

## „Schön, dass du den Mut hast, zu schreiben!“ Beratung in der virtuellen Beratungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung

**Dr. Uta-Kristina Meyer**

*Vor allem für Jugendliche hat sich Onlineberatung in den letzten Jahren zu einer wichtigen und viel genutzten Beratungsform entwickelt. Aus der Praxis der Onlineberatung für Eltern und Jugendliche der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) berichtet Uta-Kristina Meyer. Sie zeigt, welche Settings möglich sind, was eine „virtuelle Teamkultur“ ausmacht und welche Vorteile und Grenzen die Onlineberatung aus ihrer Sicht hat. Als ehemalige Teilnehmerin einer Weiterbildung „Systemisches Arbeiten“ geht sie auch darauf ein, wie sich die Inhalte der Weiterbildung in der Onlineberatung anwenden lassen.*

*Dr. Uta-Kristina Meyer wird in der zweiten Jahreshälfte 2019 in unserer Reihe praxis lernen online einen Einblick in ihre Erfahrungen mit der Onlineberatung geben.*

Dr. Uta-Kristina Meyer arbeitet ‚face-to-face‘ (f-t-f) in der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Frankfurt am Main/Rödelheim und wird von ihrem Träger, dem Verein für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e. V., für einige Stunden pro Woche freigestellt um in einem Team von deutschlandweit derzeit 85 Beraterinnen und Beratern in der Onlineberatung für Eltern und Jugendliche der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) mitzuarbeiten. Die Arbeit wird vom Land Hessen finanziell gefördert.

**1 Beratungsstelle,  
85 Kolleg\*innen &  
3805 Klient\*innen**

„Hallo, ich brauch dringend jemand

zum reden!!!! Mein Freund hat schluss gemacht!!!! Ich lieb ihn noch aber er hat was mit ner anderen. Ich hab lang überlegt, ob ich schreiben soll, aber alles ist so sch\*\*\*\* gerade!!!! Ich weis nicht was ich machen soll!!!! Wie geht das gefühl wieder weg???? Ich will nicht mehr!!!! Könnst ihr mir helfen??? Danke traurigesonne“

„Hallo traurigesonne, herzlich Willkommen bei der bke-Onlineberatung! Schön, dass du den Mut gefunden hast, zu schreiben! Mein Name ist bke-Anna Nühm, ich berate Jugendliche, wenn sie Stress oder Probleme haben...“\*

So oder so ähnlich könnte er aussehen – der Anfang einer Jugend-Mailberatung. Was ist zuvor passiert? Eine Jugendliche hat die bke-Onlineberatung unter bke-beratung.de auf ihrem PC oder Smartphone

besucht. Sie hat sich dort registriert und sich für eines der Beratungsangebote entschieden. So, wie traurigesonne haben sich 2017 insgesamt 2048 Eltern und 1757 Jugendliche in der bke-Onlineberatung neu angemeldet (vgl. bke 2017a). Was im Jahr 2000 im Rahmen eines Modellprojekts mit wenigen, engagierten Kolleg\*innen anfang, hat sich mittlerweile zur wohl größten Erziehungs- und Familienberatungsstelle Deutschlands entwickelt (vgl. bke 2017b & Große Perdekamp 2014). Wo sonst arbeiten 85 Fachkolleg\*innen zusammen und beraten insgesamt 3805 Ratsuchende in einer Beratungsstelle, die 24/7 geöffnet ist? (vgl. bke 2017a) Viele Jugendliche und Eltern scheinen die virtuelle Form der Beratung zunächst der Beratung vor Ort vorzuziehen (vgl. bke 2017b). Als Beraterin stelle

ich immer wieder fest, wie ähnlich und gleichzeitig anders Virtuelle Beratung im Vergleich zur face-to-face (f+f) Beratung ist. Für mich Grund genug, Ihnen diese besondere Beratungsstelle hiermit vorzustellen und zu beschreiben, was die Arbeit als Onlineberaterin für mich bedeutet.

### **Mail, Chat oder Forum – unterschiedliche Settings in der bke-Onlineberatung**

Grundsätzlich gibt es für Klient\*innen zwei unterschiedliche „Eingangstüren“ in die bke-Onlineberatung: Eine für Eltern von Kindern, die zwischen 0 und 21 Jahren alt sind und eine für Jugendliche, die zwischen 14 und 21 Jahren alt sind. Sowohl Eltern als auch Jugendliche registrieren sich mit einem fiktiven Namen. Auch die Fachkräfte erscheinen unter fiktiven Namen, denen ein ‚bke-‘ vorangestellt ist (z. B. bke-Anna Nühm). Für beide, Jugendliche und Eltern, gibt es verschiedene Beratungssettings, zwischen denen sie wählen können:

#### *Mailberatung*

Wie es aussehen könnte, wenn traurigesonne eine Mailberatung anfängt, habe ich eingangs bereits skizziert. Nach der ersten Mail erhalten Klient\*innen in der Regel innerhalb von 48 Stunden eine Antwort von einer Fachkraft. Alle Folgemails werden automatisch und ausschließlich dieser Fachkraft zugestellt, die ein- bis zweimal pro Woche antworten wird. Diese Form der Beratung kann als „schriftgestützte, vollwertige Beratung“ (bke 2017b) gesehen werden, sie erfolgt anonym und unterliegt der Schweigepflicht.

#### *Das moderierte Forum*

Beide Foren, das Forum für Eltern und das Forum für Jugendliche, lassen sich ohne Registrierung lesen, die Beiträge sind also öffentlich. Beiträge schreiben kann jedoch nur, wer sich zuvor registriert hat. Hätte traurigesonne für sich nicht die Mailberatung gewählt, sondern entschieden, ihren Kummer im Jugendforum öffentlich zu machen (vielleicht im Bereich Freundschaft + Beziehung?) könnten die ersten Antworten auf ihren Beitrag so aussehen:

Beitrag von bke-Anna Nühm:

Hallo traurigesonne, als Moderatorin heiße ich dich herzlich im Forum willkommen! Liebeskummer kann ganz schön schrecklich sein. Ich bin mir sicher, viele aus der Community kennen das Gefühl. Was macht ihr bei Liebeskummer? Vielleicht könnt ihr euch dazu austauschen?

Beitrag von nicky:

Hey traurigesonne, ey was für ein Mist!!!! ‚Taschentuchrüberreich‘ ‚festUmarm‘ da hilft nur heulen und ganz viel Schokolade!!!

Neue Ratsuchende werden vom Beratungsteam des Forums willkommen geheißen. Außerdem moderieren die Beratenden einzelne Themen oder regen den Austausch unter den Ratsuchenden an. Grundsätzlich steht der Austausch zwischen den Klient\*innen im Vordergrund. Die Foren haben somit den Charakter einer moderierten Betroffenenengruppe. Zwischen beiden Foren gibt es übrigens auch eine Verbindung: ‚Die offene Tür‘ ist ein Bereich des Forums, den sowohl vom Eltern, als auch Jugendliche einsehen können. Sie können sich dort zu Themen wie Ärger wegen Piercings oder Kommunikation nach Trennung und Scheidung austauschen.

#### *Die offene Sprechstunde*

bke-Anna Nühm: Hallo traurigesonne (winkendes Emoji)\*\* Willkommen in der Offenen Sprechstunde!

traurigesonne: Hi Anna.

bke-Anna Nühm: Wie geht’s dir? Gibt es was bestimmtes, was du heute gerne besprechen möchtest?

traurigesonne: (5 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Ach herrje!!!! (erschrockenes Emoji) Das sieht so aus, als sei bei dir gerade eine riesengroße Traurigkeit zu Besuch! Magst du schreiben, was passiert ist?

traurigesonne: mein Freund hat schluss gemacht (3 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Oh weh (trauriges Emoji). Das war bestimmt schrecklich!

traurigesonne: Ja, total! (weinendes Emoji) total sch\*\*\*\* ich lieb ihn noch und jetzt weiß ich nicht, was ich tun soll, alles sch\*\*\*\* gerade. (3 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Ja, Liebeskummer ist mies! Das kann ich gut verstehen.

Die Offene Sprechstunde ist ein Chat zwischen einer/einem Ratsuchenden und einer Fachkraft. Zu einer vorgegebenen Zeit haben Ratsuchende die Möglichkeit ein virtuelles Wartezimmer ‚zu betreten‘. Sie werden dann von Beratenden in einen Chat-Room eingeladen. Anders als bei den vorherigen Settings sind Berater\*in und Ratsuchende\*r gleichzeitig Online. Weil die Nachrichtenwechsel oft schnell erfolgen, greifen beide Seiten, insbesondere zum Ausdrücken von Gefühlen, häufig auf sog. Emojis zurück. Offene Sprechstunden können einmalig oder auch mehrmalig genutzt werden, die Klient\*innen chatten bei jedem Sprechstundenbesuch in der Regel mit einer anderen Fachkraft. Dadurch wird bereits deutlich, dass sich der

Austausch besonders für ein Joining oder klar umgrenzte Fragestellungen eignet. So könnte bke-Anna Nühm, nach einer Zeit des Joinings mit traurigesonne klären, was ihr in dieser Sprechstunde helfen könnte (Sollen wir mal gemeinsam überlegen, was du trotz/wegen des miesen Gefühls gerade für dich tun kannst?). Nur in Ausnahmefällen, wenn deutlich wird, dass ein\*e Klient\*in aktuell ein hohes Beratungsbedürfnis hat, kann ein festes Chat-Tandem gebildet werden.

#### *Moderierte Gruppen-Chats, themenoffen oder themenzentriert*

Neben den Einzelchats gibt es auch Gruppenchats von bis zu 10 User\*innen und einer moderierenden Fachkraft, die in der Regel 120 Minuten andauern. Diese gibt es themenoffen, das bedeutet, dass nach einer Begrüßung und einer kurzen Befindlichkeitsrunde Themen gesammelt werden (vgl. Mundt 2017). Zudem finden Themenchats statt. Für Jugendliche werden zum Beispiel folgende Themen angeboten: „Immer Zoff zu Hause“, „Und was bin ich? Chat für sexuell Unentschlossene“, „Ich hab’s geschafft – du kannst das auch! Erfolge Chat“. Eltern werden zum Beispiel zu folgenden Themen eingeladen: „Baby on board – Hilfe, wo ist die Gebrauchsanleitung?“, „Wie Eltern die Pubertät überstehen – Anregungen für genervte Eltern“. Manche Chats sind für beide: Eltern und Jugendliche, geöffnet (vgl. bke 2017a). traurigesonne könnte sich in einem Gruppenchat also ‚in Echtzeit‘ mit anderen Jugendlichen zu Liebeskummer und Strategien bei Liebeskummer austauschen.

Neben diesen Angeboten, die für alle

Klient\*innen sichtbar sind, gibt es noch ein Angebot, das für Beratende und Ratsuchende gleichermaßen interessant sein kann:

Datenbank der örtlichen Erziehungs- und Familienberatungsstellen

bke-Anna Nühm: Hast du schon mal drüber nachgedacht, dir noch mehr Unterstützung zu gönnen? Zum Beispiel bei dir vor Ort? traurigesonne: Ich weiß gar nicht, ob es eine Beratungsstelle bei uns hier gibt!?! bke-Anna Nühm: Wenn du möchtest kannst du nachschauen. Wenn du....

Besucher\*innen der Website bke-beratung.de haben Zugriff auf die Datenbank der bundesweit bestehenden Beratungsstellen, die Erziehungs- und Familienberatung nach § 28 des KJHG anbieten. Nach Eingabe einer Postleitzahl erscheinen alle Beratungsstellen, die in der Umgebung eingetragen sind.

Für Klient\*innen zunächst nicht sichtbar, gibt es außerdem ein Online-Beratungsangebot, das sowohl eine andere Eingangstür besitzt, als auch in der Frage der Anonymität vom bisher beschriebenen Angebot abweicht:

#### *Der Hochkonfliktchat*

Der Hochkonfliktchat ist ein Beratungsangebot, das von Ulric Ritzer-Sachs entwickelt wurde und insofern von den vorherigen Angeboten abweicht, als dass es zwar Online stattfindet, man es aber mit Klient\*innen durchführt, die man über die Beratung vor Ort gewonnen hat. Folglich ist diese Beratung nicht anonym. Der Hochkonfliktchat zielt darauf ab, Eltern der f+f Beratung vom Beratungszimmer vor Ort ins

virtuelle Beratungszimmer zu verlegen. Vorteil hiervon kann sein, dass zum einen geographische Distanzen überwunden werden können, da es beim Chatten nicht bedeutsam ist, wo die jeweiligen Elternpartner leben. Zum anderen kann der Austausch durch den ‚Kanalwechsel‘ von mündlich auf schriftlich klarer, zielorientierter, sachlicher und weniger von Monologen geprägt sein kann. Dadurch, dass jede Nachricht geschrieben werden muss und somit noch einmal gelesen/editiert werden kann, bevor sie abgeschickt wird, wird der Austausch verlangsamt, Beiträge eher noch einmal überdacht und es fallen jegliche nonverbale Zusätze wie höhnisches Grinsen oder abfällige Handbewegungen weg (vgl. Ritzer-Sachs 2015).

### **Was die Tür- und Angelgespräche in der EB sind, ist das InFo in der Virtuellen Beratungsstelle – Virtuelle Teamkultur**

Nachdem Sie nun erfahren konnten, welche Beratungsmöglichkeiten Klient\*innen in der bke-Onlineberatung nutzen können, möchte ich Ihnen im Folgenden beschreiben, was die Arbeit als Onlineberaterin für mich ausmacht.

#### *Von der Erziehungs- und Familienberaterin zur Onlineberaterin*

Das Team der Virtuellen Beratungsstelle vereint, dass alle ‚vor Ort‘ als Erziehungs- und Familienberater\*innen tätig sind. Dies bedeutet, dass es sich um ein multidisziplinäres Team handelt, das sich aus Menschen mit einem Studium der Psychologie,

Pädagogik oder Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik, 5-jähriger Berufserfahrung und unterschiedlichen Weiterbildungen aus dem beraterischen-/therapeutischen Bereich zusammensetzt. Außerdem haben alle die Weiterbildung zum/zur Onlineberater\*in der bke absolviert. Beginnt man mit der Arbeit in der Onlineberatung, bekommt man zunächst eine\*n Mentor\*in an die Seite gestellt, bis man sich gut eingearbeitet fühlt. Doch auch wenn dieses Mentorat ausläuft, ist man, wenngleich man alleine vor seinem Bildschirm sitzt, in der Virtuellen Beratungsstelle nie auf sich gestellt.

*Teamstruktur: Koordteam und Berater\*innen*  
Wie bei den meisten Teams vor Ort, gibt es auch hier eine Beratungsstellenleitung und ein Leitungsteam. Hier ‚Koordteam‘ – Koordinationsteam genannt.

#### *Intervision & Supervision*

bke-Beraterin1: Hallo zusammen ‚indieRundewink‘, schön dass wir wieder zusammen chatten. Wer hat für heute einen Fall?

bke-Anna Nühm: Hallo ‚zurückwink‘. Ich würde gerne meine Beratung einer Jugendlichen besprechen. Sie hat starken Liebeskummer und mir im Verlauf der Beratung auch anvertraut, dass sie sich selbst verletzt hat.

Wie in der Beratung vor Ort gibt es auch in der Virtuellen Beratungsstelle regelmäßig stattfindende Interventionen. Hierfür ist das Gesamtteam in kleine Gruppen aufgeteilt, die sich zu fest vereinbarten Zeiten treffen. Virtueller natürlich. Im Chat. Wie in vielen Interventionen vor Ort, gibt es auch virtuell eine Moderation, eine Person, die einen Fall

einbringt und eine Person, die Ergebnisse protokolliert.

Gibt es bei einem Fall ein sehr großes Fragezeichen, oder muss eine schnelle Abklärung bezüglich Selbst- und/oder Fremdgefährdung, Suizidgefahr oder Kindeswohlgefährdung erfolgen, gibt es auch die Möglichkeit, eine Supervision in Anspruch zu nehmen.

#### *InFo & PMs*

„Von heute an bin ich drei Wochen im Urlaub!“

„Schaut mal: in der ‚Praxis im Dialog‘ ist ein Artikel über uns. Habt ihr ihn schon gesehen?“

Urlaubs- und Abwesenheitszeiten, wichtige Informationen, Interventionen, mit denen man gute Erfahrungen gemacht hat, einen eigenen Bereich für die Intervisionsgruppe und für einen selbst, in dem man das ‚eigene Material‘ speichern kann, dass man verwendet: das Interne Forum ist das, was in Beratungsstellen oft die Küche oder das Sekretariat oder Tür- und Angelgespräche sind: Der Sammelplatz für Informationen, die im großen Team relevant sind. Was eine Fachkraft hier postet, kann vom gesamten Team gelesen werden. Wer Informationen nicht ganz so weit streuen möchte, hat die Möglichkeit Personal Messages – (PMs) an einzelne oder mehrere Kolleg\*innen zu senden.

„Schön, dich mal persönlich zu treffen“ – jährlicher Erfahrungsaustausch

Wie der Name ‚Virtuelle Beratungsstelle‘ bereits verrät, findet die meiste Arbeit im virtuellen Raum statt. Doch einmal im Jahr kommt das Team irl – in real life, im wahren

Leben – zusammen. Für zwei Tage treffen sich alle Fachkräfte zum ‚Erfahrungsaustausch Onlineberatung‘, besprechen aktuelle Themen, diskutieren neue Entwicklungen und arbeiten an Konzepten.

### **Vorteile und Grenzen der Onlineberatung**

Virtuelle Beratung unterscheidet sich von der f-tf Beratung in einigen Bereichen, in wieder anderen gleichen sich beide Beratungsformen. Im Folgenden gehe ich auf die Vorteile und Grenzen der Onlineberatung ein, die ich erlebe:

#### *Niedrigschwellig und flexibel*

*Klient\*in:* „Was du über Hilfe vor Ort schreibst verstehe ich bke-Anna. Das Problem ist nur... eine Beratungsstelle? Hier im Dorf? Weißt du... bei uns gibt's nicht mal ne Bushaltestelle!“

In der Onlineberatung habe ich häufig Kontakt zu Jugendlichen, die beschreiben, dass sie sehr ländlich leben und es wenig bis gar keine Infrastruktur gibt, die sie selbstständig nutzen können. Ihr Weg führt sie in die Schule und zurück nach Hause. Einen Termin in einer Beratungsstelle zu vereinbaren, scheint dann zunächst eine unüberbrückbare Hürde. „Jugendliche sind es gewohnt, das Internet als überall schnell verfügbare Informationsquelle und Kommunikationsmittel zu benutzen“ (Dulleck 2017). Beratung im Internet kommt Jugendlichen somit entgegen. Das Internet ist in (fast) allen Regionen Deutschlands verfügbar und die bke-Onlineberatung auch über Smartphones bedienbar. Egal, wo die Jugendlichen sich aufhalten, ihre Beratungsstelle

können sie quasi immer dabei haben. Dies hat sich auch bereits bei Auslandsaufenthalten bewährt, um Jugendliche dabei zu unterstützen gut in einer fremden Umgebung anzukommen.

Klient\*in: „Hey, ich habe lange nicht geschrieben, ne? Musste aber voll an dich denken! Weißt du noch, du hast geschrieben, dass es vielleicht dauert wo anzukommen und so... das Jahr nach Kanada zu gehen war doch gut! Es ist jetzt hier viel besser (...) ohne deine Mails wäre ich glaube ich nach zwei Wochen wieder heimgefahren. Danke!!!!“

Für Eltern besteht die Hürde häufig weniger in der Infrastruktur, als in den Öffnungszeiten der Beratungsstellen vor Ort oder ihren zeitlichen Ressourcen. „Eine Beratung vor Ort könnte ich leider gar nicht nutzen, denn die Beratungsstelle ist immer nur dann geöffnet, wenn ich auch arbeiten muss.“ Schreiben Klient\*innen dann zum Beispiel „An Sie kann ich abends schreiben oder wenn am Wochenende mal Ruhe ist!“. Onlineberatung kann Klient\*innen somit auch dann erreichen, wenn sie stark eingebunden sind und (noch) keine Möglichkeit sehen, einen Termin vor Ort in ihre Verpflichtungen und Termine zu integrieren.

#### *Brücke zu Angeboten vor Ort*

Manche Anliegen lassen sich in der Onlineberatung sehr gut beraten, an manchen Stellen wird deutlich, dass ein anderes Angebot vielleicht hilfreicher wäre.

bke-Anna Nühm: „In der letzten Mail hast du mir geschrieben, dass dir oft sehr schwindelig ist und dir manchmal auch schwarz vor Augen wird. Das macht dir große Angst und du fragst dich, was das wohl sein

könnte. (...) Ich habe mich gefragt, ob du dir vorstellen könntest, das einem Arzt oder einer Ärztin zu erzählen? Was meinst du dazu?“

In der Folge einer solchen Mail kann man darüber in Kontakt kommen, ob die andere Hilfe in Frage kommt, oder nicht. Es können Vorteile und Grenzen, Hoffnungen und Ängste besprochen und Fragen geklärt werden. Sowohl bei Jugendlichen als auch bei Eltern ist oft deutlich, dass zunächst nicht bekannt ist, welche Möglichkeiten es gibt oder welche Hilfe bei welchen Anliegen zuständig sein kann.

Klientin: „Gut, dass Sie das geschrieben haben Frau bke-Nühm! Ich habe gleich mal nach einer Beratungsstelle gesucht und tatsächlich – ich kann sogar hinlaufen! Hatte bis jetzt nie drauf geachtet, dass die da ist! Nächsten Montag habe ich dann einen Termin. Was ich noch Fragen wollte: Muss ich da die Krankenkassenkarte mitnehmen? Habe beim Termin ausmachen gar nicht dran gedacht das zu fragen.“

Erfolgt eine Überleitung, können Klient\*innen weiter begleitet werden, bis sie vor Ort ‚gut angekommen‘ sind. Schwierig kann ein Onlineberatungsprozess werden, wenn deutlich wird, dass diese Form der Beratung nicht ausreicht, es aber (noch) nicht gelingt, Klient\*innen an eine andere, möglicherweise passendere Hilfe anzubinden.

Klientin: „Nein! Wenn das raus kommt dann ist hier die Hölle! Ich kann das auf keinen Fall jemandem erzählen, du bist die einzige, der ich das schreiben kann!!!“

#### *Anonymität, ‚massive‘ Themen und Beratung ‚zwischen den Zeilen‘*

Bke-Anna Nühm: „In deiner Mail schreibst

du sehr deutlich, dass du gerade gar nicht mehr weiter leben möchtest. (...) Manchmal bedeutet der Wunsch nicht mehr weiter leben zu wollen nicht, dass man gar nicht mehr leben möchte, sondern, dass es so, wie es gerade ist, für einen nicht weiter gehen kann. Kennst du das auch, traurig-sonne?“

Jugendliche nehmen Onlineberatung, wahrscheinlich u. a. aufgrund der Anonymität, wesentlich häufiger wahr, als Beratung vor Ort. Der Schutz der Anonymität ermöglicht es ihnen, Scham- und Schuldbesetzte, teilweise auch ‚massive‘ Themen, wie Suizidgedanken oder erlebte Gewalt, bspw. in Form von sexuellen Übergriffen, zu äußern. Als Fachkraft kann das eine schwierige Balance werden: Auf der einen Seite das Wissen zu haben, diese/n auf der anderen Seite aber nicht (so schnell) schützen zu können, wie man es in der Beratung vor Ort könnte. Dort könnte man z. B. eine Meldung an das zuständige Jugendamt geben oder im Notfall die Polizei informieren. Online fallen diese Möglichkeiten weg und das kann auch bedeuten, extreme Lebenssituationen von Jugendlichen länger mit ihnen auszuhalten, als man es vor Ort aushalten würde. Zwar erfolgt auch virtuell bei (Verdacht auf) Selbst- und Fremdgefährdung eine Abklärung durch die Fachkräfte, doch eine Aufhebung der Anonymität könnte nur in sehr schwerwiegenden Fällen und nur durch die Polizei erfolgen.

Suizidgedanken, können eine besondere Herausforderung sein: „Während Erwachsenen hier eine gewisse Autonomie zugestanden wird, und die Entscheidung zum Suizid im Rahmen der persönlichen Selbst-

verantwortung gesehen werden kann, ist dies bei Jugendlichen nur eingeschränkt der Fall, denn Suizidalität kollidiert mit der Fürsorgepflicht der Fachkräfte“ (Dulleck 2017). Gerade bei Suizidgedanken gilt, dass sich die Jugendlichen in einer scheinbar aussichtslosen Situation sehen – aber gleichzeitig auch das Beratungs- und Beziehungsangebot der bke-Onlineberatung wahrnehmen. Dies kann bedeuten, dass sie noch nicht ganz entschieden sind und dass man in der Beratung schauen kann, welcher Wunsch sich hinter Suizidgedanken verbirgt, ob Selbstwirksamkeit erarbeitet werden kann und wenn ja, in welcher Form (vgl. Dulleck 2017). Neben dieser schwierigen Balance zeigt sich immer wieder, wie wichtig es ist, dass Jugendliche anonym Themen ansprechen können, die sie ohne das Onlineberatungsangebot vielleicht nicht besprechen würden. „Oft schildern Jugendliche, dass sie in der bke-Onlineberatung zum ersten Mal (teilweise schambesetzt) Gedanken und Erlebnisse aufschreiben können, die sie nie auszusprechen gewagt hätten“ (Dulleck 2017): traurigesonne: „Hallo bke-Anna, oh man, ich bin nur noch am heulen!!!! Gestern Abend war doch die Party beim Max und da war ER auch!!! Mit IHR!!! Und sie haben dann auch noch geküsst!!!!!!! Ich konnte nicht mehr. Es war alles zu viel, das ist alles so sch\*\*\*\*, es tut so weh! Und dann... also dann ist noch was passiert, aber ich weiß nicht, ob ich dir das schreiben kann. Also wenn ich dir das schreiben kann. Also wenn ich dir das dann auch für dich? Weil meine Eltern dürfen das NIE erfahren und auch sonst wer nicht. Keiner!!!! Die zerritzte traurigesonne“ bke-Anna Nühm: „(...) Du hast mich gefragt,

ob ich das was du mit schreibst auch für mich behalte. Ja, was du mir schreibst behandle ich ganz vertraulich (...) Ich habe mich gefragt, ob deine Verabschiedung schon ein Hinweis auf das Schlimme sein kann, was passiert ist? Du schreibst ‚die zerritzte‘ und dass die Gefühle, die du hattest, als du heim gekommen bist zu viel waren. Manchmal ist es so, dass sich Leute, die einen ganz großen Gefühle-Druck spüren in die Haut ritzen. Sie verletzen sich, um unangenehme Gefühle nicht zu spüren oder eine innere Anspannung abzubauen. Könnte das etwas sein, was du auch kennst?“ traurigesonne: „Ja ‚heul‘. Aber ich will das nicht!!!!“

Das Beispiel verdeutlicht, wie im Schutz der Anonymität ein schambesetztes Thema zur Sprache kommen kann. Es bietet sich nun die Chance, zum Thema des selbstverletzenden Verhaltens ‚im Gespräch‘ zu bleiben. Das Beispiel verdeutlicht jedoch auch etwas, was eine Kollegin ‚Beratung zwischen den Zeilen‘ nennen würde: Die Möglichkeit beim geschriebenen Wort auch zwischen den Zeilen zu lesen, angedeutetes aufzugreifen und als Möglichkeit anzubieten.

*Kreative Lösungen für die Beratung vor Ort*  
Einen intensiven Einblick in die Lebenswelt der Jugendlichen zu erhalten, kann auch bedeuten, besser zu verstehen, welche Möglichkeiten und Hürden es bei einer f+f Beratung geben kann. So schreibt eine Fachkraft „Ich habe durch den Chat erst richtig begriffen, wie schwer es für die Jugendlichen ist, vor Ort zu uns in die Beratungsstelle zu kommen“ (vgl. Mundt 2017). Sowohl Online als auch f+f lässt

sich zum einen somit ein neuer Respekt vor der Leistung der Jugendlichen gewinnen, zum anderen ermöglicht es einem aber auch, gemeinsam mit Jugendlichen kreative Lösungen zu finden, die eine Brücke zwischen deren Lebenswelt und der Lebenswelt der erwachsenen Fachkräfte sein kann:

traurigesonne: „Ich war jetzt da, bei der Therapeutin, aber ich glaube, das ist nichts für mich (...) wir sitzen da und die fragt da was und schaut dann so... weiß auch nicht. Ich kann nix sagen dann, das ist ja nicht wie mit dem Aufschreiben, wie mit dir... und mir geht's so sch\*\*\*\*, ‚als würde mich ein schwarzes Loch von innen auffressen. will mich einfach kleinrollen. Am liebsten will ich mich auf dem Boden klein machen, mit einem Kissen... Ich weiß, ich bin voll crazy.“ (...)

traurigesonne: „Ich habe es wirklich gemacht!!! Hab es aufgeschrieben, also das mit dem schwarzen Loch. Ich habe es einfach aus meiner Mail an dich raus kopiert und ihr gegeben. Und dann habe ich auch noch geschrieben, dass ich das mit dem Sitzen, naja ...nicht so toll finde und mich manchmal am liebsten einfach auf dem Boden klein machen möchte. Ich dachte, man, jetzt hält die mich voll für verrückt, ich hätte es ihr besser nicht geben sollen. Und weißt du was? SIE hat sich dann auf den Boden gesetzt... haha... wer ist jetzt die verrückte!?! nee... Spaß... war voll gut. Wir haben alle Kissen runter und dann so auf dem Boden zusammen gesessen. Sie meinte, wir können das immer machen und ich kann auch weiter was schreiben.“

...und (möglichst) ohne Eltern  
„Jugendliche befinden sich bei Beratungs-

aufnahme häufig in der Ablösungsphase von ihren Eltern. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, wollen sie dies nicht unter den Augen der Eltern tun müssen“ (bke 2017b). Beratung in der Virtuellen Beratungsstelle kommt Jugendlichen auch somit entgegen, als dass sie diese ohne Wissen oder Einverständnis ihrer Eltern autonom nutzen können.

#### *Zeitaufwand*

Bei einer Beratung vor Ort denke ich selbstverständlich (immer mal wieder) über die Worte nach, die ich wähle und die Interventionen, die ich anwende. Doch diese Worte und Interventionen schwarz auf weiß vor sich zu haben, wirkt deutlich intensiver. Durch den Wegfall nonverbaler Möglichkeiten, bieten sich einige Interventionen, die man Klient\*innen vor Ort, beispielsweise mit einem verschmitztem Lächeln oder einem Augenzwinkern anbietet und die meisten Interventionen, die Bewegung erfordern, nicht an. Auch lässt sich alles, was aufgeschrieben wurde, jederzeit wieder nachlesen. Für meine ersten Mailberatungsworten habe ich ernüchternde 90 Minuten gebraucht, dabei waren diese Mails nicht mehr als eine viertel Din-A 4 Seite lang. Auch die Beratungsgeschwindigkeit variiert im Vergleich zur f-f Beratung sehr stark: Während man im Chat ganz besonders schnell reagieren muss, kann es in der Mailberatung manchmal auch mehrere Tage oder Wochen dauern, bis man eine Antwort erhält, was den Beratungsprozess stark verlangsamt.

#### *Nähe und Distanz*

„Du hast mir zugehört wo andere mich

nicht mal gesehen haben. Du hast mir auf diese Entfernung so viel Nähe gegeben wie kein anderer es vermocht hat. Ich danke dir so sehr dass du für mich da warst. Dass du mich ernst genommen, mir geglaubt und mich unterstützt hast. Es gibt nicht die richtigen Worte um zu beschreiben, wie viel mir das Bedeutet. Aber ich hoffe du kannst ansatzweise verstehen wie sehr es mir geholfen hat und wie dankbar ich bin“ (Große Perdekamp 2014)

„Trotz Virtualität werden Angebote nicht weniger intensiv empfunden als f-f“ (Dulleck 2017).

Somit ist es auch beim virtuellen Abschied nehmen ganz wichtig, diesen sehr sorgfältig zu gestalten. In der Mailberatung, könnte es zum Beispiel so gestaltet werden, dass man zum Ende Beratungsziel und -erfolge zusammenfasst. Zum Abschied kann man dann auch schon mal einen virtuellen Glücksbringer mit auf den Weg geben und im Chat könnte sich ein Abschied so lesen: bke-Anna Nühm: holt zum Abschied einen Kuchen raus

traurigesonne: Hmmm (lachendes Emoji), der ist aber lecker! Selbst gebacken?

bke-Anna Nühm: Ja, zum Abschluss deiner Beratung und für das, was du alles geschafft hast! Hab ihn eben gerade aus dem Ofen geholt! ...Und da wir gerade so gemütlich hier sitzen und uns verabschieden... sag mal... was war für dich vielleicht auch schwierig hier in der Beratung und was war gut?

traurigesonne: (...)

bke-Anna Nühm: (...) überreicht zum Abschied einen kleinen, virtuellen Glücks- klee

traurigesonne: Oh! Danke, danke, danke!!!!

Machs gut bke-Anna! ‚Ganz herzliche Abschiedsumarmung‘ (weinendes Emoji)

bke-Anna Nühm: ‚Taschentuch rüber reich‘, ich wünsche dir alles Gute!

traurigesonne: ‚Tränchen weg wisch‘ Danke! Deine (nicht mehr) traurigesonne

### **Wie ich von meiner systemischen Weiterbildung profitiere**

Zwei Menschen sitzen an unterschiedlichen Orten und manchmal auch zu unterschiedlichen Zeiten vor dem Bildschirm und schreiben. Sie sehen sich nicht, sie lesen sich nur. Sehr systemisch klingt das vielleicht erst mal nicht. Dennoch profitiere ich bei der Arbeit in der Virtuellen Beratungsstelle sehr von meiner systemischen Ausbildung.

„Könntest du dir vorstellen das mal auszu- probieren?“ *Der nächste kleine Schritt...*

Wie in der Beratung vor Ort geht es auch Online häufig darum, Klient\*innen mit Respekt und Wertschätzung zu begegnen und gemeinsam einen kleinen, nächsten, machbaren Schritt zu finden, Ideen zu entwickeln oder zu überlegen, welche Möglichkeiten es gibt (vgl. Mundt 2017).

#### *Konstruktivismus*

Gerade in der Onlineberatung, in der man sich nicht sieht und nicht ‚nachprüfen‘ kann, ob es die Person, die einem schreibt ‚wirklich gibt‘, ihre Mails auf ‚wahren Begebenheiten‘ beruhen, ist eine konstruktivistische Grundhaltung von zentraler Bedeutung. Klient\*innen werden nicht hinterfragt und geprüft, ob etwas ‚wirklich‘ so ist, wie sie es darstellen, alles geschriebene wird als die

Realität der Klient\*innen wichtig genommen.

#### *Auftragsklärung*

Auch Onlineberatung beginne ich mit einer Auftragsklärung und bleibe ziemlich hartnäckig an dieser, bis sich ein mögliches Beratungsziel heraus kristalisiert.

Bke-Anna Nühm: Hm. Heute steh ich aufm Schlauch. Ich hab immer noch nicht so ganz verstanden, was dir in der Offenen Sprechstunde heute helfen könnte.

traurigesonne: Ach du, ich weiß auch gerade nicht. Kann ich mich einfach mal auskotzen?

Bke-Anna Nühm: Also, meinst du, dass du heute einfach mal schreibst, was gerade los ist und ich es lese ...und dann schauen wir vielleicht, was du machen kannst damit dir nicht mehr so übel ist?

Traurigesonne: Ja. Aber erst mal einfach auskotzen.

Bke-Anna Nühm: OK. ...schiebt einen Eimer über.

*Lösungs- und Ressourcenorientiertes Arbeiten*  
Immer wieder den Weg aus der Problemtrance zu suchen, indem man gemeinsam mit den Klienten nach der vollen Hälfte des Glases Ausschau hält und überlegt, welche Ressourcen es gibt und welche Lösungen schon gut funktioniert haben, ist von zentraler Bedeutung für die kreative Lösungssuche und die (Wieder)Entdeckung und von Möglichkeiten. Das Besondere in der Onlineberatung ist, dass eine Sammlung von Ressourcen oder von Lösungsideen und -versuchen durch die Verschriftlichung nicht verloren gehen, und immer wieder in

aktuelle Mails/Beiträge kopiert und somit in Erinnerung gerufen werden können.

#### *Joining & Gefühle*

Bke Anna-Nühm: „Oh wie toll!!! (lachendes Emoji) Herzlichen Glückwunsch!!!“

Ohne Joining geht es nicht - auch virtuell nicht. Worte von Klient\*innen können aufgegriffen und gespiegelt werden. Es können Rückfragen gestellt und Interpretationen angeboten und besprochen werden. Zentral ist auch die Arbeit mit Emotionen. Anstelle der non-verbalen Rückmeldung von Gefühlen kann in der bke-Onlineberatung auf eine Vielzahl von so genannten Emojis zurückgegriffen werden, die Gefühle verbildlichen. Auch der schriftliche Austausch über Gefühle ist von zentraler Bedeutung, um Ereignisse zu verstehen, einzuordnen oder gegebenenfalls zu reframein (was auch wieder eine systemische Intervention ist (zwinkerndes Emoji)).

#### *(Zirkuläres) Fragen*

Die ganze Palette an neugierigen, zirkulären, frechen, anregenden, „wie Küsse schmeckenden“ (Kindl-Beilfuß 2011) Systemischen Fragen steht einem in der Onlineberatung natürlich genauso zur Verfügung, wie vor Ort. Während Klient\*innen vor Ort, die zum ersten Mal mit dieser Art des Fragens konfrontiert werden, zuweilen mit einem großen Fragezeichen antworten und sich manchmal erst an diese merkwürdigen Fragen der Fachkraft gewöhnen müssen, bietet die Onlineberatung den Vorteil, dass die Frage nachgelesen werden kann. Somit ermöglichen mir systemische Fragen, auch die Sicht meiner Klient\*innen auf die Haltung der Menschen in ihrem Umfeld ein-

zubeziehen „Und wenn deine Mutter mir jetzt aufschreiben könnte, was sie von all dem hält, was meinst du...“, unterschiedliche zeitliche Dimensionen zu eröffnen oder das berühmte Wunder geschehen zu lassen „Mal angenommen, das Leben wäre aus Knete und du könntest es dir einfach so kneten, wie du es gerne haben willst...“.

#### *Externalisierung*

Neben den bereits erwähnten Techniken und Interventionen, wende ich Externalisierungen in der Onlineberatung sehr häufig und sehr gerne an. Schriftlich ist es sehr gut möglich Telearbeit durchzuführen, indem man bestimmte Gefühle oder Persönlichkeitsanteile externalisiert, ihnen durch Klient\*innen eine Gestalt zuordnen lässt und mit ihnen ins Gespräch kommt.

bke-Anna Nühm: „Mal angenommen, der Liebeskummer hätte eine bestimmte Form, eine Gestalt oder wäre ein Tier... was meinst du... wie würde der aussehen?“

traurigesonne: „Hm. Schwierig. Irgendwie ist der wie so n schwarzes Loch!“

Somit entstehen schnell Bilder, mit denen weiter gearbeitet werden kann. Bilder können aber auch auf andere Art und Weise entstehen. Zum Beispiel in Form von Mut-, Trost-, Erinnerungs- oder Zukunftsbildern.

bke-Anna Nühm: „Mal angenommen, du hättest Papier und Stifte und würdest deine Idee von einer ‚guten Zukunft‘ aufmalen. Was würdest du auf das Bild malen?“

traurigesonne: „Also auf jeden Fall wäre das ein Bild mit ...“

#### *Skalierung*

bke-Anna Nühm: „Auf einer Skala von 1 (so klein wie ein Floh) bis 10 (so groß wie drei



übereinander gestapelte Elefanten), was meinst du traurig, wie groß war der Liebeskummer in der letzten Woche?“ [...] „Skalierung kann gerade bei stark ausgeprägten Gefühlen helfen, in wenigen Mails oder Nachrichtenwechselln einen Eindruck von der Einschätzung der Klienten und Veränderungen zu bekommen.

#### *Metaphern und Geschichten*

Auch Sprachbilder und Geschichten finden in der Onlineberatung Verwendung. So können schriftlich Phantasieereisen angetreten, innere, sichere Orte entdeckt oder Lösungs-ideen als Geschichte verkleidet angeboten werden. Vor Ort wende ich Geschichten nicht so häufig an, was darin begründet ist, dass ich sie mir nicht gut merken kann und mir der Mut fehlt (oder die richtige Stelle im richtigen Buch zur richtigen Zeit). Denke ich in der Onlineberatung, das ich zu einem bestimmten Thema eine passende Geschichte gelesen habe, habe ich, zumindest in der Mailberatung, Zeit diese in Ruhe raus zu suchen und zu verschriftlichen. Ich bin dann sicher, dass ich das Ende nicht verpatze oder zwischendurch relevante Informationen vergesse. Außerdem kann ich die einmal zusammengeschriebene Geschichte in meinem persönlichen, nur mir zugängigen Bereich im Internen Forum speichern und so bei Bedarf schnell darauf zugreifen.

#### **Ich hoffe, dieser Artikel konnte verdeutlichen...**

...dass die bke-Onlineberatung ein bundesweites, mittlerweile fest etabliertes Beratungsangebot für Jugendliche und Eltern ist. Viele Klient\*innen nutzen die niedrigschwelligen

Angebote um (zum ersten Mal) Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Durch die Anonymität werden auch Themen, die sehr scham- und schuldbesetzt sind, oder bei denen eine große soziale Unsicherheit besteht, für die Beratung geöffnet. Dies kann auch bedeuten, dass man intensivere Einblicke erhält oder zeitweise etwas mehr aushalten und begleiten muss, als in der Beratung vor Ort. Die erlernten Techniken und Methoden sowie die gelebte Beratungshaltung sind online wie offline zentral.

#### **Literatur**

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (2017b): Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/17, S. 3 – 10. Print Com e.K., Erlangen.

Dulleck, Isabelle (2017): Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

Große Perdekamp (2014): Beratung im Neuland. 10 Jahre bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2014): Informationen für

Erziehungsberatungsstellen. 2/14, S. 4 – 9. Print Com e.K., Erlangen.

Große Perdekamp, Maria (2015): Zehn Gründe für eine Beteiligung an der bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2015): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/15, S. 8 – 9. Print Com e.K., Erlangen.

Kindl-Beilfuß, Carmen (2011): Fragen können wie Küsse schmecken. Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene. 3. Auflage, Carl-Auer: Weinheim.

Mundt, Dana (2017): Virtuelle Realität ist auch Realität. Ein Interview mit bke-Salomon und bke-Viviane über kreative Gruppenarbeit in den Chats der bke-Jugendberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

Ritzer-Sachs, Ulric (2015): Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2015): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/15, S. 4 – 7. Print Com e.K., Erlangen.

\* alle in diesem Artikel genannten Zitate und Namen sind anonymisiert/fiktiv.

\*\* Emojis sind kleine Bilder, ‚Smileys‘, die Gefühle ausdrücken.