationalen Raum, noch ausstehen. Vor diesem Hintergrund ist zum Schluss die dringende Notwendigkeit von hochwertiger kontinuierlicher Forschung, die den dynamischen Wandel der Onlinekommunikation sowie die rasant wachsenden technologischen Entwicklungen berücksichtigt, zu betonen, um bedarfsgerechte und effektive Onlineberatungsangebote im Rahmen der Krisenintervention evidenzbasiert zu konzipieren und stetig weiterzuentwickeln.

9. Literaturverzeichnis

Badura, Bernhard; Duckl, Antje; Schröder, Helmut; Klose, Joachim; Meyer, Markus (Hrsg.) (2017) Fehlzeiten- Report 2017. Krise und Gesundheit- Ursachen, Prävention, Bewältigung. Berlin: Springer- Verlag GmbH.

Backenstrass, Matthias; Wolf, Markus (2018) Internetbasierte Therapie in der Versorgung von Patienten mit depressiven Störungen: Ein Überblick. Internet-based therapy in depressive disorders: An overview. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie: Jg. 66 (1) S. 48-60.

Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. a) Über die Krisendienste Bayern. München. Verfügbar über: <https://www.krisendienste.bayern/ueber-uns/ueber-die-krisendienste/> (Letzter Zugriff: 12.01.2023).

Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. b) Wie wir helfen. München. Verfügbar über: <https://www.krisendienste.bayern/wie-wir-helfen/> (Letzter Zugriff: 12.01.2023).

Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (o.J. c) Krisendienst Psychiatrie Oberbayern. München. Verfügbar über: <https://www.krisendienste.bayern/oberbayern/> (Letzter Zugriff: 14.04.2023).

Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (2021) Krisendienst Psychiatrie Oberbayern: neue, kostenlose Rufnummer. München. Verfügbar über: <https://www.krisendienste.bayern/2021/02/22/mobile-aufsuchende-krisen-teams-jetzt-24-7-im-einsatz/> (Letzter Zugriff: 13.04.2023).

Bayrischer Bezirketag, Körperschaft des öffentlichen Rechts (Hrsg.) (2022) Krisendienst Psychiatrie Oberbayern. Jahresbericht 2022. München. Verfügbar über: https://www.krisendienste.bayern/wp-content/uploads/2023/06/KD_Obb_Jahresbericht_2022_final.pdf (Letzter Zugriff: 25.07.2023).

Biddle, Lucy; Derges, Jane; Goldsmith, Carlie; Donovan, J. Jenny; Gunnell, David (2020) Online help for people with suicidal thoughts provided by charities and

- healthcare organisations: a qualitative study of users' perceptions. In: *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*: Jg. 2020 (55) S. 1157-1166.
- Brody, Carinne; Star, Alaina; Tran, Jasmine (2020) Chat-based hotlines for health promotion: a systematic review. In: *mHealth*: Jg. 2020 (6) S. 1-15.
- Cambridge University Press (2023) *Cambridge Journals*. Cambridge. Verfügbar über: <https://www.cambridge.org/core/publications/journals#> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).
- Camenzind, Gina; Hörmann, Martina; Tschopp, Dominik (2021) Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht. Olten. Verfügbar über: <https://irf.fhnw.ch/bitstream/handle/11654/32730/Schlussbericht%20Projekt%20MKBC.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (Letzter Zugriff: 05.04.2023).
- Cash, J. Scottye; Murfree, Lauren; Schwab-Reese, Laura (2020) "I'm here to listen and want you to know I am a mandated reporter": Understanding how text message-based crisis counselors facilitate child maltreatment disclosures. In: *Child Abuse & Neglect*: Jg. 2020 (102) S. 1-8.
- Center for Open Science, Inc. (o.A.) OSF Home. Verfügbar über: <https://osf.io/> (Letzter Zugriff: 13.08.2023).
- Cipolletta, Sabrina; Entilli, Lorenza; Bettio, Fabio; De Leo, Diego (2022) Live-Chat Support for People Bereaved by Suicide. A Thematic Analysis. In: *Crisis*: Jg. 43 (2) S. 98-104.
- Coady, Alanna; Lainchbury, Keeley; Godard, Rebecca; Holtzman, Susan (2022) What twitter can tell us about user experiences of crisis text lines: A qualitative study. In: *Internet Interventions*: Jg. 2022 (28) S. 1-8.
- Cohen, Rachel; Rifkin-Zybutz, Raphael; Moran, Paul; Biddle, Lucy (2022) Web-based support services to help prevent suicide in young people and students: A mixed-methods, user-informed review of characteristics and effective elements. In: *Health and Social Care in the Community*: Jg. 2022 (00) S. 1-10.

- Coohey, Carol; Neblett, Keri (2022) Assessing Crisis Chat Visitors' Capacity to Regulate Thoughts Related to Suicide. A Brief Scale. In: Crisis: Jg. 43 (5) S. 434-440.
- Côté, Louis-Philippe; Mishara, L. Brian (2022) Effect of helping suicidal people using text messaging: An evaluation of effects and best practices of the Canadian suicide prevention Service's text helpline. In: Suicide and Life-Threatening Behavior: Jg. 2022 (00) S. 1-9.
- Cox, W. Daniel; Wojcik, D. Katharine; Kotlarczyk, M. Agnieszka; Park, Minjeong; Mickelson, M. Johanna; Klonsky, E. David (2021) How the helping process unfolds for clients in suicidal crises: Linking helping-style trajectories with outcomes in online crisis chats. In: Suicide and Life-Threatening Behavior: Jg. 2021 (51) S. 1224-1234.
- Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) e.V. (o.J.) Dokumente. Köln. Verfügbar über: <https://dachverband-beratung.de/documents/> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).
- Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e.V. (2023) Veröffentlichungen. Dudenhofen. Verfügbar über: <https://dg-onlineberatung.de/veroeffentlichungen/> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).
- Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (2016a) Datenanalyse. In: Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (Hrsg.) Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag. S. 597-784.
- Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (2016b) Wissenschaftstheoretische Grundlagen der empirischen Sozialforschung. In: Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (Hrsg.) Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag. S. 31-80.
- Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (2016c) Untersuchungsdesign. In: Döring, Nicola; Bortz, Jürgen (Hrsg.) Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag. S. 181-220.
- Eckert, Melanie; Efe, Zeki; Guenther, Lukas; Baldofski, Sabrina; Kuehne, Katharina; Wundrack, Richard; Thomas, Julia; Saeed, Shadi; Kohls, Elisabeth; Rummel-

- Kluge, Christine (2022) Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat”): A cross-sectional study. In: *Internet Interventions* 2022 (27) S. 1-6.
- Eichenberg, Christiane; Kühne, Stefan (Hrsg.) (2014) *Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Engelhardt, M. Emily (2021) *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Engelhardt, Emily; Engels, Sylvia (2021) Einführung in die Methoden der Videoberatung. In: *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*: Jg. 17 (1) S. 9-27.
- Engelhardt, Emily; Piekorz, Katharina (2022) Einführung in die Onlineberatung per Messenger. In: *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*: Jg. 18 (1) S. 18-33.
- Fastner, Manuela (2021) *Krisenintervention im pflegerischen Setting. Praxisbuch zur psychosozialen Krisenbegleitung für Pflegefachpersonen und Gesundheitsberufe*. Bern: Hogrefe Verlag.
- Fildes, Dave; Williams, Kathryn; Bradford, Sally; Grootemaat, Pam; Kobel, Conrad; Gordon, Rob (2022) Implementation of a Pilot SMS-Based Crisis Support Service in Australia. Staff Experiences of Supporting Help-Seekers via Text. In: *Crisis*: Jg. 43(1) S. 46-52.
- Fixemer, Tom; Herzog, Patrick; Reichenecker, Saskia (2021) Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation. In: *Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*: Jg. 17 (1) S. 28-42.
- Frey, Michael (2021) Krisenintervention als „Prozess“. In: Frey, Michael; Fischer, Claudia (Hrsg.) *Praxishandbuch Psychiatrische Krisenintervention. Erste Hilfe bei psychischen Krisen aus interdisziplinärer Sicht*. Deutschland: Elsevier GmbH. S. 23-34.

- Frittgen, Eva-Maria; Haltaufderheide, Joschka (2022) 'Can you hear me?': communication, relationship and ethics in video-based telepsychiatric consultations. In: J Med Ethics: 2022 (48) S. 22-30.
- Förderverein Ambulante Krisenhilfe e.V. (2022) Online-Beratung. Nürnberg. Verfügbar über: <https://kdmfr.de/online-beratung/> (Letzter Zugriff: 12.01.2023).
- Georg Thieme Verlag KG (2023) Thieme Connect. Stuttgart. Verfügbar über: <https://www.thieme.de/en/thieme-connect/home-3939.htm> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).
- Gould, S. Madelyn; Chowdhury, Saba; Lake, M. Alison; Galfavy, Hanga; Kleinman, Marjorie; Kuchuk, Michelle; McKeon, Richard (2021) National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters' perceptions of effectiveness. In: Suicide and Life-Threatening Behavior: Jg. 2021 (51) S. 1126-1137.
- Gould, S. Madelyn; Pisani, Anthony; Gallo, Carlos; Ertefaie, Ashkan; Harrington, Donald; Kelberman, Caroline; Green, Shannon (2022) Crisis text-line interventions: Evaluation of texters' perceptions of effectiveness. In: Suicide and Life-Threatening Behavior: Jg. 2022 (52) S. 583-595.
- Hailer, Miriam; Witzmann, Markus (2018) Soziale Arbeit in multiprofessionellen Teams am Beispiel der Krisenintervention im „Krisendienst Psychiatrie“ für Oberbayern. In: Klinische Sozialarbeit. Zeitschrift für psychosoziale Praxis und Forschung: Jg. 14 (1) S. 5-7.
- Hildebrand, Anja; Weiss, Maren; Braun-Scharm, Hellmuth; Stemmler, Mark (2022) Wirken Online-Peer-Suizidpräventionsprogramme? Eine Untersuchung über den Beratungserfolg und dessen Prädiktoren. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie: Jg. 51 (2) S. 117-126.
- Hildebrand, Anja; Weiss, Maren; Stemmler, Mark (2019) Online-Peer-Suizidpräventionsprogramme bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen: Eine systematische Übersichtsarbeit. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie: Jg. 67 (4) S. 221-229.

Hinterberger, Gerhard; Kühne, Stefan (o.J.) (Hrsg.) Archiv-Jahresausgaben. Wien, Krems. Verfügbar über: https://www.e-beratungsjournal.net/?page_id=443 (Letzter Zugriff: 19.08.2023).

Hochschule für angewandte Wissenschaften München (o.J.) OPAC. München. Verfügbar über: <https://opac.bib.hm.edu/TouchPoint/start.do?View=fhm&Branch=0> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).

Hofer-Moser, Otto; Hintenberger, Gerhard; Schwarzmann, Melitta; De Dominicis, Rita; Brunner, Franz (2020) Krisenintervention kompakt. Theoretische Modelle, praxisbezogene Konzepte und konkrete Interventionsstrategien. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.

Hoghe, Jelena; Limmer, Ruth; Reule, Christine (2020) Zugänge zur Onlineberatung: Wie finden Jugendliche psychosoziale Beratungsangebote Sozialer Dienste im Internet? In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: Jg. 16 (1) S. 16-32.

Hogrefe Verlag GmbH & Co.KG (2023) hogrefe eContent. Göttingen. Verfügbar über: <https://econtent.hogrefe.com/> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).

Hong, Nha Quan; Pluye, Pierre; Fàbregues, Sergi; Barlett, Gillian; Boardman, Felicity; Cargo, Margaret; Dagenais, Pierre; Gagnon, Marie-Pierre; Griffiths, Frances; Nicolau, Belinda; O’Cathain, Alicia; Rousseau, Marie-Claude; Vedel, Isabelle (2018) Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT). Version 2018. User Guide. Kanada. Verfügbar über: http://mixedmethodsappraisaltoolpublic.pbworks.com/w/file/attach/127916259/MMAT_2018_criteria-manual_2018-08-01_ENG.pdf (Letzter Zugriff: 18.06.2023).

Hörmann, Martina; Engelhardt, Emily (2022) Blended Counseling- Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung: Jg. 40 (2) S. 72-78.

Iversen, Clara; Westerlund, Michael (2022) Users’ Perspectives on Crisis Helplines in Relation to Professional Mental Health Services. In: Crisis: Jg. 2022 (0) S. 1-7.

Institut für E-Beratung (o.J.) Projekte. Nürnberg. Verfügbar über: <https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).

Jesser, Andrea; Schmalwieser, Susanne; Mädge, Anna-Lena; Culen, Caroline; Schrank, Beate; Böckle, Markus (2021) Chancen niederschwelliger online Peer-to-Peer Begleitung für Jugendliche am Beispiel der Online-Plattform OPEN. In: Psychotherapie forum: Jg. 2021 (25) S. 154-160.

Joanna Briggs Institute (o.J.) Resources. Templates for Scoping Reviews. Verfügbar über: <https://jbi.global/scoping-review-network/resources> (Letzter Zugriff: 13.08.2023).

JsonBix Editor; Lightweb Media GmbH (o.J.) Weltkarte Länder. Verfügbar über: <https://www.jsonbix.com/weltkarte-laender/> (Letzter Zugriff: 13.08.2023)

Jugendnotmail (2023) Über Uns. Verfügbar über: <https://jugendnotmail.de/ueber-uns/> (Letzter Zugriff: 27.07.2023).

Justen-Horsten, Agnes; Paschen, Helmut (2016) Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Kbo-Isar-Amper-Klinikum Region München (o.J) Psychiatrisches Krisen- und Behandlungszentrum Atriumhaus. München. Verfügbar über: https://kbo-iak.de/fileadmin/Flyer_Broschueren/Atriumhaus/Atriumhaus.pdf (Letzter Zugriff: 19.05.2023).

krisenchat gGmbH (2023) FAQ. Verfügbar über: <https://krisenchat.de/ueber-uns/faq> (Letzter Zugriff: 27.07.2023).

Krisendienst Psychiatrie München, Kliniken des Bezirks Oberbayern (Hrsg.) (2013) Regionale psychiatrische Krisenversorgung. Fachkonzept. München. Verfügbar über: https://www.krisendienste.bayern/wp-content/uploads/2021/02/Regionale_psychiatrische_Krisenversorgung.pdf (Letzter Zugriff: 25.07.2023).

Lake, M. Alison; Niederkrotenthaler, Thomas; Aspden, Rebecca; Kleinman, Marjorie; Hoyte-Badu; M. Amanda; Galfalvy, Hanga; Gould, S. Madelyn (2022) Lifeline

- Crisis Chat: Coding form development and findings on chatters' risk status and counselor behaviors. In: *Suicide and Life-Threatening Behavior: Jg. 2022 (52)* S. 452-466.
- Lamnek, Siegfried und Krell, Claudia (Hrsg.) (2016) *Qualitative Sozialforschung. Mit Online-Material*. 6., vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Lehenbauer, Mario; Stetina, U. Birgit (2011) *Interaktive Programme und virtuelle Simulationen*. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hrsg.) *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 155- 165.
- Luo, Min; Guo, Lixia; Yu, Mingzhou; Jiang, Wenying; Wang, Haiyan (2020) *The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public – A systematic review and metaanalysis*. In: *Psychiatry Research: Jg. 2020 (291)* S. 1-9.
- Ma, Jennifer; O' Riordan, Megan; Mazzer, Kelly; Batterham, J. Philip; Bradford, Sally; Kølves, Kairi; Titov, Nikolai; Klein, Britt; Rickwood, J. Debra (2022) *Consumer Perspectives on the Use of Artificial Intelligence Technology and Automation in Crisis Support Services: Mixed Methods Study*. In: *JMIR Human Factors: Jg. 9 (3)* S. 1-17.
- Marshall, Paul; Jones, Steven; Gooding, Patricia; Robinson, Heather; Lobban, Fiona (2022) *Caring for a Family Member with Psychosis or Bipolar Disorder Who Has Experienced Suicidal Behaviour: An Exploratory Qualitative Study of an Online Peer-Support Forum*. In: *International Journal of Environmental Research and Public Health: Jg. 2022 (19)* S. 1-14.
- Mathieu, L. Sharna; Uddin, Riaz; Brady, Morgan; Batchelor, Samantha; Ross, Victoria; Spence, H. Susan; Watling, David; Kølves, Kairi (2021) *Systematic Review: The State of Research Into Youth Helplines*. In: *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry: Jg. 60 (10)* S. 1190-1233.

- Mazzer, Kelly; O’Riordan, Megan; Woodward, Alan; Rickwood, Debra (2021) A Systematic Review of User Expectations and Outcomes of Crisis Support Services. In: *Crisis*: Jg. 42 (6) S. 465-473.
- McGuinness, A. Luke; Higgins, P.T. Julian (2020) Risk-of-bias VISualization (robvis): An R package and Shiny web app for visualizing risk-of-bias assessments. In: *Research Synthesis Methods*: Jg. 2020 (o.A.) S. 1-7. Verfügbar über: <https://mcguinlu.shinyapps.io/robvis/> (Letzter Zugriff: 18.06.2023).
- Mereish, H. Ethan; Feinstein, A. Brian; Mamey, Rose Mary; Goldbach, T. Jeremy (2022) Characteristics and Perceptions of Sexual and Gender Minority Youth Who Utilized a National Sexual and Gender Minority-Focused Crisis Service. In: *Crisis*: Jg. 43 (2) S. 127-134.
- Mokkenstorm, K. Jan; Eikelenboom, Merjin; Huisman, Annemiek; Wiebenga, Jasper; Gilissen, Renske; Kerkhof, J.F.M. Ad; Smit, H. Johannes (2017) Evaluation of the 113Online Suicide Prevention Crisis Chat Service: Outcomes, Helper Behaviors and Comparison to Telephone Hotlines. In: *Suicide and Life-Threatening Behavior*: Jg. 47 (3) S. 1-15.
- Mokkenstorm, K. Jan; Mérelle, Y.M. Saskia; Smit, H. Jan; Beekman, T.F. Aartjan; Kerkhof, J.F.M. Ad; Huisman, Annemiek; Gilissen, Renske (2019) Exploration of Benefits and Potential Harmful Effects of an Online Forum for Visitors to the Suicide Prevention Platform in The Netherlands. In: *Crisis*: Jg. 2019 (0) S. 1-9.
- Mokkink, Lidwine B.; de Vet, Henrica C. W.; Prinsen, Cecilia A.; Patrick, Donald L.; Alonso, Jordi; Bouter, Lex M.; Terwee, Caroline B. (2018) COSMIN Risk of Bias checklist for systematic reviews of Patient-Reported Outcome Measures. Niederlande: COSMIN. Verfügbar über: https://www.cosmin.nl/wp-content/uploads/COSMIN-RoB-checklist-V2-0-v17_rev3.pdf (Letzter Zugriff: 20.06.2023).
- Moylan, A. Carrie; Carlson, L. Melanie; Campbell, Rebecca; Fedewa, Tana (2022) “It’s Hard to Show Empathy in a Text”: Developing a Web-based Sexual Assault Hotline in a College Setting. In: *Journal of Interpersonal Violence*: Jg. 37 (17-18) S. 16037-16059.

- Navarro; Pablo; Sheffield, Jeanie; Edirippulige, Sisira; Bambling, Matthew (2020) Exploring Mental Health Professionals' Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness With Young People: Mixed Methods Pilot Study. In: JMIR Mental Health: Jg. 7 (1) S. 1-15.
- Nieder, O. Timo; Renner, Janis; Zapf, Antonia; Sehner, Susanne; Hot, Amra; König, Hans-Helmut; Dams, Judith; Grochtdreis, Thomas; Briken, Peer; Dekker, Arne (2022) Interdisciplinary, internet-based trans health care (i²TransHealth): study protocol for a randomised controlled trial. In: BMJ Open: Jg. 2022 (12) S. 1-10.
- Nordhausen, Thomas, Hirt, Julian (2022) 10 Schritte zur systematischen Literaturrecherche. In: EbM-Netzwerk (Hrsg.) RefHunter. Systematische Literaturrecherche. Verfügbar über: https://refhunter.org/research_support/rechercheschritte (Letzter Zugriff: 12.01.2023).
- O'Riordan, Megan; Ma, S. Jennifer; Mazzer, Kelly; Batterham, Philip; Kölves, Kairi; Woodward, Alan; Klein, Britt; Larsen, Mark; Goecke, Roland; Gould, Madelyn; Rickwood, Debra (2022) Help-seeker expectations and outcomes of a crisis support service: Comparison of suicide-related and non-suicide-related contacts to lifeline Australia. In: Health and Social Care in the Community: Jg. 2022 (00) S. 1-10.
- Ortiz-Müller, Wolf (2021) Krisenintervention: Theorie, Handlungsmodell und praktisches Vorgehen. In: Ortiz-Müller, Wolf; Gutwinski, Stefan; Gahleitner, Silke (Hrsg.) Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. 3., überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH. S. 47-65.
- Oswald, Alexander (2018) Onlineberatung - Ist Mailberatung noch eine angemessene Form, um Jugendliche und junge Erwachsene in (suizidalen) Krisen zu erreichen? Eine sozio-technische Analyse. In: In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: Jg. 14 (1) S. 1-15.

- Ouzzani, Mourad; Hammady, Hossam; Federowicz, Zbys; Elmagarmid, Ahmed (2016) Rayyan – a web and mobile app for systematic reviews. Verfügbar über: <https://www.rayyan.ai/> (Letzter Zugriff: 25.07.2023).
- Page, J. Matthew; McKenzie, E. Joanne; Bossuyt, M. Patrick; Boutron, Isabelle; Hoffmann, C. Tammy; Mulrow, D. Cynthia; Shamseer, Larissa; Tetzlaff, M. Jennifer; Akl, A. Elie; Brennan, E. Sue; Chou, Roger; Glanville, Julie; Grimshaw, M. Jeremy; Hróbjartsson, Asbjörn; Lalu, M. Manoj; Li, Tianjing; Loder, W. Elizabeth; Mayo-Wilson, Evan; McDonald, Steve; McGuinness, A. Luke; Stewart, A. Lesley; Thomas, James; Tricco, C. Andrea; Welch, A. Vivian; Whiting, Penny; Moher, David (2021) The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. In: *BMJ*: Jg. 2021; 372: n71. S. 1-9.
- Panfil, Eva-Maria; Mayer, Herbert (2013) Quantitative Forschungsdesigns. In: Brandenburg, Hermann; Panfil, Eva-Maria; Mayer, Herbert (Hrsg.) *Pflegewissenschaft 2. Lehr- und Arbeitsbuch zur Einführung in die Methoden der Pflegeforschung. 2., vollständig überarbeitete Auflage*. Bern: Verlag Hans Huber, Hogrefe AG. S. 67-84.
- Perry, Amanda; Pyle, Denise; Lamont-Mills, Andrea; du Plessis, Carol; du Preez, Jan (2021) Suicidal behaviours and moderator support in online health communities: a scoping review. In: *BMJ Open*: Jg. 2021 (11) S. 1-10.
- Perry, Amanda; Lamont-Mills, Andrea; du Preez, Jan; du Plessis, Carol (2022) „I Want to Be Stepping in More“ – Professional Online Forum Moderators’ Experiences of Supporting Individuals in a Suicide Crisis. In: *Frontiers in Psychiatry*: Jg. 2022 (13) S. 1-10.
- Peters, DJ Micah; Godfrey, Christina; McInerney, Patricia; Munn, Zachary; Tricco, C. Andrea; Khalil, Hanah (2020) Chapter 11: Scoping reviews. In: Aromataris, Edoardo; Munn, Zachary (Hrsg.) *JBIM Manual for Evidence Synthesis*. Adelaide: JBI. S. 406-551.

- Pisani, R. Anthony; Gould, S. Madelyn; Gallo, Carlos; Ertefaie, Ashkan; Kelberman, Caroline; Harrington, Donald; Weller, Daniel; Green, Shannon (2022) Individuals who text crisis text line: Key characteristics and opportunities for suicide prevention. In: *Suicide and Life-Threatening Behavior*: Jg. 2022 (52) S. 567-582.
- Predmore, Zachary; Ramchand, Rajeev; Ayer, Lynsay; Kotzias, Virginia; Engel, Charles; Ebener, Patricia; Kemp, E. Janet; Karras, Elizabeth; Haas, L. Gretchen (2017) Expanding Suicide Crisis Services to Text and Chat. Responders' Perspectives of the Differences Between Communication Modalities. In: *Crisis*: Jg. 38 (4) S. 255-260.
- Reindl, Richard (2018) Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*: Jg. 14 (1) S. 16-26.
- Reindl, Richard; Engelhardt, Emily (2021) Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: Freier, Carolin; König, Joachim; Manzeschke, Arne; Städtler-Mach, Barbara (Hrsg.) *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft*. Wiesbaden: Springer VS. S. 117- 128.
- Reinhardt, Isabelle; Gouzoulis-Mayfrank, Euphrosyne; Zielasek, Jürgen (2019) Use of Telepsychiatry in Emergency and Crisis Intervention: Current Evidence. In: *Current Psychiatry Reports*: Jg. 21 (63) S. 1-8.
- Rhoades, Harmony; Rusow, A. Joshua; Bond, David; Lanteigne, Amy; Fulginiti, Anthony; Goldbach, T. Jeremy (2018) Homelessness, Mental Health and Suicidality Among LGBTQ Youth Accessing Crisis Services. In: *Child Psychiatry & Human Development*: Jg. 2018 (49) S. 643-651.
- Roth, Helmut (2022) Der Krisendienst Psychiatrie bietet in Oberbayern wohnortnahe Soforthilfe. In: *Gesundheitswesen*: Jg. 84(4) S. 365-366.
- Runkle, D. Jennifer; Yadav, Shrikanth; Michael, Kurt; Green, Shannon; Weiser, Jaclyn; Sugg, M. Margaret (2022) Crisis Response and Suicidal Patterns in

- U.S. Youth Before and During COVID-19: A Latent Class Analysis. In: *Journal of Adolescent Health*: Jg. 2022 (70) S. 48-56.
- Rupp, Manuel (2018) *Psychiatrische Krisenintervention*. Köln: Psychiatrie Verlag GmbH.
- Sage Publishing (2023) *Sage Journals*. Kalifornien. Verfügbar über: <https://journals.sagepub.com/> (Letzter Zugriff: 19.08.2023).
- Schmalwieser, Susanne; Jesser, Andrea; Mädge, Anna-Lena; Schrank, Beate; Böckle, Markus (2022) open2chat – eine digitale Peer-to-Peer-Begleitung für Jugendliche. Theoretische Zugänge und praktische Lösungen. In: *Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*: Jg. 18 (1) S. 66-77.
- Schwab-Reese, M. Laura; Cash, J. Scottye; Lambert, J. Natalie; Lansford, E. Jennifer (2022) “They Aren’t Going to Do Jack Shit”: Text-Based Crisis Service Users’ Perceptions of Seeking Child Maltreatment-Related Support From Formal Systems. In: *Journal of Interpersonal Violence*: Jg. 37 (19-20) S. 19066-19083.
- Schwab-Reese, Laura; Kanuri, Nitya; Cash, Scottye (2019) Child Maltreatment Disclosure to a Text Messaging–Based Crisis Service: Content Analysis. In: *JMIR Mhealth and Uhealth*: Jg. 7 (3) S. 1-8.
- Sindahl, N. Trine; Côté, Louis-Phillippe; Dargis, Luc; Mishara, L. Brian; Bechmann Jensen, Torben (2018) Texting for Help: Processes and Impact of Text Counseling with Children and Youth with Suicide Ideation. In: *Suicide and Life-Threatening Behavior*: Jg. 2019 (00) S. 1-19.
- Sindahl, N. Trine; Fukkink, G. Ruben; Helles, Rasmus (2020) SMS counselling at a child helpline: counsellor strategies, children’s stressors and well-being. In: *British Journal of Guidance & Counselling*: Jg: 48 (2) S. 263-275.
- Sindahl, N. Trine; van Dolen, Willemijn (2020) Texting at a Child Helpline: How Text Volume, Session Length and Duration, Response Latency, and Waiting Time Are Associated with Counseling Impact. In: *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*: Jg: 23 (4) S. 210-217.
- Stanik, Tim; Maier-Gutheil, Cornelia (2020) Online-Beratung – Formate, Anforderungen, Befunde. In: *Kontext*: Jg. 2020 (2) S. 110-122.

- Stein, Claudius (2020) Spannungsfelder der Krisenintervention. Ein Handbuch für die psychosoziale Praxis. 2., erweiterte und überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Stieler, Mara (2022) Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen - eine empirische Erhebung unter User*innen der Plattform Jugendnotmail In: Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: Jg. 18 (1) S. 1-17.
- Stieler, Mara; Lipot, Sarah; Lehmann, Robert (2022) Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. In: Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: Jg. 18 (1) S. 50-65.
- Szlyk, Hannah Selene; Roth, Kimberly Beth; García-Perdomo, Victor (2019) Engagement With Crisis Text Line Among Subgroups of Users Who Reported Suicidality. In: Psychiatric Services: Jg. 71 (4) S. 1-9.
- Taquet, Maxime; Luciano, Sierra; Geddes, John R.; Harrison, Paul J. (2021) Bidirectional associations between COVID-19 and psychiatric disorder: retrospective cohort studies of 62354 COVID-19 cases in the USA. In: Lancet Psychiatry: Jg. 2021 (2) S. 130-140.
- Thiery, Heinz (2018) Was ist Online-Beratung? Ein differenztheoretischer Vergleich. Online verfügbar über: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/11/Definition-Online-Beratung-Langtext.pdf> (Letzter Zugriff am: 19.05.2023).
- Thoër, Christine; Noiseux, Kathia; Siche, Fabienne; Palardy, Caroline; Vanier, Claire; Vrignaud, Caroline (2017) Potentiels et enjeux de l'intervention par texto: l'expérience de Tel-jeunes au Québec Online text-based psychosocial intervention for Youth in Quebec. In: Santé mentale au Québec: Jg. 42 (1) S. 337-354.
- Thompson, K. Laura; Sugg, M. Margaret; Runkle, R. Jennifer (2018) Adolescents in crisis: A geographic exploration of help-seeking behavior using data from Crisis Text Line. In: Social Science & Medicine: Jg. 2018 (215) S. 69-79.

- Tricco, C. Andrea; Lillie, Erin; Zarin, Wasifa; O'Brien, K. Kelly; Colquhoun, Heather; Levac, Danielle; Moher, David; Peters, D.J. Micah; Horsley, Tanya; Weeks, Laura; Hempel, Susanne; Akl, A. Elie; Chang, Christine; McGowan, Jessie; Stewart, Lesley; Hartling, Lisa; Aldcroft, Adrian; Wilson, G. Michael; Garritty, Chantelle; Lewin, Simon; Godfrey, M. Christina; Macdonald, T. Marilyn; Langlois, V. Etienne; Soares-Weiser, Karla; Moriarty, Jo; Clifford, Tammy; Tunçalp, Özge; Straus, E. Sharon (2018) PRISMA Extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. In: *Annals of Internal Medicine*: Jg. 169 (7) S. 467-473.
- Van Dolen, Willemijn; Weinberg, B. Charles (2019) An Empirical Investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children Using an Online Child Helpline. In: *International Journal of Environmental Research and Public Health*: Jg. 2019 (16) S. 1-11.
- Von Elm, Erik; Schreiber, Gerhard; Haupt, Cornelia Claudia (2019) Methodische Anleitung für Scoping Reviews (JBI-Methodologie). In: *Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ)*: Jg. 2019 (143) S. 1-7.
- Van Wyk, Jeanne; Gibson, Kerry (2022) An Analysis of Young Clients' Communications About Their Suicidality on a Text Message Helpline: „I'm Scared of What I Might Do to Myself“. In: *Frontiers in Psychiatry*: Jg. 2022 (13) S. 1-10.
- Ward, Andy; Morrison, Christine (2022) A collaboration on teaching communication by text. In: *The Clinical Teacher*: Jg. 19 (4). S. 294-298.
- Watling, David; Batchelor, Samantha; Collyer, Brian; Mathieu, Sharna; Ross, Victoria; Spence, H. Susan; Kølves, Kairi (2021) Help-Seeking from a National Youth Helpline in Australia: An Analysis of Kids Helpline Contacts. In: *International Journal of Environmental Research and Public Health*: Jg. 2021 (18) S. 1-14.
- Weiss, Maren; Hildebrand, Anja; Braun-Scharm, Hellmuth; Weckwerth, Klaus; Held, Dagmar; Stemmler, Mark (2020) Werden suizidgefährdete junge Menschen durch Online-Beratung erreicht? Bewertung der Zielgruppenerreichung der

- [U25] - Online-Suizidprävention. In: Zeitschrift für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie: Jg. 48 (3) S. 204-214.
- Welschehold, Michael (2021a) Krisendienst in Bayern. Crisis intervention services in Bavaria. In: Nervenheilkunde: Jg. 21(40) S. 699-706.
- Welschehold, Michael (2021b) Neu: Krisendienste in ganz Bayern. In: Bayrisches Ärzteblatt: Jg. 2021 (5) S. 212-213.
- Welschehold, Michael (2022) Der Krisendienst Psychiatrie bietet in Oberbayern wohnortnahe Soforthilfe; Teil 2: Entwicklung und Leistungsangebot des Krisendienstes Psychiatrie Oberbayern aus fachlicher Perspektive. In: Gesundheitswesen: Jg. 84(4) S. 367.
- Williams, Kathryn; Fildes, Dave; Kobel, Conrad; Grootemaat, Pam; Bradford, Sally; Gordon, Rob (2021) Evaluation of Outcomes for Help Seekers Accessing a Pilot SMS-Based Crisis Intervention Service in Australia. In: Crisis: Jg. 42 (1) S. 32-39.
- Wenzel, Joachim; Jaschke, Stephanie; Engelhardt, Emily (2020) Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: Jg. 16(1) S. 46-66.
- Xu, Zhongzhi; Xu, Yucan; Cheung, Florence; Cheng, Mabel; Lung, Daniel; Law, Wa Yik; Chiang, Byron; Zhang, Qingpeng; Yip, S.F. Paul (2021) Detecting suicide risk using knowledge-aware natural language processing and counseling service data. In: Social Science & Medicine: Jg. 2021 (283) S. 1-8.
- Yip, Paul Siu Fai; Chan, Wai-Leung; Chan, S. Christian; He, Lihong; Xu, Yucan; Chan, Evangeline; Chau, Yui Chi; Cheng, Qijin; Cheng, Siu-Hung; Cheung, Florence; Chow, James; Chow, Shirley; Fung, Jerry; Hsu, Siu-Man; Law, Yik Wa; Lo, Billie; Miu, Sze-Man; Ng, Wai Man; Ngai, Ken; Tsang, Christy; Xiong, Cynthia; Xu, Zhongzhi (2021) The Opportunities and Challenges of the First Three Years of Open Up, an Online Text-Based Counselling Service for Youth and Young Adults. In: International Journal of Environmental Research and Public Health: Jg. 2021 (18) S. 1-10.
- Zalsman, Gil; Levy, Yael; Sommerfeld, Eliane; Segal, Avi; Assa, Dana; Ben-Dayana, Loona; Valevski, Avi; Mann, John J. (2021) Suicide-related calls to a national

crisis chat hotline service during the COVID-19 pandemic and lockdown. In: Journal of Psychiatric Research: Jg. 2021 (139) S. 193-196.

Zauter, Sigrid, Lehmann, Robert (2021) Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung. In: Freier, Carolin; König, Joachim; Manzeschke, Arne; Städtler-Mach, Barbara (Hrsg.) Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft. Wiesbaden: Springer VS. S. 129 – 140.

Anhang

1. Methodisches Vorgehen

1.1 PRISMA-ScR Checkliste

2. Systematische Literaturrecherche

2.1 Ein- und Ausschlusskriterien

2.2 Darstellung des Suchstrings für PubMed und CINAHL

2.3 Screenshots des Suchverlaufs über PubMed am 16.01.2023

2.4 Screenshots des Suchverlaufs über CINAHL am 16.01.2023

2.5 Dokumentation der Handsuche

3. Studienauswahlverfahren

3.1 Tabellarische Darstellung der ausgeschlossenen Studien mit Begründung

4. Analyse der Ergebnisse

4.1 Tabellarische Darstellung der Datenextraktion

4.2 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der quantitativen deskriptiven Studien anhand des MMAT (2018)

4.3 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der quantitativen nicht-randomisierten Studien anhand des MMAT (2018)

4.4 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der qualitativen Studien anhand des MMAT (2018)

4.5 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der Mixed-method Studien anhand des MMAT (2018)

4.6 Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studie zur Entwicklung und Validierung einer Kurzsкала anhand des COSMIN (2018)

5. Darstellung der Ergebnisse

5.1 Übersichtstabelle zu zentralen Informationen der eingeschlossenen Studien

1. Methodisches Vorgehen

1.1 PRISMA-ScR Checkliste

SECTION	ITEM	PRISMA-ScR CHECKLIST ITEM	REPORTED ON PAGE #
TITLE			
Title	1	Identify the report as a scoping review.	Siehe Titelblatt
ABSTRACT			
Structured summary	2	Provide a structured summary that includes (as applicable): background, objectives, eligibility criteria, sources of evidence, charting methods, results, and conclusions that relate to the review questions and objectives.	Siehe 2. bis 5. Seite nach Titelblatt
INTRODUCTION			
Rationale	3	Describe the rationale for the review in the context of what is already known. Explain why the review questions/objectives lend themselves to a scoping review approach.	S. 1ff S. 22f
Objectives	4	Provide an explicit statement of the questions and objectives being addressed with reference to their key elements (e.g., population or participants, concepts, and context) or other relevant key elements used to conceptualize the review questions and/or objectives.	S. 7f
METHODS			
Protocol and registration	5	Indicate whether a review protocol exists; state if and where it can be accessed (e.g., a Web address); and if available, provide registration information, including the registration number.	S. 23
Eligibility criteria	6	Specify characteristics of the sources of evidence used as eligibility criteria (e.g., years considered, language, and publication status), and provide a rationale.	S. 23f
Information sources*	7	Describe all information sources in the search (e.g., databases with dates of coverage and contact with authors to identify additional sources), as well as the date the most recent search was executed.	S. 25-28
Search	8	Present the full electronic search strategy for at least 1 database, including any limits used, such that it could be repeated.	S. 25-28
Selection of sources of evidence†	9	State the process for selecting sources of evidence (i.e., screening and eligibility) included in the scoping review.	S. 28f
Data charting process‡	10	Describe the methods of charting data from the included sources of evidence (e.g., calibrated forms or forms that have been tested by the team before their use, and whether data charting was done independently or in duplicate) and any processes for obtaining and confirming data from investigators.	S. 31
Data items	11	List and define all variables for which data were sought and any assumptions and simplifications made.	S. 31
Critical appraisal of individual sources of evidence§	12	If done, provide a rationale for conducting a critical appraisal of included sources of evidence; describe the methods used and how this information was used in any data synthesis (if appropriate).	S. 31-38
Synthesis of results	13	Describe the methods of handling and summarizing the data that were charted.	S. 38f

SECTION	ITEM	PRISMA-ScR CHECKLIST ITEM	REPORTED ON PAGE #
RESULTS			
Selection of sources of evidence	14	Give numbers of sources of evidence screened, assessed for eligibility, and included in the review, with reasons for exclusions at each stage, ideally using a flow diagram.	S. 30
Characteristics of sources of evidence	15	For each source of evidence, present characteristics for which data were charted and provide the citations.	S. 31 S. 38
Critical appraisal within sources of evidence	16	If done, present data on critical appraisal of included sources of evidence (see item 12).	S. 31-38 S. 70-75
Results of individual sources of evidence	17	For each included source of evidence, present the relevant data that were charted that relate to the review questions and objectives.	S. 38-70
Synthesis of results	18	Summarize and/or present the charting results as they relate to the review questions and objectives.	S. 38-70
DISCUSSION			
Summary of evidence	19	Summarize the main results (including an overview of concepts, themes, and types of evidence available), link to the review questions and objectives, and consider the relevance to key groups.	S. 75-89
Limitations	20	Discuss the limitations of the scoping review process.	S. 89f
Conclusions	21	Provide a general interpretation of the results with respect to the review questions and objectives, as well as potential implications and/or next steps.	S. 90-99
FUNDING			
Funding	22	Describe sources of funding for the included sources of evidence, as well as sources of funding for the scoping review. Describe the role of the funders of the scoping review.	Siehe Scoping Review Protokoll

Quelle: Tricco et al. 2018, S.467ff

2. Systematische Literaturrecherche

2.1 Ein- und Ausschlusskriterien

Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
Population	
<ul style="list-style-type: none"> Nutzende von Onlineberatung in einer psychosozialen Krise, unabhängig von jeglichen soziodemographischen Charakteristika und unterschiedlichen Krisentypen/-kategorien. Nutzende von Onlineberatung in einer psychosozialen Krise mit Suizidgedanken. Nutzende von Onlineberatung mit einer bestehenden psychischen Erkrankung in einer psychosozialen Krise. Beratende Personen von Hilfesuchenden in einer psychosozialen Krise. 	

Konzept	
<ul style="list-style-type: none"> • Alle Formen der synchronen/asynchronen und textbasierten/nicht-textbasierten Onlineberatung. • Interaktion zwischen realen Personen. • Einschluss aller möglichen Formalisierungsgrade der Onlineberatung (Onlineberatung durch Fachkräfte, Peer-Beratende sowie informeller Beratung durch andere Nutzende). • Beratung mithilfe eines Blended Counseling-Formates. 	<ul style="list-style-type: none"> • Therapeutische Onlineinterventionen mit längerer Laufzeit. • Strukturierte psychologische/medizinische Intervention/Behandlung über Onlinemedien. • Ausschließlich Face-to-Face- /Präsenzberatung. • Ausschließlich Telefonberatung • Onlineberatung über ein automatisiertes System mit softwaregesteuerten Antworten. • Statistische Analyse/Studie zur Entwicklung von softwaregestützten Modellen/Algorithmen zur technischen Anwendung bei Onlineinterventionen. • Onlineberatung mit dem Schwerpunkt auf ein bestimmtes körperliches Erkrankungsbild/ somatische Beschwerden. • Erkenntnisse beziehen sich überwiegend (>50% der Studienpopulation) auf Telefon- oder Präsenzberatung und es handelt sich dabei nicht um ein Blended Counseling Format. • Keine erkennbare Differenzierung zwischen den Erkenntnissen zu Onlineberatungsformaten und Präsenz-/Telefonberatung).
Kontext	
<ul style="list-style-type: none"> • Dienst/ Hotline/ Stelle mit spezifischem psychosozialen Krisenberatungsangebot (z.B. Krisendienst) • Zentrum/ Hotline/ Stelle, die sich nicht als Krisendienst definiert, jedoch Menschen in einer akuten psychosozialen Krise/ Notlage (wie z.B. Suizidalität) berät. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine eindeutige Information zu Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention • Onlineberatung nicht im Kontext psychosozialer Krisenintervention

Studententypen

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Publikationen aus der Primär- und Sekundärforschung, unabhängig vom Studiendesign• Publikationen mit und ohne Peer Review• Publikationszeitraum: 2017-2023• Publikationen in englischer oder deutscher Sprache• Publikationen mit verfügbarem Vollzugriff | <ul style="list-style-type: none">• Studien in einer anderen Sprache als Deutsch oder Englisch• Publikationen ohne wissenschaftliches methodisches Vorgehen und/oder wissenschaftliche Datenerhebung/-analyse (z.B. Darstellung theoretischer Grundlagen, Meinungsartikel)• Publikationen ohne verfügbaren Vollzugriff |
|---|--|

Eigene Darstellung, 2023

2.2 Darstellung des Suchstrings für PubMed und CINAHL

Suchkomponenten	Suchstring für PubMed	Suchstring für CINAHL
<p>Population: Menschen in psychischer/ psychosozialer Krise</p>	<p>(mental health [MeSH Terms] OR mental health* [Title/ Abstract] OR psychosocial [MeSH Terms] OR psych* [Title/ Abstract] OR psychiatric [MeSH Terms] OR psychiatr* [Title/ Abstract] OR suicidal [MeSH Terms] OR suicid* [Title/ Abstract] OR help seeker [MeSH Terms] OR help seek* [Title/ Abstract])</p>	<p>(TI mental health* OR AB mental health* OR MH mental health OR TI psych* OR AB psych* OR MH psychosocial OR TI psychiatr* OR AB psychiatr* OR MH psychiatric OR TI suicid* OR AB suicid* OR MH suicidal OR TI help seek* OR AB help seek* OR MH help seeker)</p>
	AND	AND
<p>Concept: Onlineberatung</p>	<p>(online counseling [MeSH Terms] OR online counsel* [Title/ Abstract] OR online consultation [MeSH Terms] OR online consult* [Title/ Abstract] OR online service [MeSH Terms] OR online service* [Title/ Abstract] OR online advice [MeSH Terms] OR online advi* [Title/ Abstract] OR web-based [MeSH Terms] OR</p>	<p>(TI online counsel* OR AB online counsel* OR MH online counseling OR TI online consult* OR AB online consult* OR MH online consultation OR TI online service* OR AB online service* OR MH online service OR</p>

web-based* [Title/ Abstract] OR
text-based [MeSH Terms] OR
text-based* [Title/ Abstract] OR
messenger [MeSH Terms] OR
messenger* [Title/ Abstract] OR
SMS [MeSH Terms] OR
SMS* [Title/ Abstract] OR
mail [MeSH Terms] OR
mail* [Title/ Abstract] OR
forum [MeSH Terms] OR
forum* [Title/ Abstract] OR
chat [MeSH Terms] OR
chat* [Title/ Abstract] OR
video [MeSH Terms] OR
video* [Title/ Abstract])

TI online advi* OR
AB online advi* OR
MH online advice OR
TI web-based* OR
AB web-based* OR
MH web-based OR
TI text-based* OR
AB text-based* OR
MH text-based OR
TI messenger* OR
AB messenger* OR
MH messenger OR
TI SMS* OR
AB SMS* OR
MH SMS OR
TI mail* OR
AB mail* OR
MH mail OR
TI forum* OR
AB forum* OR
MH forum OR
TI chat* OR
AB chat* OR
MH chat OR
TI video* OR
AB video* OR
MH video)







	AND	AND
Context: Krisenintervention	(crisis intervention [MeSH Terms] OR crisis center [MeSH Terms] OR crisis service [MeSH Terms] OR crisis mental health service [MeSH Terms] OR crisis management [MeSH Terms] OR crisis hotline [MeSH Terms] OR crisis counseling [MeSH Terms] OR crisis intervention service [MeSH Terms] OR crisis support service [MeSH Terms] OR crisis* [Title/ Abstract])	(MH crisis intervention MH crisis center MH crisis service MH crisis mental health service MH crisis management MH crisis hotline MH crisis counseling MH crisis intervention service MH crisis support service TI crisis* AB crisis*)















Quelle: Eigene Darstellung, 2023















#26	...	!	>	Search: web-based [MeSH Terms]	0	07:14:43
#25	...		>	Search: web-based [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:14:43
#24	...		>	Search: online advi* [Title/Abstract]	22	07:13:39
#23	...	!	>	Search: online advice [MeSH Terms]	0	07:13:19
#22	...	!	>	Search: online advice [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:13:19
#21	...		>	Search: online service* [Title/Abstract]	652	07:13:00
#20	...	!	>	Search: online service [MeSH Terms]	0	07:12:44
#19	...	!	>	Search: online service [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:12:44
#18	...		>	Search: online consult* [Title/Abstract]	334	07:12:24
#17	...		>	Search: online consultation [MeSH Terms]	1,773	07:12:04
#16	...		>	Search: online counsel* [Title/Abstract]	158	07:11:43
#15	...		>	Search: online counseling [MeSH Terms]	1,105	07:11:06
#14	...	!	>	Search: ((((((((((mental health[MeSH Terms]) OR (mental health* [Title/Abstract])) OR (psychosocial[MeSH Terms])) OR (psychosocial[MeSH Terms])) OR (psych*[Title/Abstract])) OR (psychiatric[MeSH Terms])) OR (psychiatr*[Title/Abstract])) OR (suicidal[MeSH Terms])) OR (suicidal[MeSH Terms])) OR (suicid* [Title/Abstract])) OR (help seeker[MeSH Terms])) OR (help seeker[MeSH Terms])) OR (help seek*[Title/Abstract])	1,249,612	07:06:07
#13	...		>	Search: help seek* [Title/Abstract]	8,040	07:05:16
#12	...	!	>	Search: help seeker [MeSH Terms]	0	07:04:54
#11	...	!	>	Search: help seeker [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:04:54
#10	...		>	Search: suicid* [Title/Abstract]	93,436	07:04:39
#9	...	!	>	Search: suicidal [MeSH Terms]	0	07:04:19
#8	...		>	Search: suicidal [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:04:19
#7	...		>	Search: psychiatr* [Title/Abstract]	282,101	07:03:41
#6	...		>	Search: psychiatric [MeSH Terms]	109,803	07:03:11
#5	...		>	Search: psych* [Title/Abstract]	1,014,275	07:02:40
#4	...	!	>	Search: psychosocial [MeSH Terms]	0	07:02:10
#3	...		>	Search: psychosocial [MeSH Terms] - Schema: all	0	07:02:10
#2	...		>	Search: mental health* [Title/Abstract]	214,077	07:01:43
#1	...		>	Search: mental health [MeSH Terms]	57,694	07:01:22















Quelle: Eigene Screenshots, 2023

2.4 Screenshots des Suchverlaufs über CINAHL am 16.01.2023

Search ID#	Search Terms	Search Options	Actions
S68	 S17 AND S54 AND S66	Limiters - Published Date: 20170101-20231231 Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (242) View Details Edit
S67	 S17 AND S54 AND S66	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (338) View Details Edit
S66	 S55 OR S56 OR S57 OR S58 OR S59 OR S60 OR S61 OR S62 OR S63 OR S64 OR S65	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (33,130) View Details Edit
S65	 AB crisis*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (21,527) View Details Edit
S64	 TI crisis*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (12,822) View Details Edit
S63	 MH crisis support service	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit

S62	 MH crisis intervention service	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S61	 MH crisis counseling	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S60	 MH crisis hotline	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S59	 MH crisis management	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S58	 MH crisis mental health service	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S57	 MH crisis service	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S56	 MH crisis center	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S55	 MH crisis intervention	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (4,359) View Details Edit
S54	 S18 OR S19 OR S20 OR S21 OR S22 OR S23 OR S24 OR S25 OR S26 OR S27 OR S28 OR S29 OR S30 OR S31 OR S32 OR S33 OR S34 OR S35 OR S36 OR S37 OR S38 OR S39 OR S40 OR S41 OR S42 OR S43 OR S44 OR S45 OR S46 OR S47 OR S48 OR S49 OR S50 OR S51 OR S52 OR S53	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (143,019) View Details Edit
S53	 AB video*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (44,528) View Details Edit
S52	 TI video*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (16,980) View Details Edit
S51	 MH video	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S50	 AB chat*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (2,909) View Details Edit
S49	 TI chat*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (1,326) View Details Edit

S48	 MH chat	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S47	 AB forum*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (8,127) View Details Edit
S46	 TI forum*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (13,432) View Details Edit
S45	 MH forum	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S44	 AB mail*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (20,149) View Details Edit
S43	 TI mail*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (3,498) View Details Edit
S42	 MH mail	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (7,373) View Details Edit
S41	 AB SMS*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (1,935) View Details Edit
S40	 TI SMS*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (420) View Details Edit
S39	 MH SMS	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S38	 AB messenger*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (4,914) View Details Edit
S37	 TI messenger*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (648) View Details Edit
S36	 MH messenger	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S35	 AB text-based*	Expanders - Apply equivalent subjects	View Results (684) View Details Edit

S34	 TI text-based*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (114) View Details Edit
S33	 MH text-based	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S32	 AB web-based*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (16,493) View Details Edit
S31	 TI web-based*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (5,591) View Details Edit
S30	 MH web-based	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S29	 AB online advi*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (2,224) View Details Edit
S28	 TI online advi*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (129) View Details Edit
S27	 MH online advice	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S26	 AB online service*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (10,762) View Details Edit
S25	 TI online service*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (699) View Details Edit
S24	 MH online service	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S23	 AB online consult*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (2,532) View Details Edit
S22	 TI online consult*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (136) View Details Edit
S21	 MH online consultation	Expanders - Apply equivalent subjects	View Results (0) View Details Edit

S20	AB online counsel*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (1,925) View Details Edit
S19	TI online counsel*	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (176) View Details Edit
S18	MH online counseling	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit
S17	S1 OR S2 OR S3 OR S4 OR S5 OR S6 OR S7 OR S8 OR S9 OR S10 OR S11 OR S12 OR S13 OR S14 OR S15 OR S16	Expanders - Apply equivalent subjects Search modes - Find all my search terms	View Results (508,711) View Details Edit
S16	AB help seek*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (8,130) View Details Edit
S15	TI help seek*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (2,536) View Details Edit
S14	MH help seeker	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (0) View Details Edit
S13	AB suicid*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (30,547) View Details Edit
S12	TI suicid*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (25,130) View Details Edit
S11	MH suicidal	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (0) View Details Edit
S10	AB mental health*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (118,983) View Details Edit
S9	TI mental health*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (58,021) View Details Edit
S8	MH mental health	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (52,865) View Details Edit
S7	AB psych*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (312,571) View Details Edit
S6	TI psych*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (136,596) View Details Edit
S5	MH psychosocial	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (0) View Details Edit
S4	AB psychiatr*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (71,525) View Details Edit
S3	TI psychiatr*	Search modes - Boolean/Phrase	View Results (36,828) View Details Edit
S2	MH psychiatric	Search modes - SmartText Searching	View Results (479) View Details Edit
S1	MH psychiatric	Search modes - Find all my search terms	View Results (0) View Details Edit

Quelle: Eigene Screenshots, 2023

2.5 Dokumentation der Handsuche

Plattform/ Zeitschrift	Datum der Suche	Suchbegriffe	Trefferanzahl
<ul style="list-style-type: none"> • Homepage „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB)“ • Homepage „Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB)“ • Homepage „Institut für e-Beratung“ der technischen Hochschule Nürnberg 	04.01.2023	Keine Eingabe von Suchbegriffen; Sichtung der Homepage nach relevanten Publikationen	0
„Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation“ über e-beratungsjournal.net	04.01.2023	Keine Eingabe von Suchbegriffen; Sichtung aller Zeitschriftenausgaben ab 2017	5
SAGE Journals	04.01.2023	online* AND crisis* Online-Beratung	38 5
Zeitschrift „The British Journal of Psychiatry“	14.01.2023	crisis*	12
Zeitschrift „Primary Health Care Research & Development“	14.01.2023	crisis*	7
Zeitschrift „BJPsych Open“	14.01.2023	crisis* AND online*	313
OPAC Hochschule München unter „Artikel & mehr“	16.01.2023	Psychosoziale Onlineberatung Onlineberatung AND Krise*	130 56

Hogrefe eContent	16.01.2023	Online-Beratung AND Krise* Onlineberatung AND Krise*	117 5
Thieme-connect	16.01.2023	Online-Beratung Onlineberatung	46 25
Zeitschrift „Crisis“	16.01.2023	online* AND crisis*	193
Über „Similar Articles“ bei der Datenbankrecherche über PubMed	16.01.2023	Keine Eingabe von Suchbegriffen; Sichtung der Vorschläge nach relevanten Publikationen	6
Suche in den Literaturverzeichnissen der relevanten Publikationen	Mitte April- Mitte Mai 2023	Keine Eingabe von Suchbegriffen; Sichtung der Literaturverzeichnisse nach relevanten Publikationen	4

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

3. Studienauswahlverfahren

3.1 Tabellarische Darstellung der ausgeschlossenen Studien mit Begründung

Autoren, Jahr und Titel der Publikation	Grund für Ausschluss
Backenstrass, Wolf (2018) Internetbasierte Therapie in der Versorgung von Patienten mit depressiven Störungen: Ein Überblick. Internet-based therapy in depressive disorders: An overview.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention, sondern längerfristige Onlinetherapie für Menschen mit Depression
Biddle et al. (2020) Online help for people with suicidal thoughts provided by charities and healthcare organisations: a qualitative study of users' perceptions.	<ul style="list-style-type: none"> Online-Angebote im Allgemeinen, kein Fokus auf Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention
Brody et al. (2020) Chat-based hotlines for health promotion: a systematic review.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Cipolletta et al. (2022) Live-Chat Support for People Bereaved by Suicide. A Thematic Analysis.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Cohen et al. (2022) Web-based support services to help prevent suicide in young people and students: A mixed-methods, user-informed review of characteristics and effective elements.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Onlineberatung im Rahmen von Krisenintervention Befragte sind keine Nutzenden von krisenbezogener Onlineberatung oder Mitarbeitenden im Rahmen von Krisenintervention mithilfe von Onlinemedien
Fixemer et al. (2021) Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Frittgen, Haltaufderheide (2021) 'Can you hear me?': communication, relationship and ethics in video-based telepsychiatric consultations.	<ul style="list-style-type: none"> Reine Darstellung theoretischer Grundlagen ohne Erhebung von Daten (keine wissenschaftliche Studie)
Hildebrand et al. (2019) Online-Peer-Suizidpräventionsprogramme bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen: Eine systematische Übersichtsarbeit.	<ul style="list-style-type: none"> Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention

Hoghe et al. (2020) Zugänge zur Onlineberatung: Wie finden Jugendliche psychosoziale Beratungsangebote Sozialer Dienste im Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Jesser et al. (2021) Chancen niederschwelliger online Peer-to-Peer Begleitung für Jugendliche am Beispiel der Online-Plattform OPEN.	<ul style="list-style-type: none"> • Reine Darstellung theoretischer Grundlagen ohne Erhebung von Daten (keine wissenschaftliche Studie)
Ma et al. (2022) Consumer Perspectives on the Use of Artificial Intelligence Technology and Automation in Crisis Support Services: Mixed Methods Study.	<ul style="list-style-type: none"> • Studienpopulation erhielt Telefon- oder Onlineberatung • Keine Differenzierung zwischen einzelnen in Anspruch genommenen Beratungsformen in der Datenanalyse, somit keine konkreten Aussagen zu Onlineberatung zu erschließen
Marshall et al. (2022) Caring for a Family Member with Psychosis or Bipolar Disorder Who Has Experienced Suicidal Behaviour: An Exploratory Qualitative Study of an Online Peer-Support Forum.	<ul style="list-style-type: none"> • Es geht um eine Online-Peer-unterstützte Selbstmanagement Intervention, kein Fokus auf Onlineberatung durch Peers • Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Mathieu et al. (2021) Systematic Review: The State of Research Into Youth Helplines.	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention
Mazzer et al. (2021) A Systematic Review of User Expectations and Outcomes of Crisis Support Services.	<ul style="list-style-type: none"> • Großteil (61,3%) der eingeschlossenen Studien beziehen sich ausschließlich auf Telefonberatung
Mereish et al. (2022) Characteristics and Perceptions of Sexual and Gender Minority Youth Who Utilized a National Sexual and Gender Minority-Focused Crisis Service.	<ul style="list-style-type: none"> • Großteil der Studienpopulation (57,8%) nutzten Telefonberatung
Moylan et al. (2022) „It’s Hard to Show Empathy in a Text“: Developing a Web-based Sexual Assault Hotline in a College Setting.	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Krisendienst; spezifische Hotline für Collegenetting
Navarro et al. (2020) Exploring Mental Health Professionals’ Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness With Young People: Mixed Methods Pilot Study.	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Fokus auf Krisenintervention (die befragten Beratenden nicht offensichtlich im Rahmen von Krisenberatung/-intervention tätig)

<p>Nieder et al. (2022) Interdisciplinary, internet-based trans health care (i²TransHealth): study protocol for a randomised controlled trial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention, sondern Fokus auf medizinische Versorgung und Therapie, die Transsexualismus berücksichtigt
<p>O’Riordan et al. (2022) Help-seeker expectations and outcomes of a crisis support service: Comparison of suicide-related and non-suicide-related contacts to lifeline Australia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Großteil der Studienpopulation kontaktierte die Lifeline über das Telefon • Keine Differenzierung zwischen einzelnen in Anspruch genommenen Beratungsformen in der Datenanalyse, somit keine konkreten Aussagen zu Onlineberatung zu erschließen
<p>Perry et al. (2021) Suicidal behaviours and moderator support in online health communities: a scoping review.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foren (in welchen die Befragten als Moderatoren arbeiten) dienen nicht zur Krisenintervention/ sind keine Foren für Menschen in seelischen Notlagen
<p>Perry et al. (2022) „I Want to Be Stepping in More“ – Professional Online Forum Moderators’ Experiences of Supporting Individuals in a Suicide Crisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foren (in welchen die Befragten als Moderatoren arbeiten) dienen nicht zur Krisenintervention/ sind keine Foren für Menschen in seelischen Notlagen
<p>Reinhardt et al. (2019) Use of Telepsychiatry in Emergency and Crisis Intervention: Current Evidence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kein Fokus auf Onlineberatung im Rahmen von Krisenberatung/-intervention oder seelischen Notlagen (Fokus auf Telepsychiatrie im Notaufnahmesetting im Allgemeinen)
<p>Rhoades et al. (2018) Homelessness, Mental Health and Suicidality Among LGBTQ Youth Accessing Crisis Services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Studienpopulation erhielt Telefon- oder Onlineberatung • Keine Differenzierung zwischen einzelnen in Anspruch genommenen Beratungsformen in der Datenanalyse, somit keine konkreten Aussagen zu Onlineberatung zu erschließen
<p>Schmalwieser et al. (2022) open2chat – eine digitale Peer-to-Peer-Begleitung für Jugendliche. Theoretische Zugänge und praktische Lösungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reine Darstellung theoretischer Grundlagen ohne Erhebung von Daten (keine wissenschaftliche Studie)
<p>Stieler et al. (2022) Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Fokus auf Krisenberatung/-intervention

Thoër et al. (2017) Potentiels et enjeux de l'intervention par texto : l'expérience de Tel-jeunes au Québec Online text-based psycho-social intervention for Youth in Quebec.	<ul style="list-style-type: none"> • Studie (außer Abstract) ist in französischer Sprache verfasst
Van Wyk, Gibson (2022) An Analysis of Young Clients' Communications About Their Suicidality on a Text Message Helpline: „I'm Scared of What I Might Do to Myself“.	<ul style="list-style-type: none"> • Im Fokus steht das Erleben von Suizidalität jungen Menschen • Keine Erkenntnisse zu Onlineberatung
Ward, Morrison (2022) A collaboration on teaching communication by text.	<ul style="list-style-type: none"> • Reine Darstellung theoretischer Grundlagen ohne Erhebung von Daten (keine wissenschaftliche Studie)
Watling et al. (2021) Help-Seeking from a National Youth Helpline in Australia: An Analysis of Kids Helpline Contacts.	<ul style="list-style-type: none"> • Großteil (66,4%) der Studienpopulation nutzten Krisenberatung per Telefon
Xu et al. (2021) Detecting suicide risk using knowledge-aware natural language processing and counseling service data.	<ul style="list-style-type: none"> • Studie zur Entwicklung eines „machine learning“ Algorithmus zur technischen Anwendung im Rahmen der Onlineberatung

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

4. Analyse der Ergebnisse

4.1 Tabellarische Darstellung der Datenextraktion

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe	
Autor:innen und Jahr:	Cash et al. (2020)
Titel:	“I’m here to listen and want you to know I am a mandated reporter”: Understanding how text message-based crisis counselors facilitate child maltreatment disclosures.
Herkunftsland der Studie:	USA
Ziel(e) der Studie (vgl. Cash et al. 2020, S. 1):	Gewinnung von Erkenntnissen zur Reaktion von Krisenberatenden bei Konversationen, die in einer obligatorischen Meldung von Kindesmissbrauch resultierten
Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S.1):	SMS-basierter Krisendienst (nicht näher beschrieben)
Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S.1):	SMS-Beratung
Studiendesign (vgl. ebd. S. 4f):	Qualitative Studie
Sample (vgl. ebd. S.3):	SMS-Konversationen (n=244) von Nutzenden zwischen Oktober 2015 und Juli 2017, die zu einer obligatorischen Meldung von Kindesmissbrauch führten.
Methodik (vgl. ebd. S.4f):	Qualitative Inhaltsanalyse mit induktiver Kategorienbildung
Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S.5ff):	<ul style="list-style-type: none">• Zwei Kategorien hinsichtlich unmittelbarer Reaktion der Beratenden bei konkreter Information zu Missbrauch/ Gewalt: Empathie/ Freundlichkeit und Bestärkung der Entscheidung• 75% der Krisenberater offenbarten den Hilfesuchenden die Meldepflicht im Rahmen des Gesprächs. Am positivsten verliefen die Gespräche mit folgenden drei Komponenten:<ul style="list-style-type: none">○ Erläuterung der obligatorischen Meldepflicht○ Frage nach erforderlichen Informationen für die Meldung○ Ermutigung zur Weitergabe an Informationen sowie der Reflexion der Folgen der Informationsweitergabe
Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe	
Autor:innen und Jahr:	Coady et al. (2022)
Titel:	What twitter can tell us about user experiences of crisis text lines: A qualitative study.
Herkunftsland der Studie:	Kanada
Ziel(e) der Studie (vgl. Coady et al. 2022, S. 1):	

Evaluation von Erfahrungen und dem persönlichen Nutzen von Nutzenden der „Crisis Text Line (CTL)“ und anderen textbasierten Krisendiensten mithilfe der Analyse von öffentlich einsehbaren Twitterbeiträgen.
Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 1f): Suche nach „Crisis Text Line (CTL)“
Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S.1f): SMS-Beratung
Studiendesign (vgl. ebd. S.1f): Qualitative Studie
Sample (vgl. ebd. S.2): Twitter Nutzende, die zwischen Januar 2017 und Dezember 2018 Twitterbeiträge über Erfahrungen mit der CTL veröffentlicht haben (n= 776 Posts von 568 verschiedenen Twitter-Nutzern)
Methodik (vgl. ebd. S. 2ff): <ul style="list-style-type: none"> • Suche nach öffentlich zugänglichen Twitterbeiträgen mit dem Suchbegriff „crisis text line“ • Phänomenologischer Ansatz; qualitative Analyse mithilfe von induktiver thematischer Kategorienbildung und der Software NVIVO
Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S.5f): <ul style="list-style-type: none"> • Mehrheit der Tweets beziehen sich auf die Crisis Text Line (CTL) <u>Positive Aspekte (mehr als doppelt so viele wie negative Aspekte)</u> <ul style="list-style-type: none"> • Hilfreiche Aspekte von CTL: Antworten sind fürsorglich, wertschätzend und nicht wertend • CTL als Ort, um Bewältigungsfähigkeiten zu erlernen • Textbasierte Kommunikation wird im Gegensatz zur Telefonberatung bevorzugt wird (da diskreter, vertraulicher und anonym sowie weniger peinlich als ein Anruf) <u>Negative Aspekte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Lange Wartezeiten bis zum Beginn der Konversation • Wahrnehmung, dass Antworten der Beratenden unspezifisch, vorgegeben, abweisend oder sogar beschämend seien
Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe
Autor:innen und Jahr: Coohey und Neblett (2022)
Titel: Assessing Crisis Chat Visitors' Capacity to Regulate Thoughts Related to Suicide A Brief Scale.
Herkunftsland der Studie: USA
Ziel(e) der Studie (vgl. Coohey und Neblett 2022, S.435): Evaluation einer Skala für das Onlineberatungssetting, die die Fähigkeit der Chatnutzenden misst, ihre Suizidgedanken zu regulieren („Regulation of Suicidal Thoughts Scale (RSTS)“).
Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 436): <ul style="list-style-type: none"> • Krisendienst mit Chatberatung in den USA (nicht näher beschrieben)

- Beratung durch geschulte Mitarbeitende

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 436):

Chatberatung

Studiendesign:

Einwicklung und Evaluation einer Selbstauskunftsskala

Sample (vgl. ebd. S. 435f):

- Krisenchat-Nutzende mit Angabe von Suizidgedanken vor Beginn der Chatkonversation
- Zwei Stichproben:
 - Stichprobe 1 (n=1162): Angabe von Suizidgedanken, Teilnahme an der Pre-Chatumfrage mit Vervollständigung der RSTS)
 - Stichprobe 2 (n=241): Angabe von Suizidgedanken vor Beginn der Chatkonversation, Teilnahme an Pre- und Postchatumfrage

Methodik (vgl. ebd. S. 434f):

- Vorherige Testung der RSTS im Jahr 2017 anhand einer Stichprobe von n=209 Chatnutzenden mittels einer konfirmatorischen Faktorenanalyse (CFA)
- Untersuchung der Validität (Konstrukt-/Kriteriumsvalidität) und Reliabilität der kurzen Selbstauskunftsskala zur Regulierung von Suizidgedanken „Regulation of Suicidal Thoughts Scale (RSTS)“ anhand von zwei verschiedenen Stichproben
- Statistische Analyse mithilfe eines Strukturgleichungsmodells/ konfirmatorischer Faktorenanalyse (Stichprobe 1) und t-Tests (Stichprobe 2), Cohen's d, linearer Regression

Zentrale Ergebnisse (S.437ff):

- Alle Items korrelierten mit dem theoretischen Konstrukt der Regulierung von Suizidgedanken, und das Strukturmodell zeigte, dass die RSTS die wahrgenommene Gewissheit, einen Suizidversuch zu unternehmen, vorhersagen kann
- Konstrukt- und Kriteriumsvalidität ergaben sich aus der gestiegenen Fähigkeit der Besucher, ihre Suizidgedanken zu regulieren (vor dem Chat bis nach dem Chat (Cohen's d = 91)
- Eine verstärkte Regulierung der Suizidgedanken steht in Zusammenhang mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit eines Suizidversuchs
- Ergebnisse weisen auf vorläufige Evidenz hinsichtlich der Reliabilität und Validität der RSTS hin
- Nutzen: RSTS als Teil einer umfänglichen Suizidrisikobewertung, zum Triagieren von Nutzenden mit hohem Suizidrisiko und Zuweisung an Beratende mit entsprechender Erfahrung/ Kompetenzen

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Côte und Mishara (2022)

Titel:

Effect of helping suicidal people using text messaging: An evaluation of effects and best practices of the Canadian suicide prevention Service's text helpline.

Herkunftsland der Studie:

Kanada

Ziel(e) der Studie (vgl. Côte und Mishara 2022, S. 1f):

- Erkenntnisgewinn zu den Nutzenden der SMS-Beratung
- Erkenntnisgewinn zu den, durch die Nutzenden wahrgenommenen, Auswirkungen der SMS-Beratung
- Ermittlung von Merkmalen, die mit einer größeren Wahrscheinlichkeit mit positiven oder negativen wahrgenommenen Auswirkungen der SMS-Beratung in Verbindung stehen

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S.2):

- Canadian Suicide Prevention Service (CSPS)
- Chat- und SMS-Beratung

Verwendetes Medium/Onlineberatungsformat und Setting (vgl. ebd. S.2):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Querschnittstudie (Angabe des korrespondierenden Autors)

Sample (vgl. ebd. S. 2):

- Die ersten n=112 SMS-Konversationen von Nutzenden der CSPS nach dem 1. April 2020
- Einschlusskriterien:
 - Konversationen länger als 20 Minuten
 - Konversationen enthalten Thematisierung von Suizidalität
 - Anliegen, die den Nutzenden selbst betreffen (keine Anliegen, die andere Personen betreffen)

Methodik (vgl. ebd. S. 2ff):

- Inhaltsanalyse der Transkripte von textbasierten Konversationen mithilfe der Methodik von Mishara et al. (2007) (Suizidrisiko, Unterstützungstechniken der Beratenden)
- Feststellung der Wirkung des Nachrichtenaustauschs mithilfe der „Crisis Call Outcome Rating Scale (CCORS)“
- Analyse der von Beratenden durchgeführten Assessments (Emotionales Befinden, Suizidrisiko)
- Analyse der Antworten von den Hilfesuchenden auf Pre-Konversationsfragebogen vor Beginn der Konversation (Alter, Geschlecht, Grad der Belastung, Suizidalität)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 4ff):

- n=98 Hilfesuchenden Alter bekannt: mittleres Alter liegt bei knapp 25 Jahren
- Von n=112: 68,8% weiblich, 25% männlich und 6,3% divers
- Häufigste Anliegen: psychische Probleme/Symptome, Probleme hinsichtlich Familie oder Beziehung, schulische/ arbeitsbezogene Probleme, Einsamkeit und Isolation, Selbstverletzung
- Pre-Konversationsbefragung: 61,6% sehr oder extrem niedergestimmt; 94.1% gaben Suizidgedanken an
- Beratende stellten bei 73% der Konversationen Suizidgedanken fest; keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts oder Alter; nicht immer wurden Suizidpläne ausführlich erfragt
- Am häufigste angewandte Unterstützungsmethoden unter anderem: Validierung, moralische Unterstützung, Frage nach vorhandenen Ressourcen, Bestätigung/ Hervorhebung einer Stärke oder positiven Handlung des Hilfesuchenden

- Einzige statistisch signifikante Unterstützungstechnik: Bestätigung/ Hervorhebung einer Stärke oder positiven Handlung des Hilfesuchenden
- In 88,4% der Konversationen Frage nach auslösendem Ereignis, bei 42% Ermutigung mit jemandem Vertrauten über Probleme zu sprechen, nur bei 38,4% endete Konversation mit Vereinbarung eines Aktionsplans
- Signifikanter Rückgang von emotionaler Belastung von Beginn bis Ende der Konversation

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Cox et al. (2021)

Titel:

How the helping process unfolds for clients in suicidal crises: Linking helping-style trajectories with outcomes in online crisis chats.

Herkunftsland der Studie:

Kanada

Ziel(e) der Studie (vgl. Cox et al. 2021, S. 1225f):

- Untersuchung der Entwicklung der Methoden der Unterstützung (aktives Zuhören und gemeinsame Problemlösungsfindung) im Verlauf der Konversationen mit suizidalen Ratsuchenden
- Ermittlung von Unterschieden in den Unterstützungsmethoden zwischen gelösten und ungelösten Anliegen.

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 1225f):

Chatberatung über einen Krisendienst (nicht näher beschrieben)

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S.1225f):

Chatberatung

Studiendesign:

Longitudinalstudie (Angabe des korrespondierenden Autors)

Sample (vgl. ebd. S. 1226):

- Einsatz von Suchfiltern zur Identifikation von Chatkonversationen, die den Einschlusskriterien entsprechen; anschließend zufällige Stichprobenziehung und Screening anhand der Ein- und Ausschlusskriterien
- Einschlusskriterien:
 - Hilfesuchende mit Suizidgedanken, die das erste Mal Hilfe über diesen Krisendienst suchen
 - 18 Jahre oder älter
 - Chatkonversationen mit einer Dauer von 30 Minuten oder länger
 - Das Anliegen sollte im Anschluss gelöst oder ungelöst sein
- Finale Stichprobe: n= 269 Chatkonversationen

Methodik (vgl. ebd. S. 1226f):

- Kodierung der Chats anhand der im Vorfeld definierten Kategorien „gelöst“ und „ungelöst“
- Kodierung der Unterstützungsmethoden (Aktives Zuhören und gemeinsame Problemlösung) anhand des „Helping Skills System“

- Regression (MLM) und Signifikanztests zur Ermittlung von Beziehungen unterschiedlicher Variablen

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 1228ff):

- n= 202 gelöste Anliegen; n=67 ungelöste Anliegen
- Großteil der Hilfesuchenden weiblich
- Sowohl bei den Chats mit schließlich gelösten und ungelösten Anliegen, sind die Methoden der Unterstützung zunächst gleich (beginnend primär mit aktivem Zuhören mit Übergang in die gemeinsame Problemlösungsfindung)
- In den gelösten Gesprächen setzte sich die Tendenz der Berater zur gemeinsamen Problemlösungsfindung fort. In den ungelösten Gesprächen jedoch, nahm die Entwicklung der Berater in Richtung gemeinsame Problemlösungsfindung in der Mitte des Gesprächs rapide ab, flachte im Verlauf ab und wandte sich dann wieder in Richtung aktives Zuhören
- Erkenntnis, dass nicht primär eine einzige Unterstützungsmethode angewandt wird, sondern prozesshafter Verlauf

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Eckert et al. (2022)

Titel:

Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat”): A cross-sectional study.

Herkunftsland der Studie:

Deutschland

Ziel(e) der Studie (vgl. Eckert et al. 2022, S.1):

Erfassung soziodemographischer Charakteristika, Nutzungsverhalten sowie Nutzerzufriedenheit zwischen Mai 2020 und Juli 2021

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2):

- krisenchat“: Kostenloser, niederschwelliger, 24/7 verfügbare, psychosozialer Krisenberatung in Deutschland mit dem Fokus auf Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren
- Onlineberatung über SMS und Messenger (WhatsApp)
- Beratende: geschulte Ehrenamtliche

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 2):

SMS- und Messengerberatung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 1f):

Querschnittsstudie

Sample (vgl. ebd. S.3):

- Convenience Sampling (Zufallsstichprobe)
- Anonymisierte Daten von allen Chat-Nutzenden von 17. Mai 2020 bis 30. Juli 2021
- Finales Sampling: n=6962 zur finalen Analyse herangezogen, davon n=2781 Teilnehmer an Onlineumfrage

Methodik (vgl. ebd. S. 3):

- Quantitative Onlinebefragung (Nutzerfeedback) mittels 5-Punkte-Likert Skalen (ab September 2020)

- Deskriptive Statistik mithilfe von SPSS
- Regressionsanalyse zur Identifikation von Prädiktoren von Nutzerzufriedenheit

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 3ff):

- Von den von n=6962 inkludierten Nutzern gaben 85,9% Angaben zu ihrem Geschlecht an; davon (weiblich: 83,4 %, männlich: 14,7 %, divers: 1,8 %) mit einer Altersspanne von 7 bis 25 Jahren (durchschnittliches Alter bei 16,6 Jahren).
- Am meisten identifizierte Problemlagen durch die Berater: psychiatrische Probleme (60,1%) wie Depression, Ängste oder Selbstverletzung, psychosoziale Problemlagen (34%) und emotionale Problemlagen (30,2%) sowie Suizidgedanken (20,7 %). In 39,5% mehr als eine Problemlage identifiziert.
- Signifikante Geschlechtsunterschiede: hinsichtlich Chatthemen, aktueller Inanspruchnahme von professioneller Hilfe sowie der Regelmäßigkeit der Nutzung von „krisenchat“: Großteil sind weibliche Nutzer.
- Hohe Nutzerzufriedenheit:
 - Insgesamt 64,7% bewerteten die Unterstützung durch den Krisendienst als gut oder sehr gut
 - Die Weiterempfehlungsrate lag bei 88,3%
 - Über die Hälfte gab an, dass dies die erste Anlaufstelle sei, die sie je kontaktiert hätten

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Fildes et al. (2022)

Titel:

Implementation of a Pilot SMS-Based Crisis Support Service in Australia. Staff Experiences of Supporting Help-Seekers via Text.

Herkunftsland der Studie:

Australien

Ziel(e) der Studie (vgl. Fildes et al. 2022, S. 46f):

- Erkenntnisgewinn zu den Erfahrungen von Krisenberatenden des Lifeline Text
- Erkenntnisgewinn zu den erforderlichen Fähigkeiten und Unterstützungsmethoden für eine hochwertige SMS-basierte Krisenberatung aus der Perspektive der Beratenden

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 46):

- Lifeline Text – Australiens erster SMS-basierter Krisendienst
- Kostenlos, täglich verfügbar von 18:00 Uhr -22:00 Uhr

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 46):

SMS-Beratung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 46f):

Qualitative Studie

Sample (vgl. ebd. S. 47f):

- Gezielte Stichprobenziehung; insgesamt 22 Interviews mit 14 Personen:
 - n=6 Beratende (baseline), davon n=3 (follow-up) und n=2 weitere neue Beratende (follow-up)
 - n=6 Beratende („supervisors“) (baseline), davon n= 5 (follow-up)

Methodik (vgl. ebd. S. 47ff):

- Erhebungszeitpunkte: September 2018 (baseline) und März 2019 (follow-up)
- semistrukturierte Interviews
- Transkription mit QSR NVivo 11
- Deduktive sowie induktive Kategorienbildung, unabhängige Auswertung durch zwei Personen aus dem Forschungsteam.

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 50ff):

- Angemessene Ausbildung bzw. Training/Schulung und nicht der berufliche Status selbst sei der Schlüssel zur Entwicklung hochwertiger SMS-Beratung.
- Aussagen bei baseline und follow-up: SMS-Krisenintervention anspruchsvoller als Krisenberatung über das Telefon
- Umgang mit suizidalen Nutzenden als große Herausforderung
- SMS-Krisendienst besonders für jüngere Hilfesuchende relevant
- Erforderliche Fähigkeiten:
 - Fähigkeit, ohne akustische Hinweise zu kommunizieren
 - Formulierung/Strukturierung von einfühlsamen und aufrichtigen Textnachrichten
 - Kommunikation mit mehreren Hilfesuchenden gleichzeitig
- Verfügbarkeit einer supervidierenden Person „supervisor“, zur Unterstützung bei der Arbeit wird als großer Vorteil gesehen (über Instant-Messaging mit Echtzeit-Feedback)
- ASIST-Praxismodell: Vorschläge von vorstrukturierten Antworten:
 - Für einige Beratende „roboterhaft“ oder zu sachlich
 - Flexible Handhabung des ASIST wird bevorzugt
- Monatliche Gruppensupervisionen und Debriefing mit Betreuern am Ende der Schicht hilfreich

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe**Autor:innen und Jahr:**

Gould et al. (2021)

Titel:

National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters' perceptions of effectiveness.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Gould et al. 2021, S. 1127f):

- Erkenntnisse zur Bewertung der Wirksamkeit aus Sicht der Chat-Nutzenden
- Erkenntnisse zur Beziehung zwischen Nutzenden-Charakteristika (inklusive Angaben zur Suizidalität) und der Wahrnehmung der Wirksamkeit
- Erkenntnisse zur Beziehung zwischen wahrgenommener Beziehung zwischen Hilfesuchendem und Beratenden und wahrgenommener Wirksamkeit der Chatkonversation

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 1126):

- Lifeline Crisis Chat Network (LCC)
- Chatberatung für alle Altersgruppen

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 1126):

Chatberatung

Studiendesign:

Querschnittstudie (Angabe der korrespondierenden Autorin)

Sample (vgl. ebd. S. 1126):

- Daten aus n=39.911 Pre-Chat Befragungen und ausgefüllten Pre- und Postbefragungen (n= 13.130 (32,9%))

Methodik (vgl. ebd. S. 1128f):

- Datenanalyse von Chats zwischen Oktober 2017 bis Juni 2018
- Auswertungen der Pre-Befragungen vor Beginn der Chatkonversation (Erfassung soziodemographischer Charakteristika, Hauptanliegen, Suizidalität, subjektive Belastung) und freiwilligen Post-Befragungen (Subjektive Belastung und Befinden nach Beendigung des Chats, Angaben zum Nutzen der Chatkonversation, Angaben zum Berater)
- Geschlossene Fragen mit Antwortmöglichkeiten mit Likert-Skalen
- Auswertung mittels SAS 9.4 version und R version 4.0.0
- Deskriptive Statistik, Regressionsmodelle, Signifikanztests

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 1129ff):Soziodemographische Daten:

- 2/3 der Nutzenden waren weiblich, knapp 8% identifizierten sich selbst als Geschlechtsminderheit
- 39% der Nutzenden unter 17 Jahren; insgesamt über 70% jünger als 24 Jahre
- Hauptanliegen: über 50% Depression
- Über 80% gaben aktuelle Suizidgedanken oder welche in der Vergangenheit gehabt zu haben
- Fast 60% der Nutzenden gaben an, sehr oder extrem niedergestimmt zu sein

Wahrnehmung hinsichtlich Beratenden

- Knapp 2/3 gaben an, dass sie das Gefühl haben, dass der Beratende ihr Anliegen ernstnimmt
- Ca. 59% gaben an, dass der Beratende sie verstehen würde
- 51% gaben an, dass sie mit dem Beratenden einen Aktionsplan ausgearbeitet haben
- Männer und ältere Nutzende gaben signifikant weniger positives Feedback als weibliche Nutzende

Vergleich vor/nach dem Chat

- Nutzende waren nach dem Chat signifikant weniger aufgebracht/ belastet am Ende des Chats
- Um die 2/3, die den Post-Befragung durchführten, gaben an, den Chat als hilfreich empfunden zu haben
- 45% der Nutzenden, die zu Beginn Suizidgedanken angaben, gaben am Ende des Chats geringere Suizidgedanken an; davon fanden über 60% den Chat hilfreich
- 30% gaben an, keine Veränderung hinsichtlich Suizidalität wahrgenommen zu haben
- Signifikanter Zusammenhang zwischen einem positiven Feedback hinsichtlich der Beratenden (Ernstnehmen der Anliegen, Verstanden fühlen, Erarbeitung eines Aktionsplans) und der Angabe, dass der Chat hilfreich war

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe
<p>Autor:innen und Jahr: Gould et al. (2022)</p>
<p>Titel: Crisis text-line interventions: Evaluation of texters' perceptions of effectiveness.</p>
<p>Herkunftsland der Studie: USA</p>
<p>Ziel(e) der Studie (vgl. Gould et al. 2022, S. 584):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkenntnisse zur Wahrnehmung der Nutzenden hinsichtlich der Wirksamkeit der Crisis Text Line • Untersuchung der Beziehung zwischen den Wahrnehmungen der Nutzenden zur Wirksamkeit und den persönlichen Charakteristika
<p>Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 584):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis Text Line – größter, kostenloser, rund um die Uhr verfügbarer textbasierter Krisendienst in Nordamerika • SMS-Beratung • Beratung durch geschulte Ehrenamtliche
<p>Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 584): SMS-Beratung</p>
<p>Studiendesign: Querschnittstudie (Angabe der korrespondierenden Autorin)</p>
<p>Sample (vgl. ebd. S.584ff): Einschluss von Nutzenden der Crisis Text Line (n=85.877), die mindestens die erste Frage der Onlinebefragung beantworteten</p>
<p>Methodik (vgl. ebd. S. 585ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhebungszeitraum: 12. Oktober 2017 bis 11. Oktober 2018 • Erfassung von Nutzenden-Charakteristika (Alter, Ethnie, Geschlecht, sexuelle Orientierung), psychischer Symptome (4-Punkte-Likert Skala) und des Suizidrisikos der Nutzenden aus Sicht der Beratenden (Assessment) • Erfassung der Wahrnehmung der Nutzenden hinsichtlich der Nützlichkeit, Veränderung in Bezug auf Hoffnung, Suizidalität, Überforderung und Depression nach Textkonversation • Datenerhebung mithilfe von automatischer Versendung eines Fragebogens nach Konversation, Einschätzung der Beratenden (Assessment) sowie anonymisierten Metadaten des Krisendienstes • Anonymisierung der Daten mithilfe von „natural language processing (NLP)“ durch den Krisendienst • Statistische Analyse mithilfe von SAS 9.4 und R version 3.6.3
<p>Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 587ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alter und Geschlecht: 14-24 Jahre (65,6%); weibliches Geschlecht (77,2%) • 83,6% der Nutzenden, die auf die Frage antworteten, gaben an, dass sie das Gefühl haben, dass die Beratenden ernsthaft um ihr Wohlbefinden besorgt waren

- Nutzende mit hohem Suizidrisiko gaben signifikant positivere Angaben zur Besorgnis vonseiten der Beratenden an
- n= 74289 (86,5%) der Nutzenden fanden die Beratung hilfreich
- Nach der Konversation: 37,8% hoffnungsvoller, 27,6% weniger depressiv, 39,5% weniger überfordert, 46,1% weniger suizidal
- Die Beziehung zwischen den Nutzenden und Beratenden - gemessen an dem Gefühl, dass Beratende um das Wohlergehen besorgt sind, Verständnis zeigen oder dass Einigung auf weiteres Vorgehen erfolgte, steht im Zusammenhang mit der Wahrnehmung der Nutzenden, dass die Chatberatung effektiv war

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Hildebrandt et al. (2022)

Titel:

Wirken Online-Peer-Suizidpräventionsprogramme? Eine Untersuchung über den Beratungserfolg und dessen Prädiktoren.

Herkunftsland der Studie:

Deutschland

Ziel(e) der Studie (vgl. Hildebrand et al. 2022, S. 117):

- Ermittlung des wahrgenommenen Beratungserfolgs aus Sicht der Nutzenden
- Untersuchung des Zusammenhangs zwischen Merkmalen der Beratung und der (subjektiven) Wahrnehmung der Nutzenden hinsichtlich des Outcomes der Beratung

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 118):

- Mailberatung für Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren in suizidalen Krisen und in psychosozialen Problemlagen an 10 Standorten in Deutschland – [U25]
- Beratung durch geschulte ehrenamtlich tätige Peers zwischen 16 und 25 Jahren, Unterstützung durch hauptamtlich Supervidierende
- Teil des vom Bundesgesundheitsministerium geförderten Projekts „Evaluierung [U25] – Evaluierung der Online-Suizidpräventions-Beratung (Projektlaufzeit 2017 bis 2020)

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 118):

Mailberatung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 119ff):

Querschnittsstudie

Sample (vgl. ebd. S. 119ff):

Daten aus der Onlinebefragung von Personen, die sich von Oktober 2018 bis einschl. Mai 2020 in Beratung bei [U25] befanden und den Onlinefragebogen ausgefüllt hatten (n= 318).

Methodik (vgl. ebd. S. 119ff):

- Auswertung der Daten des Onlinefragebogens
- Bochumer Veränderungsbogen 2000 als Instrument zur direkten Veränderungsmessung während einer Therapie/ Beratung (7-stufige Likert-Skala)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 121ff):

- Von n=318 Nutzenden: 87% weiblich; 11% männlich, 3% „divers“
- Durchschnittsalter bei 19 Jahren (M = 19,19 Jahre, SD = 3.34, Range: 12 – 30 Jahre; Altersgipfel bei 17 und 18 Jahren)

- 92% der befragten Nutzenden konnten als suizidal eingestuft werden
- 69% der Nutzenden (eher bis sehr) zufrieden, 25% (eher bis sehr) unzufrieden
- 88% der Nutzenden empfanden die Beratung als hilfreich; 6% weniger bis überhaupt nicht hilfreich
- Mittels BVB-2000 gemessenen Situationsveränderung während des Beratungskontaktes: bei 46% Situationsverbesserung, bei 44% keine Veränderung, bei 11% eine Situationsverschlechterung
- Höhere Anzahl an ausgetauschten Mails steht in einem positiven Zusammenhang mit einer Verbesserung der Suizidalität
- Das Peerverhalten steht in einem signifikanten Zusammenhang mit der subjektiven Nützlichkeit, einer Veränderung der allgemeinen Situation gemessen über den BVB-2000 Gesamtwert sowie einer Veränderung der Suizidalität.
- Das Gefühl der Nutzenden, vonseiten der Beratenden verstanden zu werden, steht in einem positiven Zusammenhang mit der subjektiven Zufriedenheit

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Iversen und Westerlund (2022)

Titel:

Users' Perspectives on Crisis Helplines in Relation to Professional Mental Health Services.

Herkunftsland der Studie:

Schweden

Ziel(e) der Studie (vgl. Iversen und Westerlund 2022, S.1):

- Erkenntnisgewinn zum Erleben der Nutzenden hinsichtlich der Rolle des Krisendienstes in Bezug auf die Inanspruchnahme weiterer professioneller Hilfsangebote
- Erkenntnisgewinn zur Beurteilung professioneller Hilfsangebote durch die Nutzenden des Krisendienstes

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 1):

- „The Suicide Line“ – Schwedens einziger chatbasierter Krisendienst
- Beratung durch geschulte, ehrenamtliche Peers

Verwendetes Medium/Onlineberatungsformat und Setting (S. 1):

Chatberatung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 1f):

Qualitative Studie

Sample (vgl. ebd. S. 2f):

Daten aus n=95 Chats, die zufällig aus der Datensammlung aller bisher getätigten Konversationen (ca. 20.000) zwischen 2012 und 2016 ausgewählt wurden.

Methodik (vgl. ebd. S. 2f):

- Phänomenologischer Ansatz zur Datenanalyse
- Inhaltsanalyse mit induktiver Kategorienbildung mit Fokus auf Thematisierung professioneller Angebote bezüglich psychischer Gesundheit (n= 60 der 95 Chats)
- Bildung von 3 Kategorien bezüglich der Rolle des Krisendienstes in Bezug auf Inanspruchnahme weiterer professioneller Angebote

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 3ff):

- 75% (n=45) der Nutzenden gaben gegenwärtige Suizidgedanken und/oder Suizidversuche in der Vergangenheit, an
- Am häufigsten genannte professionelle Hilfsangebote, die in Anspruch genommen werden/wurden: Psycholog:innen, Psychiater:innen, Sozialarbeiter:innen.
- 50% der Nutzenden beschreiben negative Erfahrungen mit professionellen Unterstützungsangeboten
- Rolle der Krisendienste:
 - sicherer Ort abseits der anderen Hilfsangebote (wo Erfahrungen und Erlebnisse geteilt werden können)
 - Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Hilfsangeboten und dem Aufbau von Vertrauen zu diesen
 - Alternative zu schlechten Hilfsangeboten (n=35), da diese nicht hilfreich, oder sogar schädlicher seien

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe**Autor:innen und Jahr:**

Lake et al. (2022)

Titel:

Lifeline Crisis Chat: Coding form development and findings on chatters' risk status and counselor behaviors.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Lake et al. 2022, S. 452):

- Entwicklung eines zuverlässigen Instruments zur Abstraktion von Daten aus Krisenchat-Transkripten
- Beschreibung des Suizidrisikos der Chat-Nutzenden und Verhaltensweisen der Beratenden
- Erkenntnisgewinn zur Beziehung zwischen angegebenen Suizidgedanken vonseiten der Nutzenden vor dem Chat (Pre-Chat) und den Verhaltensweisen der Beratenden und zu den Angaben der Nutzenden zur Suizidalität während des Chatgesprächs

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 451ff):

- Lifeline Crisis Chat Network (LCC)
- Chatberatung für alle Altersgruppen

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 451ff):

Chatberatung

Studiendesign:

Mixed-methods Studie (Angabe der korrespondierenden Autorin)

Sample (vgl. ebd. S. 454):

Transkripte von Chatkonversationen (n=1034) zwischen Juli 2015 und Dezember 2015

Methodik (vgl. ebd. S.454):

- Entwicklung eines Instruments zur Kodierung der Transkripte: „Crisis Chat Transcript Abstraction Form“ als erstes entwickeltes Instrument zur Evaluation von textbasierter

Krisenintervention zur Gewinnung von Informationen über das Verhalten der Hilfesuchenden und Beratenden.

- Auswertung der Pre-Chatbefragungen (Suizidalität, soziodemographische Angaben)
- Statistische Analyse der Beziehung der kodierten Daten und der Daten aus der Pre-Chatbefragung

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 455ff).

- Durchschnittsalter der Nutzenden: 21 Jahre
- 70,5% weibliche Chat-Nutzende; 21,8% männlich; 3,2% Transgender; 4,5% fraglich.
- 84,0 % der Chat-Nutzenden (n=869 von 1034) gaben bei der Pre-Chatbefragung aktuelle oder kürzliche Suizidgedanken an.
- Bei nur 34,3% (n=613) der Nutzenden, die in der Pre-Chatbefragung gegenwärtige Suizidgedanken angaben, wurde das Vorhandensein dieser, im Rahmen der Chatkonversation durch die Beratenden abgefragt.
- In 93,3% der Konversationen Anwendung mindestens einer Methode aus dem Bereich „Vertrauens-/Beziehungsaufbau“ und in 70,1% mindestens eine Methode aus dem Bereich „Gemeinsame Problemlösungsfindung“ vonseiten der Beratenden; am häufigsten:
- Vertrauens- und Beziehungsaufbau
 - Ausdruck von Empathie/Validierung der Gefühle der Hilfesuchenden (84%)
 - Bestärkung der Entscheidung zur Krisenchatnutzung (66,5%)
- Gemeinsame Problemlösung
 - Exploration bereits angewandter hilfreicher Copingstrategien (54,1%)
 - konkrete Vorschläge (39,9%)
 - In nur 2% der Chatkonversationen Besprechung eines während des Chats entwickelten Aktionsplans („action plan“)

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Mokkenstorm et al. (2017)

Titel:

Evaluation of the 113Online Suicide Prevention Crisis Chat Service: Outcomes, Helper Behaviors and Comparison to Telephone Hotlines.

Herkunftsland der Studie:

Niederlande

Ziel(e) der Studie (vgl. Mokkenstorm et al. 2017, S.2):

- Erkenntnisgewinn zu der Reichweite des Chatdienstes.
- Vergleich von Outcomes des Chatdienstes sowie ihrer Beziehung zu den Unterstützungsverhalten der Beratenden mit den Erkenntnissen zu den Krisentelefonanrufen
- Ermittlung von Verbesserungspotenzialen des Chatdienstes

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2f):

- 113Online -anonyme und kostenlose niederländische Suizidpräventionsorganisation für Menschen in suizidaler Krise
- Angebot an unterschiedlichen Online-Unterstützungsangeboten, unter anderem Chatberatung

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 2f):

Chatberatung

Studiendesign:

Querschnittstudie

Sample (vgl. ebd. S.2f):

- Chatkonversationen von Nutzenden der 113Online-Chatberatung (n= 526)
- Einschlusskriterien:
 - Menschen in einer Krise, die Hilfe für sich selbst (nicht für Dritte) suchen
 - Erstmaliger Chat-Besuch mit einer Konversationsdauer von mehr als 20 Minuten
- Ausschlusskriterien:
 - Wiederkehrende Nutzer
 - Chatdauer unter 20 Minuten
 - Suche nach Hilfe für andere Personen und nicht für sich selbst
 - nicht krisenbezogene Anliegen

Methodik (vgl. ebd. S. 2ff):

- Automatisch, in Echtzeit aufgezeichnete 113Online-Chat-Protokolle zwischen 1. April 2013 und 1. Juni 2013
- Anwendung derselben Methoden und Messinstrumente, wie in der Silent Monitoring Study von Telefon-Helplines (SMST; Mishara et al., 2007)
- Kodierung von Charakteristika der Nutzenden (Alter, Geschlecht, Suizidalität), Chat-Outcomes/ positiven und negativen Erfahrungen der Nutzenden (mithilfe der validierten CCORS-Ratingskala) und der Unterstützungsverhalten der Beratenden (mithilfe des Silent Monitoring Study von Telefon-Helplines (SMST) Kodierungs-Manuals)
- Vergleich von Outcomes bezogen auf unterschiedliche Unterstützungsverhalten der Beratenden mit Outcomes hinsichtlich der Veränderungen bei den Nutzenden in den ersten und letzten 10 Minuten jeder Konversation.

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S.6ff):

- Der Großteil der Nutzenden ist weiblich (72,6%); 18,4% männlich und in 47 Chats (8,9%) keine Bestimmung möglich
- 53,6% zwischen 18 und 34 Jahren; 22,2% unter 18 Jahre alt; 17,7% zwischen 35 und 55 Jahren
- Die meisten Nutzenden befanden sich in einer suizidalen Krise (86,1%), davon 61,1% mit Angabe von Suizidgedanken ohne Plan; 21,2% mit Angabe von Suizidgedanken und konkretem Plan
- Hinsichtlich der Suizidalität fehlten bei 64,1% Daten, ob sich diese bei den Nutzenden im Laufe der Chatberatung verringert hat
- Die am häufigsten genannten Anliegen (durchschnittlich zwei Anliegen je Nutzenden): psychische Probleme (59,7%); Familien- oder Beziehungskonflikte (23,4%)
- Jeweils 28% der Nutzenden zufrieden beziehungsweise nicht zufrieden mit der Chatberatung
- 33,1% gaben nach dem Chat an, sich nicht besser zu fühlen; 20,2% gaben an, sich nach dem Chat besser zu fühlen

- Bei 36,1-48,5% der Nutzenden Verbesserung des emotionalen Befindens, bei 43,2%-64,2% keine Verbesserung
- 46,3% gaben an, neue oder wirksamere Copingstrategien während des Chats erfahren zu haben
- Signifikanter Zusammenhang zwischen der Anwendung der drei positiven Unterstützungsmethoden und einer Verbesserung des emotionalen Befindens sowie besseren CCORS-Werten
- Niedrigere Rate an Empathie und Respekt sind mit niedrigeren CCORS-Werten assoziiert
- Vergleich mit Krisentelefonanrufen aus der Studie von Mishara et al. (2007): Chat-Nutzende mehr als doppelt so häufig in suizidaler Krise (86,1% vs. 35,2%), mehr Anliegen (2.0 vs. 1.3) und doppelt so häufig psychische Probleme (59,7% vs. 28,4%)

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Mokkenstorm et al. (2019)

Titel:

Exploration of Benefits and Potential Harmful Effects of an Online Forum for Visitors to the Suicide Prevention Platform in The Netherlands.

Herkunftsland der Studie:

Niederlande

Ziel(e) der Studie (vgl. Mokkenstorm et al. 2019, S.2):

- Erkenntnisgewinn zu den Erfahrungen von suizidalen Forum-Nutzenden
- Erkenntnisgewinn zur Reichweite, des Nutzens und der potenziell schädlichen Auswirkungen des Online-Forums aus Sicht der Nutzenden

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2):

- 113Online -anonyme und kostenlose niederländische Suizidpräventionsorganisation für Menschen in suizidaler Krise
- Angebot an unterschiedlichen Online-Unterstützungsangeboten, unter anderem Chatberatung

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S.2):

- Forenberatung
- Moderation des Onlineforums durch Psycholog:innen ohne direkte Kommunikation mit den Nutzenden (lediglich Entfernung unerwünschter Forenbeiträge)

Studiendesign (vgl. ebd. S. 1):

Querschnittstudie

Sample (vgl. ebd. S.2f):

Nutzende des Onlineforums von 113Online zwischen 15. März und 15. April 2016 sowie zwischen 15. Dezember und 15. Januar 2017, die an Onlinebefragung teilnahmen (n=106).

Methodik (vgl. ebd. S.2ff):

- Querschnittsstudie mit zwei Erhebungszeiträumen:
15. März-15. April 2016
15. Dezember-15. Januar 2017
- Webbasierte Befragung (21-Item Fragebogen mit geschlossenen und offenen Fragen); deskriptive quantitative und qualitative Analyse der Ergebnisse

- Qualitative Kategorisierung von moderierten Forenbeiträgen hinsichtlich der am häufigsten angegebenen Gründe der Entfernung von Forenbeiträge durch die Moderator:innen.

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 3ff):

- 2017: 330 registrierte Forum-Nutzende, davon 130 aktive Nutzende (mindestens eine Nachricht pro Jahr, 50 mindestens 12 Nachrichten)
- 76% der eingeschlossenen Nutzenden weiblich; 56% der Forumnutzenden unter 30 Jahre als (24% 10-19 Jahre; 32% 20-29 Jahre).
- Bei 76% der Befragten konnte hohe Suizidalität festgestellt werden
- Die meisten Nutzenden bereits seit Längerem suizidal (über 1 Jahr)
- Über die Hälfte der Nutzenden nutzten Forum zum ersten Mal (n=57): Mit Wunsch neue Menschen mit ähnlichen Problemen kennenzulernen und dem Wunsch, Suizidgedanken zu mindern
- Forum-Nutzende, die das Forum mehr als einmal besuchten (n=49) gaben an, keine Veränderungen der Gefühle gleich nach dem Forum Besuch zu haben
- Die am häufigsten genannten Vorteile sind die Anonymität, Austausch von Erfahrungen mit Gleichgesinnten, sich verstanden und akzeptiert zu fühlen und nicht durch andere verurteilt zu werden.
- Lediglich 1/3 der Befragten gaben an, sich nach einem Forum-Besuch besser zu fühlen
- Jeder fünfte Nutzende gab negative Erfahrungen mit inadäquaten Reaktionen anderer Forum-Mitglieder an; 3% der Nutzenden suchten nach einem Partner für einen Suizid, 13% suchten nach Suizidmethoden.
- Die häufigsten Gründe für die Entfernung von Forumbeiträgen durch Moderator:innen: Austausch über Suizidmethoden und/oder konkrete Suizidpläne
- Um die 44% der Befragten gaben an, keine anderen Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen oder auch mit niemand anderem über Suizidalität zu sprechen
- Geringe Reichweite des Onlineforums in Vergleich zu den anderen Onlineangeboten von 113Online; fragliches Nutzen/Risikoverhältnis; Onlineforum wurde in dieser Form eingestellt

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Pisani et al. (2022)

Titel:

Individuals who text crisis text line: Key characteristics and opportunities for suicide prevention.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Pisani et al., S. 568):

- Erkenntnisse zu Geschlecht, Herkunft, Sexualität und psychischen Problemen sowie zur Häufigkeit der Kontaktaufnahme zum Krisendienst der Hilfesuchenden
- Erkenntnisse zur Suizidalität der Nutzenden

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 568):

- Crisis Text Line – größter, kostenloser, rund um die Uhr verfügbarer Krisendienst in Nordamerika

<ul style="list-style-type: none"> • SMS-Beratung • Beratung durch geschulte Ehrenamtliche
Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 568): SMS-Beratung
Studiendesign: Querschnittstudie
Sample (vgl. ebd. S. 570): Nutzende der Crisis Text Line (n=85.877), die mindestens die erste Frage der Onlinebefragung beantworteten (von insgesamt 380.850 Nutzenden)
Methodik (vgl. ebd. S. 568ff): <ul style="list-style-type: none"> • Erhebungszeitraum: 12. Oktober 2017 bis 11. Oktober 2018 • Erfassung von soziodemographischen Charakteristika (Alter, Ethnie, Geschlecht, sexuelle Orientierung), psychischer Symptome (4-Punkte-Likert Skala) des Suizidrisikos der Nutzenden aus Sicht der Beratenden (Assessment) • Datenerhebung mithilfe von automatischer Versendung eines Fragebogens nach Konversation, Einschätzung der Beratenden (Assessment) sowie anonymisierten Metadaten des Krisendienstes • Anonymisierung der Daten durch den Krisendienst mithilfe von „natural language processing (NLP)“ • Statistische Analyse mithilfe von SAS 9.4 und R version 3.6.3
Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 570ff): <ul style="list-style-type: none"> • Bei (n=81.056) - Informationen zum Alter (66% zwischen 14 und 14 Jahren; 20% zwischen 25 und 44 Jahren; 10% 13 Jahre oder jünger) • Bei (n=71.484) - Informationen zur sexueller Orientierung: 52,2% heterosexuell; 47,8% andere sexuelle Orientierung) • Bei (n=71.125) - Informationen zu Geschlecht: 78,5% weiblich, 13,6% männlich; 7,9% andere Geschlechtsidentität • Bei (n=71.252) – Informationen zur Ethnie: 53.3% weiß, 13.1% spanisch/ Latino; 11.9% mehr als einer Ethnie zugehörig, 8.2% afroamerikanisch • Bei 13.2% von (n=85.877) wurden Suizidgedanken vonseiten der Beratenden festgestellt, ca. 10% hatten einen konkreten Plan • Knapp 80% wiesen deutliche Anzeichen von einer Depression und Ängste auf • Die meisten Nutzenden (64.1%) nur einmalige Inanspruchnahme, über 1/3 mehrere Konversationen
Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe
Autor:innen und Jahr: Predmore et al. (2017)
Titel: Expanding Suicide Crisis Services to Text and Chat. Responders' Perspectives of the Differences Between Communication Modalities.
Herkunftsland der Studie: USA

<p>Ziel(e) der Studie (vgl. Predmore et al. 2017, S. 256): Erkenntnisgewinn zu den wahrgenommenen Unterschieden von Mitarbeitenden zwischen Chat- und SMS-Beratung und der traditionellen Telefonberatung.</p>
<p>Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 256):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veterans Crisis Line (VCL) – 24/7 verfügbarer Krisendienst für Veteran:innen und aktuell Dienende sowie deren soziales Umfeld • Telefon-, Chat- und SMS-Beratung • Beratung durch qualifizierte und geschulte Mitarbeitende mit Bachelorabschluss, unter anderem in Sozialer Arbeit, Psychologie, Mental Health Beratung
<p>Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 256): Chat- und SMS-Beratung</p>
<p>Studiendesign (vgl. ebd. S. 256): Qualitative Studie</p>
<p>Sample (vgl. ebd. S. 256): VCL-Mitarbeitende (n=37), die sowohl in der Chat-/SMS- als auch Telefonberatung tätig sind</p>
<p>Methodik (S. 255f):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhebungszeitraum zwischen Mai und Juni 2015 • Kontaktaufnahme zu allen Mitarbeitenden der VCL (n=54) • Durchführung von semistrukturierten Interviews • Auswertung basierend auf dem Grounded-Theory-Ansatz
<p>Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 255ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textbasierte Krisenhilfe als nützliche Ergänzung aber kein Ersatz für telefonbasierte Krisenhilfe. • Häufig genannte Gründe für die Wahl von Chat-/ oder SMS-Beratung: Anonymität, Bedenken hinsichtlich Privatsphäre und erster Schritt der Hilfesuche • Textbasierte Krisenberatung kann Unterstützung für marginalisierte Gruppen, wie zum Beispiel obdachlose Veteran:innen, sein. • Thematisierung schwerwiegender Erlebnisse wie Traumata oder Missbrauchserfahrungen eher über textbasierte Beratung • Zentrale Herausforderungen bei textbasierter Beratung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beurteilung des Suizidrisikos über textbasierte Beratung ○ Führen mehrerer Konversationen gleichzeitig
<p>Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe</p>
<p>Autor:innen und Jahr: Runkle et al. (2022)</p>
<p>Titel: Crisis Response and Suicidal Patterns in U.S. Youth Before and During COVID-19: A Latent Class Analysis.</p>
<p>Herkunftsland der Studie: USA</p>
<p>Ziel(e) der Studie (vgl. Runkle et al. 2022, S. 49):</p>

- Charakterisierung von Krisenprofilen auf der Grundlage von Problemanliegen von Kindern und Jugendlichen, die Crisis Text Line nutzten
- Bestimmung soziodemographischer Charakteristika innerhalb der einzelnen Krisenprofile
- Untersuchung der Beziehung zwischen COVID-19-Pandemie und unterschiedlichen Krisenprofilen

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 49):

- Crisis Text Line – größter, kostenloser, rund um die Uhr verfügbarer Krisendienst in Nordamerika
- SMS-Beratung
- Beratung durch geschulte Ehrenamtliche

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 49):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Longitudinalstudie

Sample (vgl. ebd. S. 49):

- Hilfesuchende im Alter von 24 oder jünger über die textbasierte Krisenplattform „CTL“ (n= 179.497)
- Festlegung von 3 Querschnittsstichproben:
 - (1) Gesamtstichprobe: 1. Januar 2017 bis 2. Dezember 2020 (n= 179.497)
 - (2) präpandemisch: 1. Januar 2017 bis zum 12. März 2020 (n=125.826)
 - (3) pandemisch 13. März 2020 bis zum 2. Dezember 2020 (n=53.671)

Methodik und Outcomes (S. 48f):

- Analyse demographischer Merkmale mittels deskriptiver Statistik
- Latente Klassenanalyse (LCA) zur Identifikation vulnerabler Subgruppen von Jugendlichen auf Grundlage von 11 Krisenanliegen zu 3 unterschiedlichen Erhebungszeitpunkten (insgesamt, präpandemisch und pandemisch)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 50ff):

Angabe zum Geschlecht, Alter und Ethnie (n=179.497): 86,72% zwischen 14 und 24 Jahren; 13,28% unter 13 Jahren; 78,51% weiblich, 12% männlich

• Identifikation von 4 latenten Klassen/ Krisenprofilen:

- (1) Depression/Isolation/Selbstverletzung (D/I/S) (n=18.694, 10,4 %)
- (2) Interpersoneller Stress/Angst (I/M) (n=32 640, 18,2 %)
- (3) Suizidgedanken/Depression (S/D) (34 067, 19,0 %)
- (4) Anpassung/Stress (A/S) (n=94.096, 52,4 %)

- Signifikanter Anstieg der Item-Antwortwahrscheinlichkeiten seit der Pandemie in allen latenten Klassen für die am häufigsten angegebenen Problemanliegen (Depression, Isolation, Stress und Angst, Beziehungskonflikte)
- Signifikante Zunahme an LGBTQ in allen Risikoprofilen während der Pandemie
- Zunahme an Suizidgefährdung bei Kindern und LGBTQ-Jugendlichen seit Pandemie, Zunahme an Hilfesuchenden zum Thema Depression
- Zunahme der S/D Gruppe während der Pandemie: um 41% (Suizidgedanken) und um 43% (Depression)

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe
<p>Autor:innen und Jahr: Schwab-Reese et al. (2019)</p>
<p>Titel: Child Maltreatment Disclosure to a Text Messaging–Based Crisis Service: Content Analysis.</p>
<p>Herkunftsland der Studie: USA</p>
<p>Ziel(e) der Studie (vgl. Schwab-Reese et al. 2019, S.1): Erfassung von Merkmalen der Offenlegung von Kindesmisshandlung vonseiten der Hilfesuchenden gegenüber einem textbasierten Krisendienst</p>
<p>Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 1): Textbasierter Krisendienst (nicht näher beschrieben)</p>
<p>Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 1): SMS-Beratung</p>
<p>Studiendesign (vgl. ebd. S.1f): Qualitative Studie</p>
<p>Sample (vgl. ebd. S. 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS-Konversationen (n=244) von Nutzenden zwischen Oktober 2015 und Juli 2017, die zu einer obligatorischen Meldung von Kindesmissbrauch führten. • Anschließend zufällige Auswahl von n=50 SMS-Konversationen mit Angaben zur Offenlegung
<p>Methodik (vgl. ebd. S.1ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitative Inhaltsanalyse aller Gespräche (n=244) • Kodierung von Merkmalen der Offenlegung (einschließlich des Grundes für die erste Kontaktaufnahme, der verwendeten Formulierung während der Offenlegung, Angaben zu Täter:in, Art des Missbrauchs und Zeitraum des Missbrauchs) • n=50 zufällig ausgewählte Gespräche aus dem Gesamtpool an SMS-Konversationen mit Verwendung von Begriffen wie zum Beispiel „abuse“ • Feststellung von Unterschieden in der Verwendung von missbrauchsbezogenen Begriffen zwischen Gesprächen mit anschließender Meldung und denen, die zu keiner Meldung führten
<p>Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S.3ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchschnittsalter bei 14.3 Jahren • Keine Angaben zur Geschlechtsverteilung möglich • Neben dem Missbrauch wurden weitere psychosoziale Anliegen berichtet: <ul style="list-style-type: none"> ○ 22,5% Suizidgedanken ○ 10,2% konkreter Plan/Zeitplan für einen Suizid ○ 11,9% psychische Probleme, einschließlich Depression ○ 11,9% Selbstverletzung • 40,6% verwendeten Begriffe wie „abuse“ (Missbrauch) • 48,8% beschrieben ein Ereignis, dass sich einem Missbrauch zuordnen lässt (z.B. wurden geschlagen, oder wurden an Stellen berührt, an denen sie das nicht wollten) • Die am häufigsten genannten Täter:innen: Eltern (49,6%); davon zu 46,3% Vater

- Am häufigsten genannte Form: körperlicher Missbrauch (43,4%), 34% emotionaler oder psychische Missbrauch; 15,6% sexueller Missbrauch
- Bei Vergleich der n=50 zufällig ausgewählten Nachrichten mit Verwendung von Begriffen, die zur Meldung führten: Das Wort „abuse“ wurde zum Beispiel nicht im Kontext verwendet, welches nicht auf einen Missbrauch hindeutet; in manchen Fällen Beschreibung von Missbrauch in der Partnerschaft oder Drogenmissbrauch → dabei keine obligatorische Meldepflicht eines Kindesmissbrauchs

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Schwab-Reese et al. (2022)

Titel:

“They Aren’t Going to Do Jack Shit”: Text-Based Crisis Service Users’ Perceptions of Seeking Child Maltreatment-Related Support From Formal Systems.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Schwab-Reese et al. 2022, S. 19069):

- Erkenntnisse zur Offenlegung/ Mitteilung von Kindesmissbrauch bei jungen Menschen vor der Kontaktaufnahme zum Krisendienst
- Erkenntnisse zu Perspektiven hinsichtlich möglicher Offline-Unterstützung von jungen Menschen, die Erfahrungen mit Kindesmissbrauch haben

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 19069f):

Textbasierter Krisendienst (nicht näher beschrieben)

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 19069f):

SMS-Beratung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 19069f):

Qualitative Studie

Sample (vgl. ebd. S. 19070f):

SMS-Konversationen (n=244) von Nutzenden zwischen Oktober 2015 und Juli 2017, die zu einer obligatorischen Meldung von Kindesmissbrauch führten.

Methodik (vgl. ebd. S.19071f):

Qualitative Inhaltsanalyse der Textkonversationen

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 19073ff):

- Viele der Texter hatten zuvor Unterstützung von Gleichaltrigen oder ihren Eltern gesucht und Einige hatten sich an formelle Dienste gewandt, z. B. an Gesundheitsdienstleister, Schulpersonal, die Polizei und das Jugendamt.
- Viele junge Menschen zögerten, sich in Zukunft an diese Unterstützungs- /Hilfsdienste zu wenden, zum Teil aufgrund von negativen Erfahrungen bei Offenlegungsversuchen in der Vergangenheit

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Sindahl et al. (2018)

<p>Titel: Texting for Help: Processes and Impact of Text Counseling with Children and Youth with Suicide Ideation.</p>
<p>Herkunftsland der Studie: Dänemark</p>
<p>Ziel(e) der Studie (vgl. Sindahl et al. 2018, S. 2f):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von Unterschieden zwischen Kindern und Jugendlichen, die sich aufgrund von Suizidgedanken oder anderen Problemanliegen an den Krisendienst wenden • Ermittlung von Auswirkungen der SMS-Beratung auf Kinder und Jugendliche mit Suizidgedanken. • Untersuchung der Wirksamkeit unterschiedlicher Unterstützungsverhalten der Beraternen auf Kinder und Jugendliche mit Suizidgedanken
<p>Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • BørneTelefonen - Beratungs- und Hilfsdienst für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren • Telefon-, Chat-, SMS-Beratung sowie Onlinekolumne • Beratung durch geschulte Ehrenamtliche mit beruflichem Hintergrund aus dem Bereich der Kinderhilfe
<p>Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 3): SMS-Beratung</p>
<p>Studiendesign: Longitudinalstudie</p>
<p>Sample (vgl. ebd. S.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinder und Jugendliche unter 23 Jahre, die zwischen 14.Juni 2015 bis 14 Juni 2016 die SMS-Dienst der Hilfestelle in Anspruch nahmen und sowohl an Onlinebefragung als auch der Follow-Up Befragung teilnahmen (Teilnahme an Onlinebefragung (n=1875); Teilnahme an Follow-up (n=652)) • Inhaltsanalyse von n=102 Konversationen von Nutzenden mit Suizidgedanken, die an Onlinebefragung teilgenommen haben
<p>Methodik (vgl. ebd. S.3ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse von Meta-Daten des Beratungsdienstes (Informationen zu Inhalt, Wartezeit, Textvolumen, Konversationsdauer, Anzahl der ausgetauschten Nachrichten). • Analyse der Notizen der Beratenden nach jeder Konversation (Alter, Geschlecht, Gründe der Kontaktaufnahme). • Inhaltsanalyse von n=102 Konversationen von Nutzenden mit Suizidgedanken, die an Onlinebefragung teilnahmen • Auswertung der Onlinebefragung mit geschlossenen und offenen Fragen nach Konversation (Anwendung von 5-Punkte-Smiley-Skalen bei geschlossenen Fragen) und Follow-up-Befragung nach 2 Wochen (Anwendung von 5-Punkte-Smiley-Skalen bei geschlossenen Fragen).
<p>Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S.7ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwei Arten von Unterstützungsverhalten der Beratenden stehen mit positiven Auswirkungen der Konversation in Verbindung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ausdruck von Einfühlungsvermögen und das Erforschen von Emotionen

- Die Ermutigung des Kindes, mit jemandem zu sprechen - mit einer Fachkraft oder einer nicht informellen Person
- Nutzende Suizidgedanken/suizidalen Handlungen als Hauptanliegen oder als weiteres Anliegen (n=444)
 - Weitere Anliegen: Selbstverletzung (32%), psychische Erkrankung (15,1%), Probleme mit Eltern (14%)
 - Zu 91,2% spontane Offenbarung der Suizidgedanken durch Nutzenden, in 61,4% der Konversationen keine Exploration von Suizidplänen oder dem Suizidrisiko
 - Signifikant mehr Mädchen (94,8%) als bei Nutzenden ohne Suizidgedanken (87,3%)
 - Signifikant weniger Nutzende mit Suizidgedanken (35,9%) gaben an, sich nach der Konversation besser zu fühlen, als Nutzende ohne Suizidgedanken (60,9%)
 - 53,4% beendeten die Konversation mit Aktionsplan, 64% fühlten sich durch die Beratenden ernstgenommen.
 - Fast die Hälfte der Nutzenden mit Suizidgedanken (48%) gaben an, sich nach der Konversation nicht selbstsicherer zu fühlen.
- Follow-up Befragung
 - 23,9% der Nutzenden mit Suizidgedanken gaben an, sich besser zu fühlen; 37% gaben an sich schlechter zu fühlen
 - 75% der Nutzenden mit Suizidgedanken gaben die Umsetzung besprochenen Maßnahmen an
 - Das Sprechen über Gefühle, das Zeigen von Empathie und die Ermutigung des Kindes, mit jemandem zu sprechen, steht in positivem Zusammenhang mit empfundenen positiven Auswirkungen der Beratung
 - Das Setzen von Grenzen in Zusammenhang mit negativen Auswirkungen der Beratung
 - Signifikanter Unterschied der unmittelbaren Auswirkungen der Beratung zwischen Nutzenden, die Follow-Up Befragung teilnahmen oder nicht teilnahmen
- Zwei Unterstützungsmethoden der Beratenden stehen im Zusammenhang mit positiven Auswirkungen:
 - Ausdruck von Einfühlungsvermögen und das Erforschen von Emotionen
 - Die Ermutigung des Kindes, mit jemandem zu sprechen - mit einer Fachkraft oder einer nicht informellen Person

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Sindahl et al. (2020)

Titel:

SMS counselling at a child helpline. Counsellor strategies, children's stressors and well-being.

Herkunftsland der Studie:

Dänemark

Ziel(e) der Studie (vgl. Sindahl et al. 2020, S. 265):

- Untersuchung der Beziehung zwischen dem Unterstützungsverhalten der Beratenden und der Auswirkungen der SMS-Beratung auf die Kinder und Jugendlichen.

- Erkenntnisgewinn zum Einfluss von verschiedenen Stressor-Dimensionen auf die Beziehung zwischen dem Unterstützungsverhalten der Beratenden und den Auswirkungen der SMS-Beratung

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 263):

- BørneTelefonen - Beratungs- und Hilfsdienst für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren
- Telefon-, Chat-, SMS-Beratung sowie Onlinekolumne
- Täglich von 11 Uhr bis 2 Uhr
- Beratung durch geschulte Ehrenamtliche mit beruflichem Hintergrund aus dem Bereich der Kinderhilfe

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 263):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Longitudinalstudie

Sample (vgl. ebd. S. 265f):

Konversationen (n=448) von Kindern und Jugendlichen unter 23 Jahren, die zwischen 14.Juni 2015 bis 14.Juni 2016 sowohl den Onlinefragebogen nach der Konversation als auch den Follow-Up-Onlinefragebogen nach 2 Wochen beantworteten.

Methodik (vgl. ebd. S. 265ff):

- Kategorisierung der Gründe für die Kontaktaufnahme (Erhebung durch Beratende als Standardvorgehen; 39 Subkategorien) auf Grundlage von vier Stressor-Dimensionen
- Quantitative Inhaltsanalyse (n=410) hinsichtlich des Unterstützungsverhaltens der Beratenden; „kinderzentriert“ (u.a. Zeigen von Empathie, Paraphrasieren, Komplimente) oder „problemzentriert“ (u.a. Exploration des Problems, gemeinsame Problemlösungsfindung, Vermittlung)
- Auswertung der Onlinebefragungen mit geschlossenen und offenen Fragen (Anwendung von 5-Punkte-Smiley-Skalen bei geschlossenen Fragen)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 265ff):

- 91,7% weibliche Nutzende, 8% männliche Nutzende
- 39,1% der Nutzenden 12 Jahre oder jünger.
- 47,3% nutzten SMS-Beratung des Hilfedienstes zum ersten Mal
- Häufigste Problemanliegen: Beziehungskonflikte (31%), psychosoziale Gesundheit (23,2%), Familienkonflikte (13,8%)
- Jede Konversation wies sowohl kindzentriertes als auch problemzentriertes Unterstützungsverhalten auf; bei 44,2% der Konversationen problemzentriertes Unterstützungsverhalten dominant; bei 8,3% kindzentriertes Unterstützungsverhalten dominant
- Häufigste Unterstützungsmethoden: Paraphrasieren (94,4% aller Konversationen, kindzentriert), Exploration des Problems (92,6%; problemzentriert) und gemeinsame Problemlösungsfindung (90,2%; problemzentriert)
- Bei einem Großteil der Nutzenden unmittelbar nach Konversation und Follow-Up: Verbessertes Wohlbefinden, Gefühl von Ermutigung/Empowerment
- Ausgewogenes Verhältnis zwischen nicht-dominierendem kindzentriertem in Kombination mit einer problemzentrierten Strategie stehen in Zusammenhang mit positiven Outcomes

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Sindahl und van Dolen (2020)

Titel:

Texting at a child helpline: how text volume, session length and duration, response latency, and waiting time are associated with counseling impact.

Herkunftsland der Studie:

Dänemark

Ziel(e) der Studie (vgl. Sindahl und Van Dolen 2020, S. 210):

Untersuchung des Zusammenhangs zwischen formalen Merkmalen wie Textvolumen, Konversationslänge und -dauer, Antwortlatenz des Beratenden und Wartezeit vor Beginn der Konversation und deren Auswirkungen auf die Nutzenden der SMS-Beratung.

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 212):

- BørneTelefonen - Beratungs- und Hilfsdienst für Kinder und Jugendliche unter 23 Jahren
- Telefon-, Chat-, SMS-Beratung sowie Onlinekolumne
- Täglich von 11 Uhr bis 2 Uhr
- Beratung durch geschulte Ehrenamtliche mit beruflichem Hintergrund aus dem Bereich der Kinderhilfe

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 212):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Longitudinalstudie

Sample (vgl. ebd. S. 212):

Konversationen (n=603) von Kindern und Jugendlichen unter 23 Jahre, die zwischen 14.Juni 2015 bis 14 Juni 2016 die zwischen 14.Juni 2015 bis 14.Juni 2016 sowohl den Onlinefragebogen nach der Konversation als auch den Follow-Up-Onlinefragebogen nach 2 Wochen beantworteten.

Methodik (vgl. ebd. S. 212ff):

- Analyse von Datenbankinformationen des Beratungsdienstes (Informationen zu Inhalt, Wartezeit, Textvolumen, Konversationsdauer, Anzahl der ausgetauschten Nachrichten).
- Analyse der Notizen der Beratenden nach jeder Konversation (Alter, Geschlecht, Problemanliegen).
- Auswertung der Onlinebefragungen mit geschlossenen und offenen Fragen (Anwendung von 5-Punkte-Smiley-Skalen bei geschlossenen Fragen)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 213ff):

- 90% der Nutzenden weiblich; mittleres Alter bei 13.2 Jahren
- 48,8% der Nutzenden nutzten SMS-Beratung zum ersten Mal
- Häufigste Problemanliegen: Beziehungskonflikte (31%), psychosoziale Gesundheit (23,7%), Familienkonflikte (14,1%)
- Durchschnittliche Antwortzeit bei 5.4 Minuten, durchschnittliche Wartezeit vor Beginn der Konversation bei 90.4 Minuten, durchschnittliche Dauer einer Konversation bei 2 Stunden und 50 Minuten, durchschnittliche Anzahl an ausgetauschten SMS bei 13.4 SMS.

- 84,9% (n=512) der Nutzenden gaben eine positive Auswirkung unmittelbar der nach Beendigung der Konversation an; 65,3% (n=394) bei Follow-Up Befragung
- Signifikanter positiver Zusammenhang zwischen Antwortlänge des Beratenden, der Konversationsdauer und der unmittelbaren Auswirkung auf den Nutzenden nach Beendigung der Konversation
- Signifikanter negativer Zusammenhang zwischen der Antwortlatenz und der unmittelbaren Auswirkung auf den Nutzenden nach Beendigung der Konversation
- Signifikanter negativer Zusammenhang zwischen Wartezeit vor Beginn der Konversation und der unmittelbaren Auswirkung auf den Nutzenden nach Beendigung der Konversation
- Die Ergebnisse zeigen, dass längere Sitzungen, die durch mehr Textvolumen des Beraters in jeder Nachricht, aber mit weniger Nachrichten von Anfang bis Ende gekennzeichnet waren, positivere Auswirkungen hatten als Sitzungen ohne diese Merkmale. Dies deutet darauf hin, dass die Klienten von der asynchronen Verfügbarkeit von Textnachrichten profitieren könnten, solange der Berater zeitnah und mit dichten Nachrichten antwortet

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Stieler (2022)

Titel:

Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen - eine empirische Erhebung unter User*innen der Plattform Jugendnotmail.

Herkunftsland der Studie:

Deutschland

Ziel(e) der Studie (vgl. Stieler 2022, S. 1):

Erfassung der subjektiven Wahrnehmung und Zufriedenheit der Nutzenden hinsichtlich bereits genutzter Onlineberatungsangebote von Jugendnotmail.

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2):

- Jugendnotmail - anonyme und kostenlose Onlineberatung für Kinder und Jugendliche bis 19 Jahren in Krisen
- Beratung unter anderem durch geschulte Ehrenamtliche
- Mailberatung, Chatberatung (4-mal wöchentlich), Forum, wöchentlicher Gruppenchat

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 2):

Mail- und Chatberatung

Studiendesign (vgl. ebd. S. 2ff):

Querschnittsstudie

Sample (vgl. ebd. S. 2ff):

Nutzende von Jugendnotmail (n=194)

Methodik (vgl. ebd. S. 5f):

- Keine Angaben zum Erhebungszeitraum.
- Quantitative Onlinebefragung mit selbstentwickelten Items
- Fragen zur Perspektive der Nutzenden hinsichtlich der beratenden Person und der Wahrnehmung aller vier Beratungsangebote

- Aufstellung und Testung von Hypothesen, univariate und bivariate Analyse der Ergebnisse.

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 6ff):

- Angaben zum Geschlecht: 82% weiblich, 11,9% männlich und 6,2% divers
- 40,7% der Altersgruppe 14-15 Jahre; 37,1% zwischen 16-17 Jahren und 22,2% zwischen 18-20 Jahren
- Häufigster Zugang zur Plattform: 57% die gezielte Suche nach Beratungsmöglichkeiten über eine Suchmaschine; 20,2% durch soziale Medien
- Am häufigsten angegebene Problemanliegen: Angst (77,6%), Depression (65,6%), Familien- und Beziehungskonflikte (64,5% und 44,8%), Selbstverletzung (52,1%)
- Ca. 80% der Befragten hatten das Gefühl, dass die Beratenden ihre ehrliche Meinung ausdrückten, auf wichtige Themen eingingen, sich genug Zeit genommen haben und die Hilfesuchenden bei der persönlichen Problemlösung unterstützt haben.
- Etwa die Hälfte der Ratsuchenden sehen den persönlichen Nutzen in der Entwicklung von Bewältigungsstrategien und deren Umsetzung im Alltag (48,6%), einem neuen Blickwinkel auf die eigene Situation (49,5%) und den veränderten Umgang mit der individuellen Problemsituation (55,4%)
- Die Beratungsbeziehung als zentraler Einflussfaktor in Mail- und Einzelchatberatung wird von den Usern überwiegend positiv bewertet und steht in einem signifikanten Zusammenhang zum persönlichen Gesamtnutzen und der insgesamten Zufriedenheit

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Szlyk et al. (2019)

Titel:

Engagement With Crisis Text Line Among Subgroups of Users Who Reported Suicidality.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Szlyk et al. 2019, S. 5):

- Identifikation unterschiedlicher (Unter-) Gruppen von Nutzenden mit gegenwärtiger oder zuvor bestehender Suizidalität, auf Grundlage der angegebenen psychosozialen Anliegen und der Häufigkeit der Nutzung des Krisendienstes.

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2ff):

- Crisis Text Line – größter, kostenloser, rund um die Uhr verfügbarer Krisendienst in Nordamerika
- SMS-Beratung durch geschulte Ehrenamtliche

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 2ff):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Longitudinalstudie (Angabe der korrespondierenden Autorin)

Sample (vgl. ebd. S. 2):

- Konversationen (n= 153.514) zwischen 2013 und 2017 von Nutzenden (n= 122.909) der Crisis Text Line, bei denen gegenwärtige oder zuvor bestehende Suizidalität angegeben wurde (Ermittlung mittels „machine-learning technique“)

- 3 Teilstichproben basierend auf der Häufigkeit der Kontaktaufnahme:
 - Einmalige Kontaktaufnahme (n= 92.304)
 - Zweimalige Kontaktaufnahme (n=15.999)
 - Dreimalige oder häufigere Kontaktaufnahme (n=14.606)

Methodik (vgl. ebd. S. 2ff):

- Ermittlung der (Unter-) Gruppen basierend auf den von den Nutzenden angegebenen psychosozialen Problemen (28 psychosoziale Anliegen innerhalb von 4 Domänen – psychologische Gesundheit, Beziehungsleben, Missbrauch, Umgebungsstressoren).
- Durchführung einer latenten Klassenanalyse

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 4ff):

- Bei den meisten Nutzenden handelt es sich um einmalige Kontaktaufnahme (n=92.304)
- Die meisten Nutzenden mit Suizidalität gaben ähnliche psychosoziale Probleme an; dennoch traten verschiedene Untergruppen von Textern hinsichtlich psychosozialer Anliegen auf
- Depression (41.9%) und Familienkonflikte (25%) waren die am häufigsten angegebenen psychosozialen Anliegen aller eingeschlossenen Nutzenden.
- 3 Klassen basierend auf den psychosozialen Anliegen wurden in allen drei Teilstichproben identifiziert:
 - „Niedrigere Belastung“ (ca. 75% in jeder Teilstichprobe, Prävalenz der Anliegen aller Domänen waren niedriger als bei anderen Klassen).
 - „Ängstliche Belastung“ (11%-15% in jeder Teilstichprobe, höchste Prävalenz an Angst und Stress).
 - „Beziehungsbelastung“ (7%-11% in jeder Teilstichprobe, höchste Prävalenz an Depression und Selbstverletzung)

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Thompson et al. (2018)

Titel:

Adolescents in crisis: A geographic exploration of help-seeking behavior using data from Crisis Text Line.

Herkunftsland der Studie:

USA

Ziel(e) der Studie (vgl. Thompson et al. 2018, S. 71):

- Ermittlung von individuellen Merkmalen der Hilfesuchenden (sozioökonomische, demographische und umweltbedingte Merkmale), die mit der Suche nach Hilfe bei Depressionen, Angst und Suizidgedanken bei Jugendlichen in den USA korrelieren.
- Untersuchung der geographischen/regionalen Unterschiede hinsichtlich der Hilfesuche bei Jugendlichen (ländliche/städtische Regionen).

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 71):

- Crisis Text Line – größter, kostenloser, rund um die Uhr verfügbarer Krisendienst in Nordamerika
- SMS-Beratung durch geschulte Ehrenamtliche

<p>Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 71): SMS-Beratung</p>
<p>Studiendesign (vgl. ebd. S. 71ff): Ökologische Studie</p>
<p>Sample (vgl. ebd. S. 71):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konversationen von CTL-Nutzenden von August 2013 bis Juli 2017 (insgesamt n= 849.483) • Demographische Informationen von Nutzenden (n=66.690)
<p>Methodik (vgl. ebd. S. 71ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Bezirk des Wohnsitzes wurde anhand der ersten sechs Ziffern der Telefonnummern der CTL-Nutzenden ermittelt (NPANXX) • Klassifikation jeder Gesprächsaufzeichnung auf Grundlage von 28 Problemanliegen • Multivariate Analyse, um die Beziehung zwischen jährlichen Textraten innerhalb der einzelnen Counties sowie den individuellen Merkmalen der Nutzenden zu ermitteln • Anwendung eines Regressionsmodells
<p>Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 71ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ca. 80% der CTL-Nutzenden unter 22 und 95,6% unter 35 Jahre alt (von n=66.690) • Die drei häufigsten Anliegen bei CTL-Gesprächen: Depression (27,9%), Suizidgedanken (21,1 %) und Ängste (17,6 %) • Signifikante Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme der SMS-Beratung vonseiten der Nutzenden aus städtischen und ländlichen Regionen. <ul style="list-style-type: none"> ○ In ländlichen Regionen geringere Inanspruchnahme als in städtischen Regionen. ○ Höhere Anfragezahlen an CTL in Counties mit höherem durchschnittlichen Haushaltseinkommen, höheren Scheidungsraten und geringerer Wohnbeständigkeit. ○ Ländliche Region als stärkster Prädiktor für geringeres Hilfesuchverhalten
<p>Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe</p>
<p>Autor:innen und Jahr: Van Dolen und Weinberg (2019)</p>
<p>Titel: An Empirical Investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children Using an Online Child Helpline.</p>
<p>Herkunftsland der Studie: Niederlande</p>
<p>Ziel(e) der Studie (vgl. van Dolen und Weinberg 2019, S. 2ff):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der Beziehung zwischen der Chatdauer sowie des Chatanteils der Beratenden und der Wahrnehmung der Qualität der Konversation sowie dem unmittelbaren Wohlbefinden nach der Chatkonversation vonseiten der Nutzenden • Untersuchung der Beziehung zwischen den Auswirkungen der Chatkonversation und der erstrebten/ erhofften Art der Unterstützung (emotional/ instrumentell)
<ul style="list-style-type: none"> • Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 4): • Kindertelefoon – größter Hilfsdienst für Kinder in den Niederlanden • Telefon-, Forum-, und Chatberatung

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 4f):

Chatberatung

Studiendesign:

Querschnittsstudie (Angabe der korrespondierenden Autorin)

Sample (vgl. ebd. S. 4f):

- Kinder und Jugendliche (n=673), die den Onlinechat zwischen Juli 2010 und April 2011 kontaktierten

Methodik (vgl. ebd. S. 3f):

- Erhebungszeitraum: Juli 2010 bis April 2011.
- Aufstellung von Hypothesen.
- Weiterleitung an quantitative Onlinebefragung am Ende der Chatkonversation; 7-10 Punkt-Likert-Skalen (Erfahrungen, soziodemographischen Informationen, Wohlbefinden, empfundene Dienstleistungsqualität, Zufriedenheit, Bereitschaft zur Weiterempfehlung)
- Erfassung durch Krisendienstdatenbank: Informationen zu Wartezeit, Chatdauer, getippte Wörter vonseiten der Nutzenden und Beratenden, Gesamtwortanzahl
- Beurteilung der Beratenden am Ende jeder Chatkonversation: emotionale (Zuhören, Bestärken) oder instrumentelle (Problemlösung/ Beratung, Vermittlung, Information) Unterstützung
- Statistische Analyse mithilfe von SPSS AMOS

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 5ff):

- Alter der Nutzenden zwischen 8 und 18 Jahren; mittleres Alter bei 14 Jahren; 85% weiblich
- In n=290 Chats instrumentelle Unterstützung; in n=383 Chats emotionale Unterstützung
- Bei 41% der Nutzenden erste Kontaktaufnahme zum Hilfsdienst
- Emotionale Unterstützung
 - Der Chatanteil der Beratenden ist mit negativer wahrgenommener Dienstleistungsqualität vonseiten der Nutzenden assoziiert
 - Der Chatanteil der Beratenden hatte eine negative Beziehung zu dem unmittelbaren Wohlbefinden der Nutzenden nach der Konversation
 - Kein signifikanter Zusammenhang zwischen Chatdauer und empfundener Dienstleistungsqualität, jedoch negativer Zusammenhang zwischen Chatdauer und unmittelbarem Wohlbefinden
 - Empfundene Dienstleistungsqualität steht in positivem Zusammenhang mit Zufriedenheit, Wohlbefinden und der Bereitschaft zur Weiterempfehlung
- Instrumentelle Unterstützung
 - Der Chatanteil des Beraters hatte einen positiven Einfluss auf die wahrgenommene Dienstleistungsqualität
 - Keine Beziehung zwischen Chatanteil des Beraters und dem unmittelbaren Wohlbefinden der Nutzenden nach der Konversation
 - Kein signifikanter Zusammenhang zwischen Chatdauer und empfundener Dienstleistungsqualität

<ul style="list-style-type: none"> ○ Empfundene Dienstleistungsqualität steht in positivem Zusammenhang mit Zufriedenheit, Wohlbefinden und der Bereitschaft zur Weiterempfehlung
Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe
Autor:innen und Jahr: Weiss et al. (2020)
Titel: Werden suizidgefährdete junge Menschen durch Online-Beratung erreicht? Bewertung der Zielgruppenerreichung der [U25] - Online-Suizidprävention.
Herkunftsland der Studie: Deutschland
Ziel(e) der Studie (vgl. Weiss et al. 2020, S. 204): <ul style="list-style-type: none"> • Erkenntnisgewinn zur Erreichung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Krisensituationen und bei Suizidgefahr aus Sicht der Beratenden der Online-Peerberatung [25] • Erkenntnisgewinn zu den Merkmalen des erreichten Klientels
Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 206f): <ul style="list-style-type: none"> • Mailberatung für Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren in suizidalen Krisen und in psychosozialen Problemlagen an 10 Standorten in Deutschland – [U25] • Beratung durch geschulte ehrenamtlich tätige Peers zwischen 16 und 25 Jahren • Teil des vom Bundesgesundheitsministerium geförderten Projekts „Evaluierung [U25] – Evaluierung der Online-Suizidpräventions-Beratung (Projektlaufzeit 2017 bis 2020)
Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 206f): Mailberatung
Studiendesign: Mixed-methods-Studie (Angabe der korrespondierenden Autorin)
Sample (vgl. ebd. S. 204): <ul style="list-style-type: none"> • Daten von [U25] -Nutzenden aus dem Jahr 2017 (n=1062 Dokumentationsbögen von Beratungsprozessen aller Standorte) • Peerberatende des [U25] Standortes Nürnberg (n=13)
Methodik (vgl. ebd. S. 206f): <ul style="list-style-type: none"> • Auswertung von Dokumentationsbögen von allen 10 bundesweiten [U25]-Standorten aus dem Jahr 2017 (soziodemographische Daten, Beratungsbeginn/-dauer/-ende, Suizidalität, angesprochene Problembereiche) • Problemzentrierte, leitfadengestützte Interviews mit aktiven Peerberatenden des [U25] - Standortes Nürnberg (März und April 2018)
Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 208ff): <ul style="list-style-type: none"> • Hilfesuchende zwischen 12 und 26 Jahre alt; Durchschnittsalter bei 18 Jahren • Geschlechtsverteilung: 74% weiblich, 25% männlich, 0,4% „anders“ • Bei n=823 Dokumentationsbögen Angaben zur Suizidalität: <ul style="list-style-type: none"> ○ 17% Krise ohne Suizidalität ○ 41% vage Suizidgedanken ○ 41% akute Suizidgedanken • Bei n=938 Dokumentationsbögen Erfassung von Problematik der Ratsuchenden (Mehrfachnennungen möglich):

- 66% - Emotionale Probleme (Überforderung, Ängste, Sinnlosigkeit, Einsamkeit)
- 52% - Soziale Probleme (Konflikte, Trennung, Tod, Sorge, Situation im sozialen Umfeld)
- 48% - Psychische und Verhaltensauffälligkeiten (Selbstverletzendes Verhalten, Essstörung, psychiatrische Erkrankung) → signifikanter Geschlechtsunterschied (51% von Mädchen und 37% von Jungen betroffen)
- Interviews mit den Peers:
 - Aus Sicht der Peers werden vor allem Jugendliche gut durch die [U25]-Beratung erreicht
 - Die psychosoziale Belastung der Ratsuchenden wurde sowohl in den Dokumentationsbögen als auch in den Peer-Interviews als hoch eingestuft
 - Problemlagen im sozialen/schulischen Bereich sowie Belastungssituationen im Zusammenhang mit einer potenziellen psychischen Störung, als am häufigste verzeichnete Problemlagen aus Sicht der Peers
 - Beschreibung eines eher zurückhaltenden Verhaltens hinsichtlich der Inanspruchnahme professioneller Hilfsangebote der Hilfesuchenden (unter anderem aufgrund von schlechten Erfahrungen mit professionellen Hilfsangeboten oder Angst vor fehlendem Verständnis)
 - Gabe konkreter Empfehlungen zu weiteren professionellen Hilfsangeboten erst bei ausreichender Vertrauensbasis
 - Zentrale Ziele der Onlineberatung aus Sicht der Peers: Stärkung des Vertrauens in psychosoziale Hilfsangebote und Motivation zur Aufnahme einer Therapie bei vorliegendem Bedarf

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Williams et al. (2021)

Titel:

Evaluation of Outcomes for Help Seekers Accessing a Pilot SMS-Based Crisis Intervention Service in Australia.

Herkunftsland der Studie:

Australien

Ziel(e) der Studie (vgl. Williams et al. 2021, S. 33):

- Evaluation des SMS-Pilot-Krisendienstes über einen Zeitraum von 240 Tagen
- Erkenntnisgewinn zu Outcomes bezogen auf die Nutzenden

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 33):

- Lifeline Text – Australiens erster SMS-basierter Krisendienst
- Kostenlos, täglich verfügbar von 18:00 Uhr -22:00 Uhr

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 33):

SMS-Beratung

Studiendesign:

Querschnittstudie

Sample (vgl. ebd. S. 33f):

- Nutzende von SMS-Krisendienst zwischen 2018 und 2019, davon:

- n=5266 Nutzende, die an Pre-Befragung teilnahmen.
- n=1027 Nutzende, die an Post-Befragung teilnahmen.
- n=247 Nutzende, die an Onlinebefragung teilnahmen.

Methodik (vgl. ebd. S. 33ff):

- Evaluationszeitraum: 4. Juli 2018 bis 28 Februar 2019 (240 Tage)
- Automatisierte Fragen vor und nach der Konversation (Erkenntnisse zur Zufriedenheit mit dem Krisendienst, Kurzzeitige Wirkung, Angaben zu Nutzercharakteristika, Grund für Auswahl des SMS-Krisendienstes) – quantitative Analyse der Daten.
- Quantitative und qualitative Auswertung der freiwilligen Onlinebefragung
- Quantitative Analyse von Postkonversationszusammenfassungen der Beratenden (Angaben zu Suizidalität und Anliegen)

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 35ff):

- Die Anzahl der Antworten variierte je nachdem, ob die Daten aus den Zusammenfassungenbögen, der Pre-Bot, Post-Bot oder der Online-Umfrage gewonnen wurden
- Von n=5386, die Angaben zum Alter machten: 53,7% jünger als 25 Jahre
- Von n=5713 die Angaben zum Geschlecht machten: 79,6% weiblich, 16,3% männlich; 2,1% divers
- Ca. 30% der Hilfesuchenden gaben an, Suizid in Erwägung zu ziehen
- Die häufigsten Anliegen: psychische Probleme, Anliegen bezüglich der persönlichen Identität und Familienkonflikte.
- Über 50% der Nutzenden fühlten sich nach der SMS-Beratung weniger belastet, sozial verbundener sowie zuversichtlicher bezüglich ihrer Bewältigungsfähigkeiten

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe

Autor:innen und Jahr:

Yip et al. (2021)

Titel:

The Opportunities and Challenges of the First Three Years of Open Up, an Online Text-Based Counselling Service for Youth and Young Adults.

Herkunftsland der Studie:

China

Ziel(e) der Studie (vgl. Yip et al. 2021, S.4):

Erkenntnisgewinn zur Inanspruchnahme, der zentralen Anliegen sowie der Veränderungen des Suizidrisikolevels während der Konversation zwischen Oktober 2018 und Juni 2021.

Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 2):

- OpenUp – 24/7 verfügbare, textbasierte Beratung für Menschen zwischen 11-35 Jahren in seelischen Notlagen
- SMS-, Messenger (WhatsApp und Facebook) sowie Chatberatung über das offizielle Web-Portal
- Anonyme Beratung durch Sozialarbeiter:innen oder geschulte Ehrenamtliche

Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 2):

SMS-, Messenger (WhatsApp und Facebook) sowie Chatberatung über das offizielle Web-Portal

Studiendesign:

Querschnittsstudie

Sample (vgl. ebd. S. 4):

n=81.654 Chatkonversationen von n=29.400 Nutzenden von Oktober 2018 bis Juni 2021

Methodik (vgl. ebd. S. 4):

- Analyse von Daten der ersten drei Jahre seit Einführung von OpenUp
- Quantitative Auswertung folgender Aspekte (mittels thematischer und deskriptiver Analyse):
 - Datenverkehr und Inanspruchnahme (7-Tage-Durchschnitt der Konversationen).
 - Deeskalation des Suizidrisikos (Erfassung mithilfe von „natural language processing (NLP)“; Ermittlung des höchsten und des niedrigsten Risikolevels in jeder Sitzung und tabellarische Erfassung der Veränderungen)
 - Von den Nutzenden geäußerte Problemanliegen

Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 4ff):Inanspruchnahme von OpenUp

- Von Oktober 2018 bis Juni 2021 n=81.654 gültige Konversationen mit durchschnittlicher Dauer von 67.2 Minuten
- Stetige Inanspruchnahme seit Oktober 2018 von 43 Konversationen (4 oder mehr Nachrichtenaustausche) auf 97 am Tag im Juni 2021
- 34,5% der Nutzenden verwendeten OpenUp mehrere Male; 65,5% nur einmalig

Die am häufigsten geäußerten Anliegen:

- Diagnostizierte psychische Störung/ emotionale Belastung (46,3%)
- Familienkonflikte (25,8%)
- Suizidalität und Selbstverletzung (25,2%)
- Beziehungskonflikte (23%)

Zufriedenheit der Nutzenden

- Im Rahmen der freiwilligen Post-Konversationsbefragung (Antwortrate von 17,4% von n=81.654) gaben 81,5% (n=13.244) an, den Dienst hilfreich zu finden
- 85,4% (n=12.688) gaben an, sich zukünftig eher Hilfe suchen zu wollen
- 45,5% (n=11.917) der Nutzenden haben davor keine anderen Hilfsangebote in Anspruch genommen

Deeskalation des Suizidrisikolevels während der Konversation

- 81,6% der Konversationen wurden durch die Beratenden mit einem geringen Suizidrisikolevel eingestuft
- Bei 85,3% der Nutzenden mit einem hohen Suizidrisikolevel oder einer suizidalen Krise konnte das Risiko während der Konversation gesenkt werden

Zentrale Informationen der Studie mit Seitenangabe**Autor:innen und Jahr:**

Zalsman et al. (2021)

Titel:

Suicide-related calls to a national crisis chat hotline service during the COVID-19 pandemic and lockdown.

Herkunftsland der Studie:
Israel
Ziel(e) der Studie (vgl. Zalsman et al. 2021, S. 194):
Vergleich der Daten der Gesamtchats sowie Chats mit Suizidbezug aus der ersten Hälfte des Jahres 2019 (vor der Covid-19-Pandemie) mit den Daten der ersten Hälfte des Jahres 2020 (während der Covid-19-Pandemie)
Information zum Krisen-/Hilfsdienst (vgl. ebd. S. 194):
<ul style="list-style-type: none"> • Sahar – einzige gemeinnützige chatbasierte Krisenhotline in Israel • Beratung durch geschulte Ehrenamtliche; Unterstützung durch Supervidierende (Fachkräfte für psychische Gesundheit)
Untersuchtes Onlineberatungsformat (vgl. ebd. S. 194):
Chatberatung
Studiendesign:
Trendstudie (Angabe des korrespondierenden Autors)
Sample (vgl. ebd. S.194):
Retrospektive Chatdaten von Hilfesuchenden vom 1. Januar-30. Juni 2019 und Chatdaten vom 1.Januar-30.Juni 2020
Methodik (vgl. ebd. S. 194):
<ul style="list-style-type: none"> • Vergleich der Chatdaten von 1. Januar-30.Juni 2019 (retrospektiv) mit den Chatdaten vom 1.Januar-30.Juni 2020 (Chi-Quadrat-Test und Signifikanztests). • Analyse auf Grundlage verfügbarer soziodemographischer Informationen (u.a. Altersgruppen und Geschlecht).
Zentrale Ergebnisse (vgl. ebd. S. 194ff):
<ul style="list-style-type: none"> • Knapp über 50% der Hilfesuchenden sowohl im Jahr 2019 als auch 2020 zwischen 18 und 30 Jahre alt. • Großteil der Nutzenden sind weiblich (2019: 65%; 2020: 69%) • Anstieg der geführten Chatkonversationen von 4559 (2019) auf 6756 (2020) → 48% Anstieg • Kein signifikanter Anstieg der Gesamtanzahl von Chats mit Problemanliegen hinsichtlich Depression, Einsamkeit und/ oder Angst. • Chats mit Suizidbezug (SRCs) nahmen während des Covid-19-Lockdowns zu (März 2020 bis zum Mai 2020). Die Zahl der schweren SRCs, die zu einem Eingreifen der Polizei führte, stieg während des Lockdowns (April-Mai 2020), im Vergleich zum gleichen Zeitraum im Jahr 2019, an ($p = .04$). • Anteil an weiblichen Hilfesuchenden mit SCR vor und während der Covid-19-Pandemie höher ($p < .0001$) • Der Anteil von Chats mit SCR von weiblichen Hilfesuchenden stieg von 62 % im Jahr 2019 auf 73 % im Jahr 2020 an ($p < .0001$) • Die Gesamtnutzung von Chatberatung unter Erwachsenen im Alter von >50 Jahren nahm während der Covid-19-Pandemie zu und auch die Rate der SRCs in dieser Altersgruppe stieg in diesem Zeitraum um das 30-fache an ($p < .00001$)

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

4.2 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der quantitativen deskriptiven Studien anhand des MMAT (2018)

Autoren/ Jahr	4.1. Is the sampling strategy relevant to address the research question?	4.2. Is the sample representative of the target population?	4.3. Are the measurements appropriate?	4.4. Is the risk of nonresponse bias low?	4.5. Is the statistical analysis appropriate to answer the research question?	MMAT - Score
Eckert et al. (2022)	Yes	Can't tell	Can't tell	Can't tell	Yes	**
Mokkenstorm et al. (2019)	Yes	No	Yes	Can't tell	Yes	***
Pisani et al. (2022)	Yes	Can't tell	Yes	No	Yes	***
Szlyk et al. (2019)	Yes	Can't tell	Can't tell	Can't tell	Yes	**
Thompson et al. (2018)	Yes	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	***
Williams et al. (2021)	Yes	No	Yes	Can't tell	Yes	***
Yip et al. (2021)	Yes	Yes	Can't tell	No	No	**
Zalsman et al. (2021)	Yes	Can't tell	Yes	Can't tell	Yes	***

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hong et al. 2018, S. 2

4.3 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der quantitativen nicht-randomisierten Studien anhand des MMAT (2018)

Autoren/ Jahr	3.1. Are the participants representative of the target population?	3.2. Are measurements appropriate regarding both the outcome and intervention (or exposure)?	3.3. Are there complete outcome data?	3.4. Are the confounders accounted for in the design and analysis?	3.5. During the study period, is the intervention administered (or exposure occurred) as intended?	MMAT - Score
Côté, Mishara (2022)	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	Yes	***
Cox et al. (2021)	Can't tell	Yes	Yes	Can't tell	Yes	***
Gould et al. (2021)	Yes	Can't tell	Yes	Yes	Yes	****
Gould et al. (2022)	Can't tell	Yes	Yes	Yes	Yes	****
Hildebrand et al. (2022)	Can't tell	Yes	Yes	Yes	Yes	****
Mokkenstorm et al. (2017)	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	Yes	***
Runkle et al. (2022)	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	Yes	***
Sindahl et al. (2018)	Can't tell	Yes	Can't tell	Yes	Yes	***
Sindahl et al. (2020)	Can't tell	Yes	Yes	Yes	Yes	****
Sindahl, van Dolen (2020)	Can't tell	Yes	Yes	Yes	Yes	****
Stieler (2022)	No	No	Yes	Can't tell	Yes	**
Van Dolen, Weinberg (2019)	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	Yes	***

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hong et al. 2018, S. 2

4.4 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der qualitativen Studien anhand des MMAT (2018)

Autor/ Jahr	1.1. Is the qualitative approach appropriate to answer the research question?	1.2. Are the qualitative data collection methods adequate to address the research question?	1.3. Are the findings adequately derived from the data?	1.4. Is the interpretation of results sufficiently substantiated by data?	1.5. Is there coherence between qualitative data sources, collection, analysis and interpretation?	MMAT - Score
Cash et al. (2020)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****
Coady et al. (2022)	Yes	Can't tell	Can't tell	Yes	Yes	***
Fildes et al. (2022)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****
Iversen, Westerlund (2022)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****
Predmore et al. (2017)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****
Schwab-Reese et al. (2019)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****
Schwab-Reese et al. (2022)	Yes	Yes	Can't tell	Yes	Yes	****

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hong et al. 2018, S. 2

4.5 Tabellarische Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der Mixed-methods Studien anhand des MMAT (2018)

Autor/ Jahr	5.1. Is there an adequate rationale for using a mixed methods design to address the research question?	5.2. Are the different components of the study effectively integrated to answer the research question?	5.3. Are the outputs of the integration of qualitative and quantitative components adequately interpreted?	5.4. Are divergences and inconsistencies between quantitative and qualitative results adequately addressed?	5.5. Do the different components of the study adhere to the quality criteria of each tradition of the methods involved?	MMAT - Score	
						Qual.	Quant.
Lake et al. (2022)	Yes	Can't tell	Yes	Yes	No	*****	***
						Overall: ***	
						Qual.	Quant.
Weiss et al. (2020)	Yes	Can't tell	Yes	Yes	No	****	***
						Overall: ***	
						Qual.	Quant.

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hong et al. 2018, S. 2

4.6 Darstellung der Beurteilung der methodischen Qualität der eingeschlossenen Studie zur Entwicklung und Validierung einer Kurzsкала anhand des COSMIN (2018)

Box 3. Structural validity						
Does the scale consist of effect indicators, i.e. is it based on a reflective model? ¹ yes / no						
Does the study concern unidimensionality or structural validity? ² unidimensionality / structural validity Keine Information vorhanden						
<i>Statistical methods</i>						
		very good	adequate	doubtful	inadequate	NA
1	For CTT: Was exploratory or confirmatory factor analysis performed?	Confirmatory factor analysis performed	Exploratory factor analysis performed		No exploratory or confirmatory factor analysis performed	Not applicable
2	For IRT/Rasch: does the chosen model fit to the research question?	Chosen model fits well to the research question	Assumable that the chosen model fits well to the research question	Doubtful if the chosen model fits well to the research question	Chosen model does not fit to the research question	Not applicable
3	Was the sample size included in the analysis adequate?	FA: 7 times the number of items and ≥ 100	FA: at least 5 times the number of items and ≥ 100 ; OR at least 6 times number of items but < 100	FA: 5 times the number of items but < 100	FA: < 5 times the number of items	
		Rasch/1PL models: ≥ 200 subjects	Rasch/1PL models: 100-199 subjects	Rasch/1PL models: 50-99 subjects	Rasch/1PL models: < 50 subjects	
		2PL parametric IRT models OR Mokken scale analysis: ≥ 1000 subjects	2PL parametric IRT models OR Mokken scale analysis: 500-999 subjects	2PL parametric IRT models OR Mokken scale analysis: 250-499 subjects	2PL parametric IRT models OR Mokken scale analysis: < 250 subjects	

<i>Other</i>						
4	Were there any other important flaws in the design or statistical methods of the study?	No other important methodological flaws		Other minor methodological flaws (e.g. rotation method not described)	Other important methodological flaws (e.g. inappropriate rotation method)	

Quelle: Mokkink et al. 2018, S. 23ff

Box 8. Criterion validity						
		very good	adequate	doubtful	inadequate	NA
<i>Statistical methods</i>		Keine Information vorhanden				
1	For continuous scores: Were correlations, or the area under the receiver operating curve calculated?	Correlations or AUC calculated			Correlations or AUC NOT calculated	Not applicable
2	For dichotomous scores: Were sensitivity and specificity determined?	Sensitivity and specificity calculated			Sensitivity and specificity NOT calculated	Not applicable
<i>Other</i>						
3	Were there any other important flaws in the design or statistical methods of the study?	No other important methodological flaws		Other minor methodological flaws	Other important methodological flaws	

Quelle: Mokkink et al. 2018, S. 23ff

Box 4. Internal consistency

Does the scale consist of effect indicators, i.e. is it based on a reflective model? yes / no

Design requirements

1 Was an internal consistency statistic calculated for each unidimensional scale or subscale separately?

Internal consistency statistic calculated for each unidimensional scale or subscale



Unclear whether scale or sub scale is unidimensional

Internal consistency statistic NOT calculated for each unidimensional scale or sub scale



Statistical methods

2 For continuous scores: Was Cronbach's alpha or omega calculated?

Cronbach's alpha, or Omega calculated



Only item-total correlations calculated

No Cronbach's alpha and no item-total correlations calculated

Not applicable

3 For dichotomous scores: Was Cronbach's alpha or KR-20 calculated?

Cronbach's alpha or KR-20 calculated



Only item-total correlations calculated

No Cronbach's alpha or KR-20 and no item-total correlations calculated

Not applicable

4 For IRT-based scores: Was standard error of the theta (SE(θ)) or reliability coefficient of estimated latent trait value (index of (subject or item) separation) calculated?

SE(θ) or reliability coefficient calculated



SE(θ) or reliability coefficient NOT calculated

Not applicable

Other

5 Were there any other important flaws in the design or statistical methods of the study?

No other important methodological flaws



Other minor methodological flaws

Other important methodological flaws



9b. Comparison between subgroups (discriminative or known-groups validity)						
		very good	adequate	doubtful	inadequate	NA
<i>Design requirements</i>						
5	Was an adequate description provided of important characteristics of the subgroups?	Adequate description of the important characteristics of the subgroups	Adequate description of most of the important characteristics of the subgroups	Poor or no description of the important characteristics of the subgroups		
<i>Statistical methods</i>						
6	Was the statistical method appropriate for the hypotheses to be tested?	Statistical method was appropriate	Assumable that statistical method was appropriate	Statistical method applied NOT optimal	Statistical method applied NOT appropriate	
<i>Other</i>						
7	Were there any other important flaws in the design or statistical methods of the study?	No other important methodological flaws		Other minor methodological flaws (e.g. only data presented on a comparison with an instrument that measures another construct)	Other important methodological flaws	

Quelle: Mokkink et al. 2018, S. 23ff

5.1 Übersichtstabelle zu zentralen Informationen der eingeschlossenen Studien

Studie	Herkunftsland	Studiendesign	Untersuchtes Onlineberatungsformat	Sample	Erhebungszeitraum
Cash et al. (2020)	USA	Qualitative Studie	SMS-Beratung	Konversationen (n=244)	Okt. 2015 – Jul. 2017
Coady et al. (2022)	Kanada	Qualitative Studie	SMS-Beratung	Twitter-Posts (n=776 von n=568 Nutzenden)	Jan. 2017 – Dez. 2018
Coohey, Neblett (2022)	USA	Entwicklung und Evaluation einer Selbstauskunftsskala	Chatberatung	<ul style="list-style-type: none"> Stichprobe 1: Chat-Nutzende (n=1162) Stichprobe 2: Chat-Nutzende (n=241) 	Keine Angabe
Côte, Mishara (2022)	Kanada	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Konversationen (n=112)	2020
Cox et al. (2021)	Kanada	Longitudinalstudie	Chatberatung	Konversationen (n=269)	Keine Angabe
Eckert et al. (2022)	Deutschland	Querschnittstudie	SMS- und Messengerberatung	<ul style="list-style-type: none"> Konversationen (n=6962) Teilnehmende an Onlinebefragung (n=2781 von 6962) 	Mai 2020 – Jul. 2021
Fildes et al. (2022)	Australien	Qualitative Studie	SMS-Beratung	Interviews (n=22) mit Onlineberatern (n=14)	Sept. 2018 und März 2019
Gould et al. (2021)	USA	Querschnittstudie	Chatberatung	Daten aus Pre-Chatbefragung der Nutzenden (n=39.911) und ausgefüllten Postbefragung (n=13.130)	Okt. 2017 – Jun. 2018
Gould et al. (2022)	USA	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Daten aus Onlinebefragung der Nutzenden (n=85.877)	Okt. 2017 – Okt. 2018
Hildebrand et al. (2022)	Deutschland	Querschnittstudie	Mailberatung	Daten aus Onlinefragebögen von Nutzenden (n=318)	Okt. 2018 – Mai 2020
Iversen, Westerlund (2022)	Schweden	Qualitative Studie	Chatberatung	Konversationen (n=95)	2012 - 2016

Lake et al. (2022)	USA	Mixed-methods Studie	Chatberatung	Konversationen (n=1034)	Jul. 2015 – Dez. 2015
Mokkenstorm et al. (2017)	Niederlande	Querschnittstudie	Chatberatung	Konversationen (n=526)	Apr. 2013 – Jun. 2013
Mokkenstorm et al. (2019)	Niederlande	Querschnittstudie	Forenberatung	Daten aus Onlinebefragungen von Nutzenden (n=106)	2016 und 2017
Pisani et al. (2022)	USA	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Daten aus Onlinebefragung der Nutzenden (n=85.877)	Okt. 2017 – Okt. 2018
Predmore et al. (2017)	USA	Qualitative Studie	Chat- und SMS-Beratung	Interviews mit Onlineberatenden (n=37)	Mai und Jun. 2015
Runkle et al. (2022)	USA	Longitudinalstudie	SMS-Beratung	Daten zu Nutzenden (n=179.497)	Jan. 2017 – Dez. 2020
Schwab-Reese et al. (2019)	USA	Qualitative Studie	SMS-Beratung	Konversationen (n=244)	Okt. 2015 – Jul. 2017
Schwab-Reese et al. (2022)	USA	Qualitative Studie	SMS-Beratung	Konversationen (n=244)	Okt. 2015 – Jul. 2017
Sindahl et al. (2018)	Dänemark	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Daten aus Onlinebefragung (n=1875) und Follow-up Befragung der Nutzenden (n=652)	Jun. 2015 – Jun. 2016
Sindahl et al. (2020)	Dänemark	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Konversationen (n=488)	Jun. 2015 – Jun. 2016
Sindahl, van Dolen (2020)	Dänemark	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Konversationen (n=603)	Jun. 2015 – Jun. 2016
Stieler (2022)	Deutschland	Querschnittstudie	Mail- und Chatberatung	Onlinebefragung von Nutzenden (n=194)	Keine Angabe
Szlyk et al. (2019)	USA	Querschnittstudie	SMS-Beratung	Konversationen (n=153.514)	2013 – 2017
Thompson et al. (2018)	USA	Ökologische Studie	SMS-Beratung	Konversationen (n=849.483)	Aug. 2013 – Jul. 2017

Van Dolen, Weinberg (2019)	Niederlande	Querschnittstudie	Chatberatung	Daten aus Konversationen und Onlinebefragung (n=673)	Jul. 2010 – Apr. 2011
Weiss et al. (2020)	Deutschland	Mixed-methods Studie	Mailberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Interviews mit Beratenden (n=11) • Daten aus Dokumentationsbögen (n=1062) 	2017
Williams et al. (2021)	Australien	Querschnittstudie	SMS-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Daten aus Pre-Befragung von Nutzenden (n=5266) • Daten aus Post-Befragung der Nutzenden (n=1027) • Daten aus Onlinebefragung der Nutzenden (n=247) 	Jul. 2018 – Feb. 2019
Yip et al. (2021)	China	Querschnittstudie	SMS-, Messenger- und Chatberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Konversationen (n=81.654) • Daten aus Postbefragung der Nutzenden (n=14.208) 	Okt. 2018 – Jun. 2021
Zalsman et al. (2021)	Israel	Trendstudie	Chatberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Daten von Nutzenden 2019 (n=4559) • Daten von Nutzenden 2020 (n=6756) 	2019 und 2020

Quelle: Eigene Darstellung, 2023

Eidesstattliche Erklärung

„Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt habe und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und die verwendete Literatur vollständig aufgeführt sowie Zitate kenntlich gemacht habe. Ich versichere ferner, dass die Arbeit noch nicht zu anderen Prüfungen vorgelegt wurde.“

München, 21.08.2023

Anna Nosenko