

bke-Onlineberatung



Erziehungs-, Familien-
und Jugendberatung
im Internet
Bericht 2022

Erhöhte Nachfrage und wachsende Vielfalt

Liebe Leser*innen, im vergangenen Herbst ist der ehemalige Geschäftsführer der bke, Klaus Menne, überraschend im Alter von 74 Jahren verstorben. Herr Menne hat 2003 die Gründung der bke-Onlineberatung, ihre Förderung durch die 16 Bundesländer und das Konzept der virtuellen Beratungsstelle maßgeblich vorgebracht. Die gute Kooperation mit dem federführenden Land Bayern, das damals den Vorsitz der Jugend- und Familienministerkonferenz, JFMK, innehatte, ist ebenfalls von ihm geprägt worden. Viele seiner damaligen Ideen sind bis heute lebendig. Die bke-Onlineberatung verdankt Herrn Menne viel. Wir werden ihm ein ehrendes Andenken bewahren.

Mit dem vorliegenden Jahresbericht 2022 der bke-Onlineberatung möchten wir Sie über die Entwicklungen und die aktuellen Themen der bke-Onlineberatung informieren. Die ergänzenden Fachbeiträge geben einen Eindruck von der Vielfalt der Arbeit. Das Konzept der bke-Onlineberatung wurde aktualisiert, um die Weiterentwicklung des Angebots abzubilden. Sie finden die neue Fassung des Konzepts auf Seite 21. Unterstützt wird die bke-Onlineberatung vom Beirat, von den Vertretungen in den zuständigen Länderministerien und unseren Kooperationspartnern, den Trägern der beteiligten Erziehungsberatungsstellen. Nähere Informationen dazu finden Sie ebenfalls in diesem Bericht.

Die Landschaft der Onlineberatungsangebote ist in den letzten Jahren vielfältiger, bunter und umfangreicher geworden. Nicht immer ist für die User*innen auf Anhieb zu erkennen, wie professionell fundiert und datensicher die Beratung erfolgt. Wir legen sehr viel Wert darauf, dass beides bei

der bke-Onlineberatung umfassend gewährleistet ist. Die bke-Onlineberatung blickt auf eine fast 20-jährige Tradition zurück. Von Beginn an war es uns wichtig, dass die Fachkräfte für ihre Aufgabe, Beratung im Internet, durch Ausbildung und Vorerfahrung sehr gut qualifiziert sind. Eine eigens für die bke-Onlineberatung konzipierte Fortbildung sowie ein differenziertes System fachlicher Unterstützung und Intervention trägt stets dazu bei, dass Jugendliche und Eltern sicher sein können, eine hochqualifizierte Beratung zu erhalten.

Ebenso von zentraler Bedeutung ist der Datenschutz, da in der Welt des Internets kaum überblickbar ist, was mit den hoch sensiblen Informationen, die die User*innen bei der Nutzung von Online-Beratungsangeboten preisgeben, geschieht. In der bke-Onlineberatung sind wir uns dieser Verantwortung sehr bewusst und garantieren unseren User*innen höchstmögliche Sicherheit. Die Angebotspalette und die fachliche Herangehensweise werden im Zuge neuer technischer Möglichkeiten sowie gesellschaftlicher Entwicklungen permanent angepasst. In dem Zusammenhang wird der Datenschutz mitberücksichtigt und entsprechend aktualisiert. Im Jahr 2022 wurden der Live-Chat und Webinare für Eltern neu eingeführt. Eine der Herausforderungen in naher Zukunft wird es sein, für die User*innen besser erkennbar zu machen, welchen Onlineberatungsangeboten sie vertrauen können und wo der schöne Schein eher trügt.

Die bke-Onlineberatung wird in vielerlei Hinsicht immer umfassender und ihre Aufgaben wachsen. Mittlerweile wirken im bundesweiten Team der Fachkräfte deutlich über 100 Fachkräfte mit. Das Interesse an der Mitarbeit und

die Begeisterung für die besondere Form der Beratung sind groß. Ebenfalls gestiegen ist die Nachfrage und die Vielfalt des Angebots. Um dem gerecht zu werden, konnten wir mit Unterstützung des Bayerischen Sozialministeriums, das sich dafür eingesetzt hat, die Förderung durch die 16 Bundesländer dem wachsenden Bedarf anzupassen, die personelle Kapazität des Koordinationsteams ausbauen. Wir freuen uns sehr darüber, dass wir damit auch weiterhin der Nachfrage gerecht werden können und alle Jugendlichen und Eltern, die die bke-Onlineberatung nutzen wollen, diese Möglichkeit haben. Zum 1. Januar 2022 hat Giovanni De Santis seine Tätigkeit für die bke-Onlineberatung begonnen. Herr De Santis hat einen italienischen Studienabschluss in Psychologie (Dottore). Damit ist das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung multidisziplinär besetzt, was nicht nur der gesetzlichen Vorgabe in § 28 SGB VIII entspricht, sondern auch eine Bereicherung im Hinblick auf die unterschiedlichen fachlichen Perspektiven darstellt.

Für die großartige Unterstützung unserer Arbeit danken wir besonders Frau Gold, Abteilungsleiterin im Bayerischen Sozialministerium, und darüber hinaus allen 16 Bundesländern für die Förderung. Aktuell machen uns allerdings, wie vielen anderen auch, die steigenden Kosten Sorgen. Wie eine Kompensation der Erhöhung der Personalkosten machbar ist, zumal auch die Sachkosten anwachsen, ist unklar. Ein Verlust an Qualität durch notwendige Sparmaßnahmen ist im Sinne der Ratsuchenden unbedingt zu vermeiden. Wir hoffen sehr, dass hier Lösungen gefunden werden.

Das vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) geförderte Projekt

#FrüheHilfen zur Ansprache von werdenden Eltern und Eltern von Kindern bis zu drei Jahren, die von besonderen Belastungen betroffen sind, ist 2022 regulär zu Ende gegangen. Ziel des Projekts war es, niedrighschwellige Zugänge zu den Frühen Hilfen auf dem Weg über die bke-Onlineberatung zu schaffen. Wir bedanken uns bei Jana Rakel, die projektbezogen für drei Jahre im Koordinationsteam der bke-Onlineberatung mitgewirkt hat. Dem NZFH sei gedankt für die Förderung des Projekts und die gute Kooperation. Einen kurzen Überblick über das Projekt finden Sie auf Seite 14.

Ein kleiner Ausblick auf das Jahr 2023: Die bke-Onlineberatung beteiligt sich als Kooperationspartner an einem Projekt der Hochschule Nürnberg zur Erforschung der künstlichen Intelligenz. Es wird um die Frage gehen, inwieweit künstliche Intelligenz die Arbeit der Fachkräfte im Hintergrund unterstützen kann, z. B., indem zu bestimmten Themen Anregungen gegeben werden, was sich in ähnlich gelagerten Situationen bewährt hat. Leicht nachvollziehbar ist, dass in diesem Zusammenhang auch ethische und datenschutzrechtliche Fragen zu klären sind. Wenngleich es diese Phantasien geben mag, ist nicht daran gedacht, die Fachkräfte durch künstliche Intelligenz zu ersetzen oder ausbilden zu lassen. Im Zentrum der bke-Onlineberatung wird auch in Zukunft die schriftliche Online-Kommunikation „von Mensch zu Mensch“ stehen.

So ist das Koordinationsteam Dana Mundt, Susanne Hausdorf, Ulric Ritzer-Sachs, Giovanni De Santis und bis Ende 2022 auch Jana Rakel mit den beiden Leiterinnen Dorothea Jung und Christine Sutara, neben dem Management und der fachlichen Begleitung der

über 100 Fachkräfte stets auch damit beschäftigt, neue Ideen zu entwickeln und praxistauglich zu machen. Unterstützt wurde das Koordinationsteam im Jahr 2022 von Sylvia Richter, die Verwaltungsaufgaben übernommen hat und Susanne Hausdorf bei der Öffentlichkeitsarbeit zugearbeitet hat. Ihnen allen, den mitwirkenden Fachkräften, den Kolleg*innen im Koordinations-team und dem Leitungsteam danke ich im Namen der bke ganz herzlich für die bemerkenswert gute Arbeit! Leider ist das Ende meiner Zeit als Geschäftsführerin der bke schon absehbar – am 1. Mai 2023 beginnt Martin Hain, mein Nachfolger, seine Tätigkeit –, so dass ich mich an der Stelle verabschiede.

Abschließend möchte ich mich im Namen der bke und auch persönlich bei Ihnen allen bedanken. Die sehr gute Zusammenarbeit mit dem Bayerischen Staatsministerium, dem Beirat der bke-Onlineberatung, den Vertretungen der Länder und der Träger sowie den Fachkräften und dem Koordinationsteam, inklusive der beiden Leiterinnen, hat dazu beigetragen, dass die Geschäftsführung der bke-Onlineberatung immer gewinnbringend möglich war und darüber hinaus auch Spaß gemacht hat. Möge die bke-Onlineberatung weiterhin so viel Erfolg haben!

Wir wünschen Ihnen eine interessante und unterhaltsame Lektüre und freuen uns über Ihre Anregungen, Anmerkungen und Rückfragen.

*Für die bke
Silke Naudiet*

Inhalt

Aus der Statistik	
Entwicklungen 2022	4
Themenchats 2022	12
Aus der Praxis	
#FrüheHilfen	14
Aus der Theorie	
Gegenübertragung in der Onlinearbeit	17
Aus der Organisation	
Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern	21
Der Beirat der bke-Onlineberatung	28
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	29

Impressum

Herausgeber:
Bundeskongferenz für
Erziehungsberatung e.V. (bke)
Herrnstr. 53
90763 Fürth
Telefon (09 11) 97 71 40
Fax (09 11) 74 54 97
E-Mail: bke@bke.de
Internet: www.bke.de
Verantwortlich: Martin Hain
Redaktion: Dorothea Jung,
Christine Sutara
Gestaltung: Johanna Grund
Druck: PRINT COM e.K., Erlangen

**Gefördert von den
16 Bundesländern**

Entwicklungen 2022

Die bke-Onlineberatung als bundesweites Angebot der Jugendhilfe im Internet unterstützt und begleitet Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren und Eltern. Die Beratung ist schnell, unbürokratisch und anonym nutzbar. Für viele Ratsuchende bietet sie damit eine erste Möglichkeit, in schwierigen Lebenslagen Hilfe zu erhalten. Vor allem, da niedergelassene Therapeut*innen und Beratungsstellen oft lange Wartezeiten haben.

Nach den Jahren der Corona-Pandemie zeigte sich im Jahr 2022, dass vor allem Jugendliche aber auch Eltern diese außergewöhnliche Zeit psychisch nicht gut überstanden haben. Aus den pandemiebedingten Maßnahmen und den damit verbundenen Belastungen im Familienleben erwachsen besondere

Herausforderungen verschiedener Art für ein gesundes Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen. Die Krankenkasse DAK-Gesundheit stellt in ihrem Kinder- und Jugendreport 2022¹ fest, dass die Anzahl der erstmalig ärztlich behandelten Depressionen bei Mädchen im Alter von 15 bis 17 Jahren von 2019 bis 2021 um 18%, die der Angststörungen um 24% und die der Essstörungen gar um 54% gestiegen sind. Damit „zeigt sich, dass insbesondere Schulkinder (10-14 Jahre) und Jugendliche (15-17 Jahre) von einer Zunahme neu diagnostizierter psychischer und Verhaltensstörungen während der Pandemie betroffen sind.“

Die jugendlichen Ratsuchenden, die im Jahr 2022 Hilfe und Unterstützung bei der bke-Onlineberatung

suchten, taten dies aus ganz ähnlichen Gründen. Die am meisten genannten waren Gehemmtheit/soziale Unsicherheit und Ängste. Der prozentuale Anstieg dieser Beratungsanlässe gleicht in etwa dem, den die DAK-Gesundheit festgestellt hat.

Nach der Corona-Krise erschütterte die Menschen 2022 eine neue Krise – der Krieg in der Ukraine. Schon ab dem 25. Februar 2022 zeigten Jugendliche im Jugendforum der bke-Onlineberatung ihre Verunsicherung mit dieser Situation und ihr Mitgefühl mit den Menschen in der Ukraine:

„Der Krieg in der Ukraine lässt mir irgendwie keine Ruhe. Ich finde es so schrecklich, was ein einziger Mensch anrichten kann.“

Alle Menschen lassen ein wenig von sich selbst zurück, wenn sie weggehen.

David Rochford

Zum 1. Mai 2023 hat es einen Wechsel in der Geschäftsführung der bke gegeben, was auch für die bke-Onlineberatung, deren Träger die bke ist, eine spürbare Veränderung darstellt. Frau Naudiet ist in ihren wohlverdienten Ruhestand gegangen und Herr Hain hat die Geschäftsführung übernommen.

Seit Frau Naudiet im Jahr 2014 die Geschäftsführung der bke übernommen hatte, war ihr die bke-Onlineberatung am Herzen gelegen. Sie engagierte sich in verschiedensten Gremien

und Arbeitsgruppen auf Bundesebene dafür, dass dieses hochfachliche und auf fast 20 Jahre Erfahrung zurückblickende Onlineberatungsangebot an Bekanntheit gewinnt und sich weiter etablieren kann.

Während einer Vakanz der Leitungsstelle in den Jahren 2017 und 2018 übernahm Frau Naudiet zu ihrer verantwortungsvollen Tätigkeit als Geschäftsführerin zusätzlich die kommissarische Leitung der bke-Onlineberatung. Dies tat sie mit viel Einfühlungsvermögen und Weitblick. Die Situation damals

war alles andere als einfach und Frau Naudiet hat mit viel Energie und Fachwissen diese Zeit nicht überbrückt, sondern die bke-Onlineberatung beeindruckend gestaltet und geleitet.

Das Koordinationsteam und alle Beraterinnen und Berater, die bei der bke-Onlineberatung mitwirken, möchten Danke sagen für dieses hohe Engagement und die stete Unterstützung und wünschen für den neuen Lebensabschnitt viel Freude und Zufriedenheit.

„Die Zivilbevölkerung in der Ukraine wird am Kampf mit der Waffe ausgebildet! In, verdammt nochmal, Schulen werden die Kinder für den Notfall in erster Hilfe trainiert. In SCHULEN verdammt nochmal!“

„Für mich ist gerade schwierig, dass ich gar nicht unterscheiden kann, was an Informationen vielleicht eher „Panikmache“ ist und was wirklich zu befürchtende Bedrohungen sind. Es gibt so viele Quellen, wo über dieses Thema gesprochen und geschrieben wird und dadurch, dass da so viele unterschiedliche Meinungen, Ängste, Sorgen, Bedenken, ... zusammenkommen und so viel auf einen einprasselt, weiß ich gar nicht, wie ich all diese Gedanken bewerten soll und dadurch bin ich besonders für das empfänglich, was Panik erzeugt.“²

Die Jugendlichen nutzten das Forum aber auch, sich gegenseitig Mut zu machen und darüber zu schreiben, was ihnen in dieser Zeit hilft und guttut:

„Mir hilft am meisten Musik. Besonders der Song ... Auch wenn der Text sehr emotional ist gibt er mir irgendwie Kraft und auch ein bisschen Hoffnung ... Mir hilft es auch sehr dass wir hier darüber reden können. In meinem Umfeld hab ich sonst niemanden mit dem ich darüber reden könnte bzw möchte. Angst beginnt im Kopf. Mut auch.“

„... wir können versuchen, gut für uns selbst zu sorgen, uns nicht reinziehen zu lassen in lähmende Angst und Pausen einzubauen, wo wir bewusst unseren Alltag weiter leben. Und helfen wo wir können und unsere Solidarität zeigen.“

Neben der Möglichkeit, sich im Forum für Jugendliche und im Forum für Eltern auszutauschen, können

Ratsuchende bei der bke-Onlineberatung auch Beratung und Begleitung im Einzelkontakt (Mailberatung, Einzelchatberatung) oder in Gruppen- und Themenchats erhalten. Im Berichtsjahr registrierten sich dafür 4.241 neue Ratsuchende auf dem Beratungsportal. Zwei Drittel dieser Neuanmeldungen entfiel auf Eltern, ein Drittel auf Jugendliche. Damit lag die Gesamtzahl wieder auf dem Niveau von vor der Corona-Pandemie.

Mailberatung

Nachdem sich Jugendliche auf bke-jugendberatung.de und Eltern auf bke-elternberatung.de registriert haben, steht allen Ratsuchenden die Möglichkeit offen, eine Mailberatung zu beginnen. Antwort auf die Erstanfrage erhalten sie innerhalb von 48 Stunden. Die Fachkraft, der die Anfrage zugeteilt wird, steht dann auch für einen längeren Beratungsprozess zur Verfügung.

Im Jahr 2022 zählte die bke-Onlineberatung insgesamt 2.248 Fälle in der Mailberatung, davon 1.749 Fälle in der bke-Elternberatung und 499 Fälle in der bke-Jugendberatung. Hier bestätigen sich wieder die Erfahrungen der letzten Jahre: Für Jugendliche ist eine web-basierte Mailberatung nicht mehr so attraktiv wie noch vor einigen Jahren. Sie nutzen zunehmend lieber Beratungsangebote, bei denen sie schneller eine Rückmeldung erhalten oder direkt im Austausch mit anderen sein können (Einzel- oder Gruppenchat). Hingegen ist für Eltern die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit, die eine Mailberatung bietet, ein großer Vorteil, was die genannten Zahlen verdeutlichen. In den 1.121 aktiven Mailberatungen schrieben Mütter und Väter 3.300 Nachrichten an ihre*n Berater*in.

Die häufigsten Gründe dafür waren Erziehungsunsicherheiten/Überforderungen, gefolgt von den Themen rund um Trennung und Scheidung sowie Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten. Es zeigt sich auch die Tendenz, dass vermehrt Eltern mit jüngeren Kindern diese Beratungsform schätzen. Eine Mail kann halt auch abends geschrieben werden, wenn die Kinder im Bett sind.

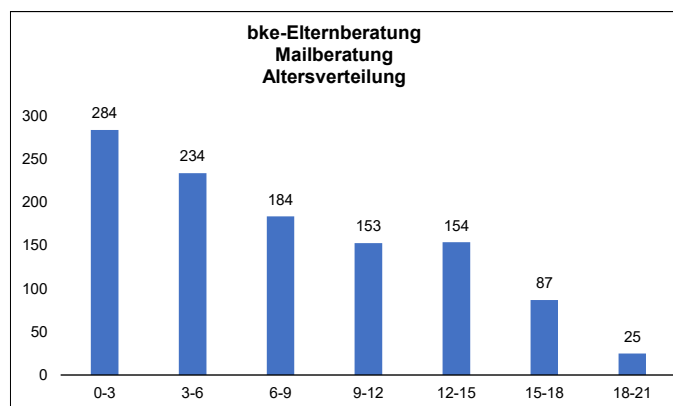
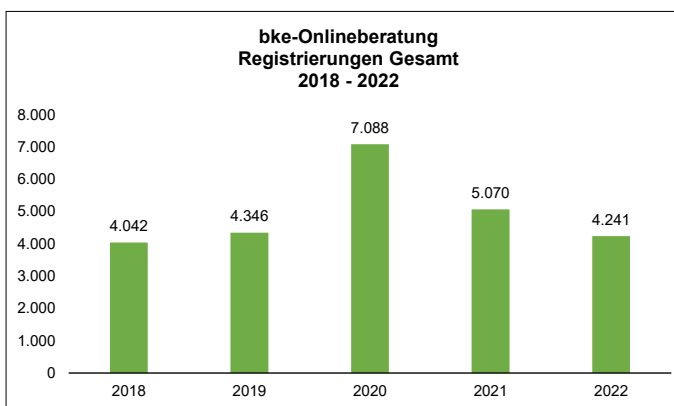
Dies könnte auch eine positive Folge des Pilotprojektes sein, welches die bke-Onlineberatung zusammen mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in den Jahren 2020 bis 2022 durchgeführt hat (siehe Bericht ab Seite 14).

Im Durchschnitt konnten die meisten Anliegen nach 2,9 Kontakten zufriedenstellend geklärt werden. Manche Problemlagen bedurften aber einer längeren Begleitung. So waren z. B. bei 21 Müttern und Vätern über 20 Kontakte nötig.

Bei den Jugendlichen zeigt sich ein anderes Bild. Diese schrieben in den 344 aktiven Mailberatungen 6.551 Nachrichten an ihre Berater*innen. Anlässe dafür waren neben Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind vor allem Ängste, Gehemmtheit/ soziale Unsicherheit, suizidale Tendenzen und selbstverletzendes Verhalten. Wie eingangs beschrieben, wurde sehr deutlich, wie schwer belastet Jugendliche durch die einschränkenden Maßnahmen aber auch durch die Berichterstattung während der Corona-Pandemie waren und durch andere Krisen wie den Ukrainekonflikt oder die Klimakrise sind. So benötigten sie im Jahr 2022 im Durchschnitt 19 Kontakte, was erheblich mehr ist als bei den Eltern.

¹ DAK-Gesundheit Kinder- und Jugendreport 2022, Seite 10

² Zitate aus dem Jugendforum 2022 der bke-Onlineberatung



Allein 83 Jugendliche schrieben 5.272 Nachrichten an ihre*n Mailberater*in, was den großen Hilfebedarf nochmal mehr deutlich macht.

Die hohe Anonymität in der bke-Onlineberatung macht es vielen Jugendlichen leichter, über ihre Ängste und Probleme zu sprechen. Aber oft sehen die Fachkräfte hier zusätzlich die Notwendigkeit, dass sich diese schwer belasteten jungen Menschen auch vor Ort Unterstützung, Beratung oder Behandlung suchen. Die Motivation und Ermutigung, erste Schritte in diese Richtung zu gehen, benötigt allerdings viel Zeit, Geduld und Einfühlungsvermögen der Fachkräfte. Sie stellen damit aber auch in vielen Fällen eine gute Brücke zu den Beratungsangeboten vor Ort dar.

Einzelchat

Im Rahmen einer Offenen Sprechstunde stehen an jedem Wochentag Fachkräfte zur Verfügung, die Ratsuchenden die Möglichkeit bieten, in einem Einzelchat Fragen und aktuelle Probleme direkt zu besprechen. Besonders Jugendliche nutzen dieses Angebot gern, ermöglicht es ihnen doch eine schnellere Rückmeldung als innerhalb einer Mailberatung. Laut der JIM-Studie 2022³ besitzen 96 % aller 12- bis 19-Jährigen ein eigenes Smartphone. Damit sind sie täglich im Netz unterwegs, egal an welchem Ort sie sich gerade befinden. Im Jahr 2022 fanden 2.201 Einzelchats mit 238 Jugendlichen statt. Die Zahlen zeigen, dass ihre Anliegen oft nicht mit einem Chat geklärt werden konnten, es also einer längeren Begleitung und Unterstützung bedarf. Diese erhalten Ratsuchende in der bke-Onlineberatung seit einigen Jahren auch im Rahmen einer kontinuierlichen Einzelchat-

Beratung. Hier können sie dann zu im Vorfeld festgelegten Terminen mit einer bestimmten Fachkraft chatten, was einen kontinuierlichen lösungsorientierten Prozess auf Grundlage einer stabilen Beratungsbeziehung ermöglicht.

Auch Eltern nutzen die Offene Sprechstunde immer häufiger. Im Berichtsjahr fanden 650 Einzelchats mit 434 Müttern oder Vätern statt. Dies sind mehr als in den Vorjahren. Und es zeigt, dass die neue Elterngeneration mit den neuen Medien groß geworden ist und diese selbstverständlich nutzt.

Aus den Zahlen ist zu lesen, dass Eltern oft schon nach ein oder zwei Chats mit einer Fachkraft neue Ideen oder Handlungsoptionen für ihren Erziehungsalltag finden konnten.

Live-Chat

Um ein Chatangebot in Zukunft noch niedrigschwelliger anbieten zu können, wurde 2022 damit begonnen, die Möglichkeit eines Live-Chats zu schaffen. Dieser wird voraussichtlich 2023 offiziell an den Start gehen (2022 lief eine Probephase). Dort können Ratsuchende ohne vorherige Registrierung schnell und direkt erste Fragen und kurze Anliegen mit einer Fachkraft besprechen. Sollte sich das Problem allerdings als komplexer herausstellen, werden die Beratenden eine Registrierung auf den Seiten der bke-Onlineberatung empfehlen und auf die dortigen Beratungsmöglichkeiten verweisen.

Gruppen- und Themenchats

Für den Austausch von Ratsuchenden untereinander bietet die bke-Onlineberatung verschiedene Gruppen- und Themenchats an. Die themenoffenen Gruppenchats schaffen die Möglichkeit, über aktuelle Anliegen einzelner User*innen zu sprechen. Bei den

Themenchats, an denen teilweise externe Expert*innen teilnehmen, steht im Vorfeld fest, um was es geht. Alle Gruppenchats werden von Moderator*innen fachlich begleitet.

Im Jahr 2022 fanden 268 offene Gruppenchats für Jugendliche mit

2.375 Teilnehmenden statt. Es können zwischen 8 und 10 Jugendliche gleichzeitig am Chat teilnehmen. Die Auslastung dieser Chats zu fast 90 % zeigt, wie wichtig Jugendlichen der direkte und zeitsynchrone Austausch untereinander und in einem geschlossenen Raum ist. Zu hören bzw. zu lesen, dass andere mit ähnlichen Problemen zu kämpfen haben wie man selbst, kann schon entlastend wirken. Die 117 Themenchats für Jugendliche nutzten 916 User*innen. Auch hier ist mit 80 % eine hohe Auslastung zu verzeichnen.

Die 91 offenen Gruppenchats für Eltern, in denen Erziehungsthemen jedweder Art besprochen werden können, besuchten 320 Mütter und Väter. An den 99 verschiedenen Themenchats für Eltern nahmen 508 Ratsuchende teil. Die Auslastung der Elterngruppenchats von 40 bzw. 50 % liegt deutlich unter der bei den Jugendlichen und hat das Team der bke-Onlineberatung veranlasst darüber nachzudenken, ob Eltern über andere Wege besser erreicht werden könnten.

Webinare für Eltern

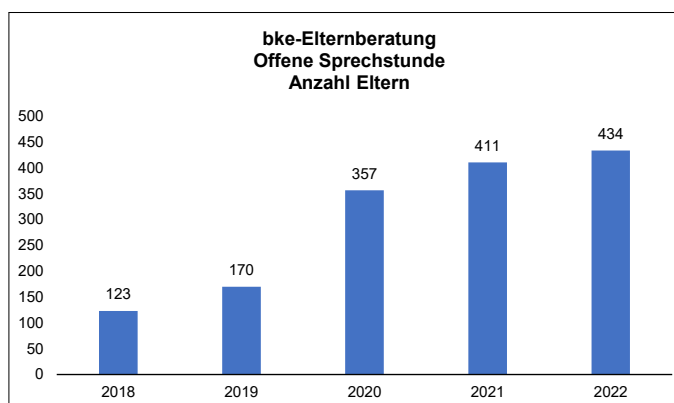
Es entstand die Idee, für Eltern Webinare anzubieten, bei denen ein*e Expert*in mit Bild und Ton referiert und die Eltern bequem von zu Hause aus zuhören können. Um die Anonymität der Nutzer*innen zu gewährleisten, wurde ein passendes Tool gesucht und mit Copenia gefunden, bei dem die einzelnen User*innen sich gegenseitig nicht sehen, hören oder lesen können. Nur die Moderator*innen sehen den parallel laufenden Chat, in dem die Eltern die Möglichkeit haben, Fragen an den bzw. die Expert*in zu stellen. Diese Fragen werden dann von den Moderator*innen dem bzw. der Referent*in übermittelt. Erste Webinare für Eltern fanden im Jahr 2022 u.a. im Rahmen des Projektes #FrüheHilfen mit dem NZFH statt (siehe Bericht ab Seite 14). Das Angebot soll 2023 erweitert werden.

Forum

Forum für Eltern

Eine weitere Möglichkeit, sich mit anderen Ratsuchenden auszutauschen, besteht in den beiden Foren der bke-Onlineberatung. Sowohl das Eltern- als auch das Jugendforum wird täglich zwischen 8.00 und 22.00

³ JIM-Studie 2022, mpfs Stuttgart, Seite 7



Uhr von Moderator*innen fachlich begleitet, die auf die Einhaltung der Foren-Netiquette achten, Fragen beantworten oder die Diskussion anregen. In beiden Foren verfassten die Benutzer*innen im Jahr 2022 insgesamt 3.335 Beiträge.

Da beide Foren öffentlich lesbar sind, stellen sie auch für nicht registrierte Leser*innen viele Informationen und Ideen bereit, wie schwierige Lebenssituationen gemeistert werden können.

Das Elternforum bietet Müttern und Vätern die Möglichkeit, sich zu den verschiedensten Erziehungsfragen mit anderen auszutauschen und von den Erfahrungen anderer Eltern zu profitieren. In den einzelnen (Unter-)Foren wurden 2022 u.a. folgende Themen angesprochen:

- **Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder (0-3 Jahre)**
„Aggressive Kontaktaufnahme – wie bleibe ich ruhig?“
- **Kindergarten- und Vorschulkinder (3-6 Jahre)**
„Eltern lesen immer weniger vor.“
- **Grundschulkind und Vorpubertät (6-12 Jahre)**
„Schlafprobleme und kaum Frustrationstoleranz“
- **Pubertät – und danach (13-21 Jahre)**
„Sohn, 15, verweigert alles.“
- **Trennung, Scheidung, Patchworkfamilien**
„Tochter, 14, wünscht Lebensmittelpunkt mehr bei mir.“
- **Handy, Spielkonsolen, Tablets, Bildschirme**
„Mediensucht.“
- **Was es sonst noch gibt**
„Betrug, ich kann an nichts anderes mehr denken.“

Blog und Podcast

Die direkte Beteiligung von Eltern im Forum ist in den letzten Jahren allerdings zurückgegangen. Es wird gelesen aber weniger selbst geschrieben. Das Team der bke-Onlineberatung hat deshalb auch hier überlegt, neue Wege zu gehen. So gibt es seit dem Sommer 2021 auf bke-elternberatung.de einen Blog und seit dem Frühjahr 2022 einen Podcast. Im Blog wurden im Berichtsjahr u.a. die Themen „Jedes Kind hat ein eigenes Entwicklungstempo. Welches ist normal?“, „Von der Wut überrollt – Wenn Eltern ihre Kinder

anschreien“ oder „Vom Einzelkind zum großen Geschwisterkind“ aufgegriffen. Auch die Interviews mit Andrea Hendrich zum Thema „Parentifizierung“ und mit Nicola Schmidt zum Thema „Erziehen ohne Schimpfen“ wurden den Eltern zur Verfügung gestellt. Im Podcast finden sich Interviews mit Sozialpädagoge Ulric Ritzer-Sachs, mit den Autorinnen Nicola Schmidt und Maren Sturny.



Blog
bke-
Elternberatung

Forum für Jugendliche

Für Jugendliche spielt der Austausch im Jugendforum noch eine etwas größere Rolle als für Eltern. Das Gefühl, mit Sorgen und schweren Gedanken nicht

allein zu sein, hilft oft schon sehr. Das Jugendliche in den letzten Jahren besonders belastet waren, zeigen die Anliegen, die sie im Jugendforum eingebracht haben. U.a. ging es in den einzelnen (Unter-)Foren um folgende Themen:

- **Selbsthilfe**
„Verzweiflung“
„Schlafprobleme“
- **Stress mit mir selbst**
„Hilfe ... ich kann nicht mehr“
„Wenn es keinen Grund mehr gibt“
- **Freundschaft + Beziehung**
„Bin ich zu aufdringlich?“
„Bin ich nur dann eine Freundin, wenn ich mittrinke?“
- **Liebe + Sexualität**
„Wer bin ich eigentlich?“
„So ein Hin und Her ...“
- **Eltern + Geschwister**
„Dürfen die das?“
- **Schule, Ausbildung + Beruf**
„Mündliche Prüfung“

„Auf ein Neues Studium: Mein gefühlt tausendster Versuch“

- **Heute geht's mir gut!**
„Inspiration“
- **Gewalt und Terror in der Welt**
„Krieg in der Ukraine“
- **User-Treff**
„Mein Weg, meine letzten Wochen, Abschied“

Themenwoche im Jugendforum

Da auch im Jugendforum die direkte Beteiligung der Jugendlichen zurückgegangen ist, hat sich das Team der bke-Onlineberatung Gedanken gemacht, wie die Diskussion wieder angeregt werden kann. Seit der Mitte des Jahres 2022 gibt es deshalb einmal im Monat eine Themenwoche. Das Startposting wird jedes Mal von einem bzw. einer Moderator*in des Forums verfasst. An der Diskussion zum Thema beteiligen sich dann sowohl die jugendlichen User*innen als auch die Moderator*innen. Im Berichtsjahr

Es wird gelesen aber weniger selbst geschrieben.

fand ein spannender Austausch zu folgenden Themen statt:

- Taschengeld
- Geschwister
- Mom and Me
- Das Ding mit der Selbstwirksamkeit
- Hilfe, meine Eltern trennen sich
- Selbstvertrauen versus Selbstbeherrschung

Austausch der Generationen – Forum und Gruppenchat

Eine Besonderheit der bke-Onlineberatung ist die Möglichkeit des Austausches der Generationen. Im Forum Offene Tür, das von beiden Webseiten aus erreicht werden kann, sowie in den regelmäßig stattfindenden Eltern-Jugend-Chats treffen zwei Generationen aufeinander. Hier ist eine Kommunikation zwischen Eltern und Jugendlichen möglich ohne die eventuell schwierige persönliche Eltern-Kind-Beziehung und ermöglicht damit einen unbelasteten Blick auf die jeweils „andere Seite“.

Koordination und Leitung

Die Koordination und Leitung der bke-Onlineberatung wird von Beginn an durch ein Team gewährleistet. Neben der technisch-organisatorischen Leiterin Christine Sutara und der fachlichen Leiterin Dorothea Jung gibt es Koordinator*innen für die einzelnen Beratungsformen. Giovanni De Santis zeichnet für die Offene Sprechstunde verantwortlich, Dana Mundt für die Gruppen- und Themenchats und Ulric Ritzer-Sachs für die Foren. Die Organisation und Planung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit koordiniert Susanne Hausdorf. Unterstützt wurde das Team 2022 durch die Assistentin Sylvia Richter.

Neben den wöchentlich online stattfindenden Teambesprechungen trifft sich das Koordinationsteam mehrmals jährlich direkt. Diese Präsenztreffen sind wichtig und werden genutzt für den notwendigen zeitintensiven Austausch über konzeptionelle Weiterentwicklungen, Planung neuer Angebote, Qualitätsmaßnahmen, etc.

So wurde z. B. im Herbst 2022 das Konzept der bke-Onlineberatung gemeinsam überarbeitet und aktualisiert. Nach Abstimmung mit der Geschäftsführerin und dem Vorstand der bke wird diese aktualisierte Version nun veröffentlicht (siehe ab Seite 21).

Erfahrungsaustausch

Alle an der bke-Onlineberatung mitwirkenden Fachkräfte sind das Jahr über im internen Forum und in Interventionsgruppen miteinander in Kontakt und im Austausch. Einmal im Jahr besteht während einer Klausurtagung die Möglichkeit, direkt miteinander ins Gespräch zu gehen, über neue Entwicklungen zu informieren bzw. darüber zu beraten. Dieses Präsenztreffen ist ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung und trägt maßgeblich zu einem guten Teamgefühl bei.

Nach den zwei Jahren mit coronabedingten Einschränkungen, in denen diese Tagung nur hybrid stattfinden konnte, war 2022 endlich wieder ein Präsenztreffen für alle Berater*innen in Fulda möglich. Fast 80 Onlineberater*innen nahmen daran teil.

Schulung

Bevor Berater*innen bei der bke-Onlineberatung mitwirken, werden sie im Rahmen einer einwöchigen Schulung auf diese besondere Tätigkeit vorbereitet. Im Jahr 2022 fand diese Schulung im Oktober in Fulda statt. Neun Erziehungsberaterinnen aus verschiedenen Beratungsstellen konnten an der Präsenzveranstaltung teilnehmen. In den ersten Wochen danach begleiten erfahrene Fachkräfte die neuen Mitarbeiterinnen im Rahmen eines Mentorats bei ihren ersten Erfahrungen in rein schriftbasierter Beratung, stehen bei Fragen (neben der technisch-organisatorischen Leiterin) im Umgang mit der Software zur Verfügung und führen in die Komplexität der Virtuellen Beratungsstelle ein.

Beteiligung der Länder

Die bke-Onlineberatung wird entsprechend dem Königsteiner Schlüssel durch die 16 Bundesländer finanziert. Damit wurde auch im Jahr 2022 die Koordination des Gesamtangebots durch die sechs Koordinator*innen sichergestellt. Auch die technische Betreuung der Software, Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, Umsetzung aktueller Datenschutzvorgaben und die Schulung neuer Fachkräfte sowie die

Klausurtagung aller Fachkräfte können so finanziert werden.

Um die Länder über die Entwicklungen der bke-Onlineberatung zu informieren, lud die bke am 24. Mai 2022 Vertreter*innen der einzelnen Sozialministerien zu einem virtuellen Austausch ein. 12 Personen folgten dieser Einladung. Die Fachkraftstunden sollen sich ebenfalls nach dem Königsteiner Schlüssel über die Bundesländer verteilen. Diese Vorgabe wurde 2022 zu 71,4% erfüllt.

Beteiligung der Träger

Ende des Jahres 2022 waren 104 Fachkräfte aus allen 16 Bundesländern für die bke-Onlineberatung aktiv. Dafür schließt die bke mit den Trägern der Beratungsstellen einen Kooperationsvertrag, in dem die Grundlagen für die Mitwirkung geregelt sind.

Die Mitwirkung bei der bke-Onlineberatung ist an keine Religion oder Weltanschauung gebunden, so dass Beratungsstellen ganz verschiedener Trägerschaft kooperieren. So sind z. B. die freien Träger Caritas, Diakonie oder Arbeiterwohlfahrt dabei aber auch eine ganze Reihe kommunaler Träger. Um gut miteinander kooperieren zu können, fand am 9. November 2022 ein virtuelles Treffen von Vertreter*innen der Träger und der bke statt, bei dem

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Stunden	Soll-Stunden	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	59,75	111	53,8
Bayern	105	132	79,5
Berlin	50	37	135,1
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	10	7	142,9
Hamburg	15	19	78,9
Hessen	65	63	103,1
Mecklenburg-Vorpommern	16	16	100,0
Niedersachsen	31	80	38,7
Nordrhein-Westfalen	113	179	63,1
Rheinland-Pfalz	20	41	48,8
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	38	40	95,0
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	16	29	55,2
Thüringen	20	21	95,2
GESAMT	593,75	832	71,4%

Stand 31.12.2022

über neue Vorhaben der bke-Onlineberatung berichtet wurde und ein gemeinsamer Austausch stattfinden konnte.

Öffentlichkeitsarbeit

Die datenschutzkonforme Analyse über das eingesetzte Tool Matomo zeigt, dass die bke-Onlineberatung im Zeitraum von Februar 2022 bis Januar 2023 insgesamt über 230.000 Besucherinnen und Besucher und weit über 2,2 Millionen Seitenaufrufe zählen kann. Die Verweildauer bei den Eltern liegt bei durchschnittlich 5 Minuten, bei den Jugendlichen sogar bei 8 Minuten pro Besuch. Erreicht werden die beiden Zielgruppen vor allem über die gängigen Suchmaschinen und viele Multiplikatoren, die auf die digitale Beratungsmöglichkeit hinweisen. Social Media hat eine wichtige und unverzichtbare Schaufensterfunktion und ergänzt den Maßnahmenkatalog zielgruppengerecht.

Mit den vielfältigen Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2022 sollte die Erreichbarkeit der Zielgruppen Jugendliche und Eltern erweitert und der Kontakt und fachliche Austausch mit Multiplikatoren und der Fachöffentlichkeit intensiviert werden. Dafür nutzte die bke-Onlineberatung die bewährte Mischung aus analogen und digitalen Wegen/Kanälen.

Aktivitäten auf Social Media

Die Aktivitäten auf den Social-Media-Kanälen der bke-Onlineberatung, auf Facebook, Instagram und Twitter, nehmen seit dem Jahr 2020 einen großen Teil der Arbeit der Koordinatorin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ein. Auf Facebook und Instagram werden Themenchats der nächsten Tage mit lizenzfrei erworbenen Fotos und eigenen Texten angekündigt. Alle Fotos werden mit den Schattenrissen der bke-Onlineberatung gebrandet.

24 Stunden vor dem Chattermin wird das Thema des Chats in den sogenannten „Stories“ mit kleinen Videos verdeutlicht.

Die Reichweite konnte im Berichtsjahr mit nur sehr geringem monetärem Einsatz erfreulicherweise stark organisch erhöht werden. Diejenigen Themen, Fotos und Kurzvideos, die besonders zahlreiche Ansichten und Klicks

Beteiligung der Träger

	prozentual (gesamt)	absolut	prozentual (einzel)
Kommunale Träger	38,9		
Stadt		23	25,6
Landkreis		12	13,3
Freie Träger	61,1		
Caritas		12	13,3
Diakonie		19	21,1
Arbeiterwohlfahrt		5	5,6
Ökumenisch		4	4,4
Sonstige		15	16,7

Stand 31. 12. 2022

hervorgehoben haben, fließen in die zukünftige Planung und Gestaltung des Angebotes mit ein.

Es wird auf allen Social-Media-Kanälen deutlich darauf hingewiesen, dass über diese Kanäle keine Beratung stattfindet. Außerdem wird der/die Ratsuchende bei der Registrierung auf www.bke-beratung.de deutlich darauf hingewiesen, dass er/sie nicht denselben Nicknamen verwenden sollte, den er/sie im Bereich der Sozialen Medien nutzt.

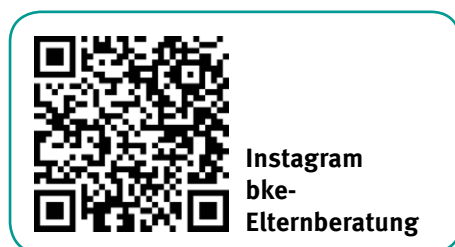
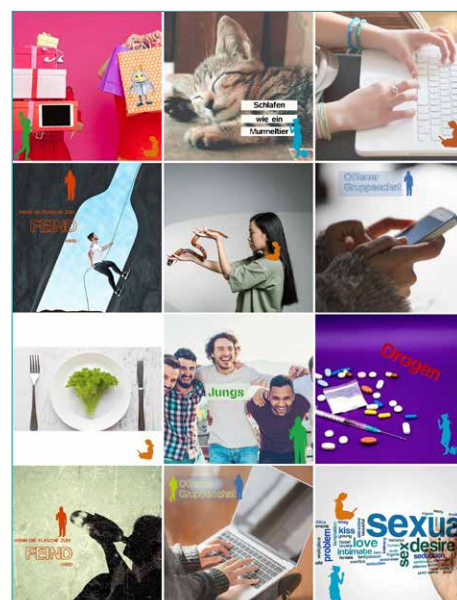
Keine Präsenz auf WhatsApp, Snapchat und Tiktok

Die bke-Onlineberatung hat sich aus Datenschutzgründen bewusst dagegen entschieden, WhatsApp, Snapchat oder Tiktok als Präsentations- bzw. Multiplikationsplattform zu nutzen – auch, wenn hier die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sehr gut erreichbar wäre.

Instagram-Feed bke-Elternberatung



Instagram-Feed bke-Jugendberatung



Präsenz auf YouTube

Die Videos, die die bke-Onlineberatung produzieren ließ, sind im Jahr 2022 über 75.000 Mal angezeigt worden. Zu sehen sind Kurzvideos zu den Themen Schreibbaby, Trennung der Eltern, Mobbing im Freundeskreis, Schlechte Noten und Liebeskummer.



YouTube-Account

bke-Onlineberatung aktuell

Der Newsletter der bke-Onlineberatung kann über www.bke-beratung.de abonniert werden und erscheint einmal im Monat. Er informiert über die Themenchatangebote des Folgemonats und weitere interessante Neuigkeiten rund um das Thema Onlineberatung. Die fast 1.000 Abonnenten sind überwiegend Multiplikatoren aus der Fachöffentlichkeit. Besonders erfreulich ist, dass viele Abonnenten die diversen anhängenden Themenchat-Plakate in Beratungsstellen oder Praxen aushängen oder per Mail in ihrem Netzwerk verteilen. Der plakative Hinweis auf die bke-Onlineberatung in den örtlichen Einrichtungen erweist sich als ein profanes und zielführendes Mittel, die bke-Onlineberatung als die professionelle Anlaufstelle für die vielfältigen Herausforderungen des Familienalltags zu nutzen.

Klassische Pressearbeit

2022 konnte die jahrelange und sehr gute Zusammenarbeit mit der Deutschen Presseagentur (dpa) fortgesetzt werden. Im Netz sind über 100 Verwendungen der dpa-Meldungen in unterschiedlichen Publikumsmedien auffindbar. Diese ständige Präsenz hat zur Folge, dass sich immer mehr Journalist*innen auf der Suche nach kompetenten Interviewpartner*innen zum Thema Erziehung an die bke-Onlineberatung wenden. So erschienen auch im Jahr 2022 Interviews mit den Kolleginnen und Kollegen des fachlichen Koordinationsteams unter anderem in „Die Zeit“, der „Süddeutschen Zeitung“, der „Frankfurter Allgemeinen Zeitung“, der „Westdeutschen Allge-

meinen Zeitung“, der „Berliner Zeitung“, der „Apotheken Umschau“ und deren Sondertitel „Baby und Familie“. Zudem in etlichen regionalen und überregionalen Tages- oder Wochenzeitungen. Hier wurden Fragen wie

- „Ab wann darf mein Kind allein zur Schule gehen?“
 - „Wann sollten Jugendliche das Elternhaus verlassen?“
 - „Ab wann kann ich mein Kind alleine lassen?“
 - „Soll man mit Kindern Babysprache sprechen?“
 - „Geschwister gleich behandeln?“
 - „Wie wird Weihnachten trotz Trennung für Kinder schön?“
 - „Osterhase, Zahnfee, Klapperstorch: Dürfen wir unseren Kindern solche Geschichten erzählen?“
- aus fachlicher Sicht beantwortet.

Verlinkungen

Die Nutzungsanalyse des verwendeten Tools Matomo hat ergeben, dass im Jahr 2022 über 3.000 unterschiedliche Websites auf das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung verweisen. Darunter sind viele staatliche und professionelle Institutionen wie das Bundesfamilienministerium und die Jugendministerien der Länder aber auch Plattformen wie BAER.de oder elternsein.info, um nur eine kleine Auswahl zu nennen. Auch viele Kooperationspartner der bke-Onlineberatung und angrenzende Hilfen der Jugendhilfe verlinken auf bke-Elternberatung.de und bke-Jugendberatung.de. Dies ist

2022 haben rund 250 Institutionen und Einzelpersonen (z. B. Kinderärzt*innen, Schulsozialarbeiter*innen, Jugendämter usw.) die diversen Printmaterialien der bke-Onlineberatung bestellt und kostenfrei erhalten. Einige Städte legen ihrem Willkommenspaket für Neugeborene die Postkarte der bke-Elternberatung bei. Die Plakate und Lesezeichen für Jugendliche werden bundesweit von vielen Schulsozialarbeiter*innen und Schulpsycholog*innen verteilt. Zahlreiche Erziehungs- und Familienberatungsstellen empfehlen mit der Vergabe der Lesezeichen die Familien- und Jugendberatung im Internet auch als Überbrückung einer langen Wartezeit bis zum Beginn einer Vor-Ort-Beratung.

Im Jahr 2022 wurden keine Printmaterialien nachgedruckt. Allerdings ist die Nachfrage nach Printmaterialien seitens der Multiplikatoren nach wie vor sehr hoch. Im Zuge der graphischen Neugestaltung der Website im Jahr 2023 wird deshalb ein Nachdruck in die Strategie der Öffentlichkeitsarbeit mit einbezogen werden.

Netzwerkarbeit vor Ort

Die an der bke-Onlineberatung beteiligten örtlichen Beratungsstellen präsentieren die bke-Onlineberatung in ihrem lokalen Netzwerk und fördern dadurch wesentlich die Bekanntheit des Angebots. Die bke-Onlineberatung bekommt so viele „Gesichter“, die entweder im direkten Kontakt beim Elternabend im Kindergarten oder der Schule oder bei

Über 3.000 Websites verweisen auf das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung.

besonders wichtig für eine gute Platzierung in den gängigen Suchmaschinen. Hier macht sich die mittlerweile jahrzehntelange gute Netzwerkarbeit bezahlt.

Printmaterialien

Die bke-Onlineberatung hat unterschiedliche Plakate, Lesezeichen und Flyer für Eltern, Jugendliche und Multiplikatoren gestaltet und gedruckt.

Gremien und Ausschüssen das Angebot der bke-Onlineberatung vorstellen und empfehlen. Diese wichtige Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit vor Ort ist unverzichtbar für das Auffinden der digitalen Beratungsplattform der Erziehungs- und Familienberatung.

Fachöffentlichkeit und Kooperationen

Im März 2022 fand die Fachtagung der bke zum Thema „Digitalisierung

als Flexibilisierung“ in digitaler Form statt. Die Leiterinnen der bke-Onlineberatung, Dorothea Jung und Christine Sutara, boten in einer Arbeitsgruppe Einblicke in „Digitale Teamprozesse“.

Beim Fachforum Onlineberatung der Technischen Hochschule Nürnberg ist die bke seit Jahren Mitveranstalter. Im September 2022 nahmen Dorothea Jung und Christine Sutara am 15. Fachforum Onlineberatung teil. bke-Geschäftsführerin Silke Naudiet stand für ein Interview Rede und Antwort – nachzulesen im Begleitheft des Fachforum Onlineberatung 2022.

Dana Mundt vom Koordinations-team der bke-Onlineberatung referierte im November 2022 bei der Jahrestagung des Deutschen Jugendinstituts zum Thema „Gesundes Aufwachsen von Jugendlichen“ und verwies dabei besonders auf die niedrigschwellige Beratungsmöglichkeit bei der bke-Jugendberatung. Das DJI hat bereits für die Jahrestagung 2023 für einen Vortrag der bke-Onlineberatung angefragt.

Ende November 2022 nahmen Dorothea Jung und Christine Sutara der AGJ-Fachveranstaltung zum Thema „Digitalisierung in der Jugendarbeit/ Jugendsozialarbeit. Anschluss an hybride Lebenswelten“ in digitaler Form teil.

Projekt #FrüheHilfen

Das im Jahr 2020 gestartete Projekt #FrüheHilfen endete wie geplant im Dezember 2022.

Im Jahr 2022 wurden die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit wie im Vorjahr fortgeführt: Die speziellen Flyer und Plakate mit dem eigenen Schattenriss des Projektes wurden an zahlreiche Bestelladressen verschickt. In enger Absprache mit dem NZFH wurden die vielen Themenchats für die Zielgruppe der Eltern von Kindern im Alter von 0 bis 3 Jahren auf den Social-Media-Kanälen der bke-Onlineberatung und des NZFHs beworben.

Das youtube-Video „Schreibaby“ wurde 2022 insgesamt 42.149 Mal angesehen.



**YouTube-Video
„Schreibaby“**

Das Projekt #FrüheHilfen auf Instagram



Du bist jung und Mutter





Sprechstunde mit Dr. Gyn



WEBINAR
SCHLAF DOCH ENDLICH!

Ist Ihr Kind ein Langschläfer oder kommt es einfach nicht zur Ruhe?



mit **Kinderkrankenschwester Miriam Bödeker-Koch**

bke.elternberatung.de





Väter im Kreißsaal



Projekt #FrüheHilfen im Elternblog

Der Elternblog ist nicht nur dem Thema Suchmaschinenoptimierung dienlich, sondern hier können auch Themen aus der Sicht von Fachkräften behandelt werden. 2022 erschienen Blogartikel zu folgenden Themen

- Weshalb Rituale für Familien so wichtig sind
- Vom Einzelkind zum großen Geschwisterkind
- Alle müssen mal aufs Klo!
- Von der Wut überrollt – Wenn Eltern ihre Kinder anschreien
- Jedes Kind hat ein eigenes Entwicklungstempo. Welches ist normal?
- Erziehen ohne Schimpfen – wie geht das?
- Kinder stärken – wie funktioniert das?
- Der Übergang vom Babybrei zum gemeinsamen Familientisch
- Schnuller - ja oder nein?



Kategorie „FrüheHilfen“ im Elternblog der bke-Elternberatung

Innerhalb des Projektzeitraumes konnte das Zusammenspiel des crossmedialen Mix aus unterschiedlichen Maßnahmen erfahren werden. Printmaterialien, Platzierung in den Social-Media-Kanälen, Bewerbung vor Ort, Implementierung auf der Website sowie neue präventive Angebot wie Eltern-Blog, Podcast und Webinare bildeten den Reigen an öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen der bke-Onlineberatung. Diese Kombination zeigte Wirkung und erhöhte die Zahl an anfragenden Eltern der besonderen Projekt-Zielgruppe. Die bke-Onlineberatung wird die Erfahrungen in die Strategie der Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2023 einfließen lassen.

Themenchats 2022



Urlaub mit Baby (im Bauch)

Social Media-Bild: Urlaub mit Baby (im Bauch)

Chat mit Expert/innen für Eltern von Babys und Kleinkindern

Projekt #FrüheHilfen

- Elternzeit
Chat für Eltern mit Babys und Kleinkindern
- Kann ich mein Baby verwöhnen?
- Aus zwei werden drei
Von Freuden und Krisen der ersten Familienzeit
- Wenn mein Kind trotz und motzt
- Mein Baby artgerecht verstehen (mit Nicola Schmidt von artgerecht)
- Vater werden, Vater sein (mit Klaus Althoff von artgerecht)

Mit Hebamme

- Für ein gutes Bauchgefühl
- Erstausrüstung und Notfallapotheke
- Babys Schlaf
- Wochenbett
- Urlaub mit Baby (im Bauch)
- Väter im Kreissaal

Mit Familienkrankenschwester

- Schnuller, Nuckel ... – ja oder nein?
- Warum Rituale mit meinem Baby oder kleinem Kind so wichtig sind
- Eltern-Baby-Kind-Gruppe online
- Trocken werden - Sauberkeitsentwicklung
- Weihnachtszeit

Mit Ernährungstherapeutin

- Brei oder breifrei?
Welche Beikost ist die richtige für mich und mein Baby?
- Beikost
So gelingt uns das Essen mit unserem Baby und Kleinkind

Mit Gynäkologin

- Offene Sprechstunden-Chats

Mit Kinderärztin

- Pseudokrapp und co.
- Allergien
- Offene Sprechstunden-Chats

Themenchats für Eltern

- Leben mit dem Schatten der Vergangenheit
Umgang mit innerfamiliären Geheimnissen
- Trennung – Scheidung – Umgang
Herausforderung für alle
- Dschungel Hilfesystem
Welche Hilfe ist die Richtige für mich und/oder mein Kind?
- Stress lass nach ...
Ein Chat für Alleinerziehende
- Ein Pubertier wohnt jetzt bei mir
Überlebensstrategien für die Pubertät
- Chats mit Jan Uwe Rogge
Geschwister – eine ganz besondere Liebe
Wut tut gut.
- Väter-Chat
Väter unter sich



Social Media-Bild: Schlafen wie ein Marmeladebrot

Chats für Jugendliche und Eltern

- Austausch der Generationen
Offener Eltern-Jugend-Chat
- Zeugnisse und Familienthemen
- Alles Familie
Patchwork und Co
- Only Regenbogen
Alles rund um Regenbogenfamilien
- Schlafen wie ein Marmeladebrot
Vom Einschlafen und Durchschlafen und von Wunschträumen und Albträumen
- Mut tut gut
Über den eigenen Schatten springen
- Du bist jung. Du bist schwanger.
Du bist Mutter.
für junge Mütter
- Spuren auf der Haut
Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen
- Großeltern zwischen den Stühlen!
Der 3 Generationen-Chat
- Friedens-Chat im März 2022
- Zeugnisse und Familienthemen
- Corona – immer noch? Schon wieder? Oder vorbei?
- Wenn (Nicht-)Essen das Leben bestimmt ...
- Silvesterchat



Social Media-Bild: Webinar mit Kinderärztin

Chats für Jugendliche und Eltern zum Thema Medien

Mit Medienpädagogin

- SID /Safer Internet Day 2022 Safety First - Wie bewege ich mich sicher im Netz?
- Digitale Ausstattung zum Schulanfang
- Digitaler Nachlass
- Allgemeine Fragen zum Thema Medien
- Digitale Osterfeier
- High-Tech unterm Weihnachtsbaum
- Aus die Maus! (Cyber-) Mobbing ein Ende setzen.

Webinare für Eltern

- Wut tut gut! mit Jan-Uwe Rogge
- Babyschlaf Über das Schlafen und Nichtschlafen von kleinen Kindern mit Familienkrankenschwester
- Kinderkrankheiten und Co. mit Kinderärztin

Themenchats für Jugendliche

- Niemals Gewalt mit dem Sonderthema Krieg in Europa
- Gemeinsam Zeichen für den Frieden setzen Wie kann das gelingen?
- Friedenslicht für die Ukraine Gruppenchat in besonderen Zeiten

- Sind Pandemie, Klimakrise und Kriege das neue Normal?
- Mädchentalk Chat für junge Frauen ab 17 Jahren
- Chat für Jungs- und junge Männer
- ONLY FOR GIRLS Neue Wege gehen- wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- ONLY FOR GIRLS and BOYS Neue Wege gehen. Wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- ONLY FOR BOYS Neue Wege gehen- wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- Wenn die Seele Narben trägt Selbstverletzendes Verhalten
- Freundschaften Vom Geben und vom Nehmen
- An sich selbst glauben - so geht's! Selbstwert-Chat
- Ich hab's geschafft, das kannst du auch! Die Erfolge-Chats
- Freundschaft-mit-mir-selbst Der Chat mit dem eigenen Ich
- Das Helfersyndrom Wann ist Hilfe keine mehr?
- Poetry-Chat Das kreative Potential nutzen
- Bin ich eigentlich einsam, wenn ich allein bin?
- Wenn die Seele Trauer trägt Trost- und Trauerchat:
- Ich bin auch noch da! Geschwister von besonderen Kindern
- Tipps und Tricks aus der Selbstbehauptungskiste
- Wie das Kaninchen vor der Schlange Was tun, wenn die Angst kommt?
- Die innere Diskussionsrunde (Teile-Arbeit)
- Wenn die Flasche zum Feind wird Hilfe meine Eltern trinken
- Genießt du noch oder bist du schon süchtig?
- Bei Drogen zahle ich immer drauf! Aber bin ich bereit, den Preis zu zahlen?



Social Media-Bild: Der Feind im Bad: die Waage

- Der Feind in meinem Bad Die Waage
- Sexuelle Identität
- Schule, Prüfungen und Zeugnisse in stressigen Zeiten Zeugnis-Chats
- Ich packe meinen Koffer und nehme mit ... Abschieds-Chats für über 21-Jährige

Chats mit externen Expert/innen

- Ich kann Gebärdensprache! mit gehörloser Psychologin
- Endlich raus von zu Hause! Was kommt da finanziell auf mich zu? mit Expertin aus der Schuldnerberatung
- Gelingender Umgang mit Geld mit Expertin aus der Schuldnerberatung
- Getrennte Eltern – und wie kommst Du klar? mit Therapiehund
- Wer hat Angst vor stationärer Therapie mit Expertin aus der Kinder- und Jugendpsychiatrie
- Mädchensprechstunde mit einer Gynäkologin
- Corona ist vorbei und mir geht es noch immer schlecht mit Jugendärztin

#FrüheHilfen

Modellprojekt „Entwicklung, Erprobung und Auswertung von Onlineangeboten für Schwangere und (werdende) Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren in belastenden Lebenslagen“

Das Modellprojekt, das in Kooperation mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) von Herbst 2020 bis Ende des Jahres 2022 durchgeführt wurde, zeigt auf, dass es durchaus möglich ist, junge (werdende) Eltern in schwierigen Lebenssituationen über die bke-Onlineberatung zu erreichen und für eine frühzeitige professionelle Unterstützung zu sensibilisieren.

In der ersten Projektphase stand die Entwicklung der speziellen Beratungsangebote im Vordergrund. Die vorhandenen, technischen Strukturen der bke-Onlineberatung sollten angepasst und ergänzt werden, z. B. damit ausgewiesene Expertinnen und Experten der Frühen Hilfen in den Beratungsangeboten Themenchats und Offene Sprechstunde eingesetzt werden konnten.

Die schriftbasierten Beratungsangebote der bke-Onlineberatung wurden in den speziellen Bereichen Forum, Themenchats und Offene Sprechstunde mittels Key Visual mit neuen Schattierungen und #FrüheHilfen gekennzeichnet:

Auch ein Vätercoach konnte engagiert werden.

- Forum für Eltern „Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder (0-3 Jahre)“
- Themenchats für Eltern zu den Themen der Frühen Hilfen
- Schwangeren-, Baby- und Kleinkind-Sprechstunde

Es entstand ein eigener zeitlich administrierbarer „Eingang“ in das Wartezimmer der Sprechstunde #FrüheHilfen.

Für die externen Fachkräfte (siehe nächster Punkt) im Bereich Themenchat wurden sogenannte Experten-Accounts angelegt, damit keinerlei Einarbeitung in die Software der bke-Onlineberatung notwendig (Handling, Datenschutz, usw.) und der Zugang zum Angebot erleichtert war.

Das Beratungsteam der bke-Onlineberatung besteht aus Fachkräften der Erziehungs- und Familienberatungsstellen aller 16 Bundesländer. Einzelne Fachkräfte haben aufgrund von Aus- und Fortbildungen Kompetenzen im Bereich der Frühen Hilfen erworben. Für die Schwangeren-Sprechstunde konnten zwei Kolleginnen aus dem Onlineberatungsteam für die Einzelchats mit dieser Zielgruppe gewonnen werden. Sie verfügen neben der Expertise im Bereich der Frühen Hilfen außerdem über die notwendigen Kenntnisse der Technik im Hintergrund und des Datenschutzes der bke-Onlineberatung.

Für die gewünschte unterschiedliche Expertise im Bereich der Themenchat-Angebote konnten mehrere externe Expertinnen akquiriert werden: Familienhebammen, Ernährungsberaterinnen, Kinderärztinnen und Gynäkologinnen, Familienkrankenschwestern

etc. Auch ein Vätercoach konnte für die Expertenrunde des Modellprojektes engagiert werden.

Alle Themenchats wurden zusätzlich von Beraterinnen und Beratern der bke-Onlineberatung moderiert. Dies erforderte enge Absprachen zwischen Koordination, Moderation und ExpertInnen zu Thema, Titel, Beschreibung des Themenchats bis hin zu Termin mit Datum und Uhrzeit.

Hier ein paar Beispiele der ersten Themenchat-Angebote in diesem Projektzeitraum:

- „Für ein gutes (Bauch)Gefühl“
- „Jung & Mutter“
- „Eltern-Zeit“
- „Trotz lass nach“

In der folgenden Projektphase sollten die nun initiierten Angebote für junge (werdende) Eltern erprobt werden. Dies geschah in enger Abstimmung mit der Koordinatorin Presse und Öffentlichkeitsarbeit sowie dem NZFH.

Die Schwangeren-, Baby- und Kleinkind-Sprechstunde war wöchentlich mittwochs im Wechsel einmal vormittags und einmal abends geöffnet. Die Themenchats fanden in der Regel am Abend nach 20 Uhr statt, probeweise auch am Vormittag oder Nachmittag. Es zeigte sich, dass für Eltern die angebotenen Uhrzeiten der Themenchats oder auch der Sprechstunden entscheidend waren. Themenchats am Vormittag oder Nachmittag fanden keinen Zuspruch, die Themenchats am Abend schon eher, jedoch noch nicht in dem erhofften Ausmaß.

Die speziellen Sprechstunden wurden im Laufe des Projektes immer

öfter genutzt. Hier ist anzumerken, dass Eltern mit Fragen zur Entwicklung des Kindes von 0 bis 3 Jahren auch jederzeit in die Sprechstunden der bke-Onlineberatung eintreten konnten. Diese sind jeden Wochentag zu unterschiedlichen Zeiten geöffnet.

Die speziellen Sprechstunden wurden im Laufe des Projektes immer öfter genutzt.

Das Projekt beinhaltete auch die herausfordernde Aufgabe, zu erproben, wie die Eltern auf diese neuen Angebote aufmerksam gemacht werden können. Die bke-Onlineberatung nutzt einen Facebook-Auftritt, postet bei Instagram und Twitter und versendet einmal im Monat einen Newsletter mit allen Angeboten des Folgemonats. Alle Themenchats zu den Frühen Hilfen wurden auf den Social Media Kanälen der bke-Onlineberatung mit Text und Bild beworben. Flankierend hat das NZFH die Ankündigungen des speziellen Chat-Angebots auf seinem Instagram-Kanal @elternsein_info regelmäßig mit eigenen und Reposts beworben sowie einen Live-Chat mit dem Team der bke-Onlineberatung durchgeführt.

Es bestand die Möglichkeit, einen Film zum Thema Schreibaby produzieren zu lassen, der auf dem Kanal der bke-Onlineberatung bei Youtube zu sehen ist und 2022 bereits 42.149 Klicks erhalten hat.

Die klassischen Printmaterialien Plakate und Postkarten für das Projekt #FrüheHilfen ergänzten den Reigen an Maßnahmen. Sie wurden an die unterschiedlichsten Einrichtungen und Multiplikatoren der Frühen Hilfen versendet. Es folgten daraus etliche Folgebestellungen dieser Materialien.

Im Projektverlauf zeigte sich, dass wiederkehrende Themen wie „Für ein gutes (Bauch)Gefühl“ oder medizinische Fragestellungen mit der Kinderärztin mehr Interesse erhielten als spezielle Fragestellungen zum Thema „Beikost“ oder „Wochenbett“. Die Aus-

wahl der Expertinnen und die Auswahl des Themas inklusive der Beschreibung des Chatangebotes wurden dementsprechend angepasst.

Das Forum „Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder (0-3 Jahre)“ war zu Anfang des Modellprojektes als zeitunabhängiger und öffentlicher Ort des Austausches geplant. Dieses Angebot wurde von den Eltern nicht angenommen. Eine Vermutung ist, dass Eltern den öffentlichen Raum nicht (mehr) für ihre Fragestellungen nutzen wollen. Sie nehmen sich bewusst Zeitfenster für vertrauliche Einzelgespräche in Form von Einzelchats und Mailberatung, was sich im Anstieg der Nutzungszahlen

Die Zahl der Mailberatungen und der Einzelchats stieg während des Projektverlaufes stetig an.

dieser Angebote gut ablesen lässt. Der Austausch mit anderen Eltern wird eher noch im zeitlich begrenzten und „geschlossenen“ Themenchat durchgeführt. Sich über einen längeren Zeitraum aktiv einzubringen, Diskussionen nachzuverfolgen oder eigeninitiativ

zu starten, scheint aktuell in diesem Beratungskontext bei den jungen Eltern nicht angesagt zu sein.

Damit war die Idee geboren, einen Blog für Eltern zu starten: mit mehr Textinhalten und vor allem mit Bildern. Das Thema „Trotzanfall-Wie reagiere ich richtig?“ bildete den Startbeitrag. Es folgten Beiträge u.a. zu Themen wie Trennung/Scheidung, Geschwister, Rituale, Ernährung usw.

So konnten interessierte Eltern in das Thema einsteigen, sich ein Bild von der Professionalität des Angebotes machen und sich im besten Fall für eine vertrauliche Beratung entscheiden.

Diese Entscheidung für eine Beratung über die digitalen anonymen Kanäle der bke-Onlineberatung haben im Projektverlauf immer mehr Eltern in Anspruch genommen. Die Zahl der Mailberatungen und der Einzelchats stieg während des Projektverlaufes stetig an. Es ist anzunehmen, dass zeitunabhängige und vertrauliche Settings für die Eltern besser annehmbar sind als der Austausch mit anderen Eltern in Foren und Themenchats.

Die Beteiligung in den Themenchats war trotz der veränderten Angebotszeiten und allgemeiner gefassten Themen verhalten. Es kamen regelmäßig bis zu 5 Personen in die Chats, die für zehn Teilnehmende geöffnet waren.

So entstand im Sommer 2022 eine weitere Idee: Das erste Mal seit Bestehen der bke-Onlineberatung sollte ein Formatwechsel stattfinden. In einem Webinar beginnt eine Expertin/ein Experte der Frühen Hilfen mit einem Impulsvortrag zu einem bestimmten

Thema. Die Eltern können anschließend Fragen stellen und erhalten direkte Antworten von der Referentin. Das Webinar zeigt nur die Referentin in Bild und Ton sowie die Moderierenden der bke-Onlineberatung. Die teilnehmenden Eltern sind nicht zu sehen und zu hören, sondern stellen anonym die Fragen in einem Chat. Dieses Angebot wurde seitens der interessierten Eltern sehr positiv aufgenommen. Im ersten Webinar zum Thema „Babyschlaf“ waren 8 Teilnehmende anwesend.

Der Kanalwechsel hat sich an dieser Stelle unter den Auflagen der Anonymität als innovativ und zielführend herausgestellt. Dies bestätigen sowohl die teilnehmenden Eltern als auch die Moderator*innen und Expert*innen.

Im Rahmen des Modellprojektes wurde eine begleitende Evaluation seitens des NZFH durchgeführt. Mütter und Väter, die das Angebot nutzten, sowie Fachkräfte der bke-Onlineberatung wurden jeweils nach Ende der Beratung getrennt voneinander um ein Feedback mittels Fragebogen gebeten. Beide Fragebögen wurden vom NZFH in enger Absprache mit dem Koordinationsteam der bke entwickelt. Mit der Evaluation sollte festgestellt werden, ob und wie die Projektziele erreicht werden konnten.

Die bke-Onlineberatung bedankt sich an der Stelle beim Kooperationspartner NZFH für die überaus gute Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren, für die Zugewandtheit und

die konstruktiven Gespräche! Mit den Mitteln aus dem Modellprojekt konnte die bke-Onlineberatung viele weitere Schritte in Richtung Niedrigschwelligkeit gehen (Technik, Leichte Sprache, Nutzerfreundlichkeit, SEO, etc.), die zum Teil noch nicht abgeschlossen sind. Der Bekanntheitsgrad der bundesweiten Onlineberatung der bke konnte erhöht werden.

Gefördert wurde das Modellprojekt vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) aus Mitteln der Bundesstiftung Frühe Hilfen des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

The graphic features a blue background. At the top left, the text 'bke-Onlineberatung' is written in white, with 'Der Podcast' below it in black. A white audio waveform is positioned above a blue microphone icon. To the right of the microphone, there are blue silhouettes of two people. Further right, there is white text: 'Der bke-Onlineberatung Podcast ist für Eltern, die sich Inspirationen von Expertinnen und Experten wünschen.' Below this, another line of white text reads: 'Mit der Prise Humor, die man als Eltern zum Überleben benötigt.' At the bottom right, the phrase 'Einfach mal Reinhören!' is written in large white letters.

Gegenübertragung in der Onlinearbeit

Herausforderungen und Chancen.
Von Giovanni De Santis

Die Beratungsarbeit mit hoch belasteten Menschen erzeugt in der Regel eine Kette an Fragen im Leben einer therapeutischen Fachkraft, aus der es oftmals schwer ist, emotional angemessen rauszukommen: „Ich würde gerne besser verstehen wollen, wieso mich ausgerechnet dieser Klient so anstrengt?“, lautet so eine Frage, oder: „Während des Chattens hatte ich kontinuierlich Angst, dass sich die Userin für immer abmelden würde.“

dürfen sich aber nicht zu Stolpersteinen auf dem Weg zur professionellen Hilfestellung entwickeln.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit den Chancen und den Herausforderungen bezogen auf die eigenen Gefühle und Gedanken, hervorgerufen durch die intensive Beratungsbeziehung zu den Ratsuchenden, hier speziell im Zusammenhang mit der anonymen, schriftbasierten Onlinearbeit. Die Vermutung und spätere Erkenntnis, dass

darüber, dass die gegenseitige Beeinflussung (die Dynamik Übertragung – Gegenübertragung) nicht nur ein Risiko für die Beratungsarbeit bedeutet, sondern auch eine wertvolle Ressource darstellen kann.

Zum Begriff Gegenübertragung

In „Die zukünftigen Chancen der psychoanalytischen Therapie“ (Freud 1910) und „Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung“ (Freud 1912) definiert Sigmund Freud die Gegenübertragung als innere Kraft, die durch den Einfluss des Patienten auf die unbewussten Gefühle des Analytikers¹ aktiviert werde und zu „blinden Flecken“ führe und somit daran hindert, das Unbewusste des Patienten² zu verstehen. Die Gegenübertragung wird somit als der unbewusste Widerstand des Analytikers verstanden.

Freud empfahl daher dem Analytiker, beim Zuhören des Patienten eine fluktuierende Aufmerksamkeit aufrechtzuerhalten und sich an die Neutralität zu halten, die damals das ideale Modell der analytischen Arbeitsweise darstellte. Als Beispiel der Distanz zog er Parallelen zur Arbeit des

Das erste Instrument für die Arbeit bringt die Fachkraft durch ein „Sie-selbst-Sein“ mit.

Momente wie diese sind all jenen Fachkräften gut bekannt, die sich als aktive Mitakteure ihrer Arbeit verstehen und weniger als distanzierte, außenstehende und beziehungsneutrale Wesen positionieren. Das erste Instrument für die Arbeit bringt die Fachkraft durch ein „Sie-selbst-Sein“ mit. Die wohl wichtigste Methode entwickelt sich dank des ganz eigenen, authentischen Arbeitsstils im Zusammensein mit den Klient*innen sowie im Austausch mit den Kolleg*innen.

Von dem Moment an, wo Beziehung und Bindung zu beratungsaufsuchenden Menschen angeboten wird, müssen Fachkräfte davon ausgehen, dass sie nicht mehr neutral sein können. Die Frage ist also nicht, ob – sondern wie eine professionelle Nähe in der Beratungsarbeit möglich ist. Die eigenen Wahrnehmungen, erzeugt durch den emotionalen Kontakt zu Klient*innen,

hilfesuchende Menschen „etwas mit uns machen“ (vom eigenen Erlebten, wiederholend übertragen) und die Fachkraft dann, daraufhin, punktuell dem anderen, ebenfalls wiederholend, „gegenüberträgt“, beruht auf einer über 100 Jahre alten kontroversen Diskussion.

Die klassische psychoanalytische Schule ging davon aus, dass die

Die gegenseitige Beeinflussung kann eine wertvolle Ressource darstellen.

Entstehung der Gegenübertragung den therapeutischen Prozess zum Scheitern verurteilt. Einig sind sich heute indes sämtliche therapeutische Fachrichtungen

¹ Im Artikel wird unter Analytiker auch der heutige Psychotherapeut und psychologische Berater verstanden.

² Unter Patient*innen werden hier auch Klient*innen sowie User*innen zusammengefasst.

operierenden Arztes. Während der psychoanalytischen Behandlung sei es ratsam, „wie der Chirurg“ vorzugehen, der alle seine Zuneigung und sogar sein menschliches Mitleid beiseite schiebe. Hierdurch könne es gelingen, all seine intellektuellen Kräfte einem einzigen Ziel zuzuführen: den operativen Eingriff so korrekt wie möglich durchzuführen (vgl. Freud, 1912, S. 536).³

Die Feststellung der Unvermeidlichkeit der Gegenübertragung, die Entdeckung der potenziellen Hindernisse, die die nicht bewältigten Entfernungen und Affekte des Analytikers darstellen, all das veranlasst schließlich die Analytiker*in dazu, eine eigene persönliche Analyse zur Grundlage der Ausbildung zu machen. Heute sprechen wir bei der Beratungsarbeit in diesem Zusammenhang von der Pflicht zur kontinuierlichen, professionalisierten Supervision sowie zu regelmäßigen, fachlich strukturierten Intervisionseinheiten (Fallteams).

Die Vorstellung, dass die Gegenübertragung ein Hindernis im Prozess der Bewusstmachung des Unbewussten darstellt, die damals als Ziel der psychoanalytischen Behandlung angesehen wurde, blieb lange Zeit im Wesentlichen unverändert und bildet im Kern das, was Otto Kernberg (1965) die „klassische Konzeption“ der Gegenübertragung nennt. Sie geht

betont, dass das tiefere Wesen der analytischen Situation darin besteht, dass es sich zunächst mal um eine Beziehung zwischen zwei Menschen handelt, und dass das Spezifische daran

die Gegenübertragung als ein abgegrenztes Ereignis zu definieren und betrachten sie als möglichen Hinweis auf Widerstand in der therapeutischen Allianz – sozusagen als unbewussten

In der Supervision werden die Effekte der Gegenübertragung auch als Chance bewertet.

nicht das Fehlen von Gefühlen beim Analytiker ist, sondern vielmehr seine Fähigkeit, sie auszuhalten und sie zu verarbeiten, anstatt sie zu entladen, zu verschieben oder zu delegieren. Im Prinzip ging es nun fortan darum, die sogenannte fluktuierende Aufmerksamkeit in distanzierter Haltung durch fluktuierende emotionale Reaktion zu ergänzen.

Diese Entwicklung sollte eine große Bereicherung in der Konstruktion einer notwendigen therapeutischen Allianz bedeuten. Hierdurch ist es nämlich grundsätzlich möglich, die Gesamtheit der Affekte der Fachkraft gegenüber den Patientinnen und Patienten in die Gegenübertragung einzubeziehen. In der Supervision werden die Effekte der Gegenübertragung unter diesem Licht nicht nur als Gefahr, sondern auch als Chance bewertet. Auf diese Weise kann

Ausdruck der unbewussten Bedürfnisse und Konflikte der Therapeut*in selbst. Therapeut*innen, die hingegen den Beziehungsaspekt in den Fokus ihrer Arbeit setzen, heben die Elemente der unvermeidlichen Interaktion hervor, welche der Dynamik „Übertragung – Gegenübertragung“ innewohnen. Sie entscheiden sich für ein weit gefasstes Konzept der Gegenübertragung, das eher als eine tiefe Handlung des therapeutischen Prozesses denn als akute Situation oder vorübergehender Notfall verstanden wird.

Auswirkungen der Gegenübertragung auf die anonyme, schriftbasierte Beratung

Wenn sich die Dynamik um die eigenen, unbewussten Persönlichkeitsanteile in der Hilfestellung zu aufsuchenden Klient*innen bereits in der Face-to-Face-Beratung als komplexer Prozess darstellt, so muss davon ausgegangen werden, dass die Auswirkungen dieser unvermeidlichen Prozesse der Gegenübertragung auf die anonyme, schriftbasierte Beratung ebenso herausfordernd sind. Ein unbewusster Widerstand kann auch entstehen, obwohl die Person gegenüber weder gesehen noch gehört wird. Unsere Wahrnehmungsfähigkeiten und die Aktivierung aller Sinne bleiben ja immer *online*!

Der live im Chat oder auch in der zeitversetzten Mailberatung oder im Forum geschriebene und gelesene Text kann zu eigenen und auch turbulenten emotionalen Gefühlen führen, die es – im ersten Schritt – zu verstehen gilt. Die Analyse des beraterisch-therapeutischen Geschehens, des aktuell stattfindenden Prozesses und somit die kritische Hinterfragung der zwischenmenschlichen Begegnung wird zentraler Bestandteil der gemeinsamen Arbeit. Die sich im Prozess ergebende

In den Fünfzigerjahren wurde der Begriff „Gegenübertragung“ erweitert.

konsequent von einem Modell des analytischen Prozesses aus, in dem der Patient bzw. der Klient das zu erkennende Objekt (innere Repräsentanten, in der Regel Beziehungspersonen) und der Analytiker den tendenziell neutralen Beobachter darstellt (professionelle Distanz oder auch professionelle Nähe).

In den Fünfzigerjahren des 20. Jahrhunderts wurde der Begriff „Gegenübertragung“ erweitert und gewann dadurch in der psychotherapeutischen Arbeit neues Interesse. Ausgehend von der Kritik am Ideal des „distanzierten“ Psychoanalytikers wurde zunehmend

auch dem Patienten eine Schöpfungskraft entnommen und zugesprochen werden, die letztlich zur Konsolidierung der Bindungsfähigkeit und der mutmachenden Arbeitsallianz zu Nutzen kommen kann.

Dieser wichtige Wendepunkt in der Konzeption der Beziehung zwischen Therapeut*in und Patient*in trägt dazu bei, die bisherigen Grenzen der therapeutischen Arbeit zu überwinden bzw. neu zu definieren.

In der heutigen Position wird der Begriff der Gegenübertragung unterschiedlich aufgefasst. Die klassisch-freudianisch orientierten Psychoanalytiker*innen neigen dazu,

³ S. Freud, 1912, S. 536

Frage der involvierten Fachkraft kann folgendermaßen zusammengefasst werden:

*Ich bin als Mensch nicht frei von Vorurteilen, Ängsten und Scham. Kann ich beim Zuhören und bei der Beobachtung des Klienten, hier beim Lesen des Textes der User*in, noch wertfrei und völlig konzentriert am Bild des Verfassers bleiben? Oder bringen mich die gelesenen Worte unweigerlich zurück zu meinen Vorurteilen und Meinungen von der Welt (Moral), was wiederum zum gezielten Beeinflussen meiner Antwort an den/die User*in führt?*

Der Beratungsprozess verläuft ja nie wie eine Fahrt auf der Autobahn und sollte sich auch nicht als Einbahnstraße entpuppen.

Wichtige und zentrale Aspekte in der Onlinearbeit sind der Schutz der Privatsphäre sowie die Gewährung

die anonyme, schriftbasierte Onlineberatung ja allein auf das geschriebene, ausgewählte Wort sowie hinzugefügte Emojis angewiesen.⁴

In der kollegialen, fachlichen Auseinandersetzung mit Textpassagen werden oftmals Grenzsituationen analysiert, die zwischen der Fachkraft und den User*innen entstehen können. Die Anonymität in der Chatberatung kann schnell dazu führen, dass die User*innen eine engere Beziehung (stärkere Idealisierung) aufbauen können, als es für eine förderliche, heißt angemessene ressourcen- und lösungsorientierte Arbeitsbeziehung erforderlich ist. Typische Rückfragen aus Intervisionsgruppen (oder auch das Ergebnis einer Supervision) können sein: „Welches Ziel verfolgt die Beratung heute?“, „Wieso schreibt der User*in von diesen Erinnerungs-

definierten Grenzen auszusteigen.

Die Verwendung von Gegenübertragung in der anonymen Onlineberatung kann durchaus gewinnbringend sein, sie birgt jedoch zugleich auch ethische Risiken. Es ist die Aufgabe der Beratungsfachkraft, in Zusammenarbeit mit ihrem Fallteam (Intervision) zu gewährleisten, dass die (fast) immer aufkommenden Grenzen im Beratungsprozess gründlich analysiert werden. Dies geschieht nicht nur, indem die Sprache der User*innen verstanden wird, sondern auch indem die unbewussten Bilder im Zusammenhang mit eigenen Worten als Antwort auf die einzelnen Anfragen reflektiert werden und in Zusammenhang mit eigenen Persönlichkeitsanteilen gesetzt werden.

Allein die gründliche Konzentration auf die empfangenen Textpassagen und die dem folgende Auswahl eigener Worte für eine passende Antwort kann in der Onlinearbeit sicherstellen, dass die Begegnung in der anonymen Chatberatung auf einer soliden ethischen Grundlage steht. Nicht nur mittels der Übertragungsfunktion, sondern auch im Gegenübertragungsgeschehen werden früh prägende, jedoch meist unbewusste Emotionen, Phantasien und Gedanken im Hier ganz neu in Bewegung gesetzt und wiederholt. Genau diese Bewegung (Dynamis) verdient es, den sinnstiftenden Fragen auf die Spur zu kommen und nützlich werden zu lassen: Vergangenes kann so Zukünftiges beleuchten.

Ethische Fragen bei der Verwendung der Gegenübertragung in der Onlinearbeit

Die Dynamik der Übertragung – Gegenübertragung ist auch in der anonymen, schriftbasierten Onlineberatung von elementarer Bedeutung. Erkennt die Fachkraft die wesentlichen Prozesse, die in der Arbeitsbeziehung mit den User*innen tragend sind, wird sie tiefer in das Erleben und Verhalten der aufsuchenden User*innen eintauchen können. Die Verwendung von Gegenübertragung ist aber nicht immer eine Chance, sie kann auch ein Risiko darstellen. Dieses gilt es zu minimieren bzw. ihm, sofern möglich, vorzubeugen. Beratung anzubieten bedeutet nicht automatisch, dass diese dem

⁴ Interessant ist hier z. B. die Seite / Suchmaschine www.emojipedia.org

Der Beratungsprozess verläuft ja nie wie eine Fahrt auf der Autobahn.

der Anonymität. User*innen nutzen diese Form der Beratung oft, um sich maximal geschützt zu fühlen und sich innerhalb möglichst kurzer Zeit weit emotional öffnen zu können, ohne dabei von anderen erkannt zu werden. Bei der Hinzuziehung der Dynamik Übertragung – Gegenübertragung in der schriftbasierten, anonymen Onlinearbeit ist es daher umso wichtiger, sich alleine auf die Wirkung der Worte zu konzentrieren und sich dabei über die erzeugten, eigenen Gefühle und Gedanken bewusst zu werden. Eine Spirale der Selbstreflexion beginnt dann ebenso schnell, wie es dazu kommen kann, dass sich Ratsuchende von null auf hundert emotional öffnen und dabei fast völlig frei von eigenen Ängsten oder extremen Traumatisierungen schreiben. Die Online-Fachkraft steht – so wie in der Face-to-Face-Beratung auch – ganz alleine da. Und das Fehlen der elementaren Ressourcen, den anderen direkt sehen, hören und manchmal auch riechen zu können, ist nicht zu unterschätzen. Bekannterweise ist

stücken gerade jetzt?“ und vor allem: „Was macht das mit Dir? Welche Bilder entstehen? Was würdest Du nun am liebsten tun und wie würde es sich in der Face-to-Face-Beratung auswirken?“.

Die letzte Frage ist insofern von enormer Bedeutung, da nicht nur die aufsuchende Klient*in anonym bleibt in der Mail- oder Chatberatung, sondern auch die Fachkraft. Insofern ist die selbstkritische Frage: „Würdest du in der Face-to-Face-Arbeit auch so handeln?“ zentral, um auf Grenzsituationen der Beratungsarbeit aufmerksam zu werden und ggf. im laufenden Prozess gegensteuern zu können. Die Berater*in übernimmt die fachliche Verantwortung darüber, dass sichergestellt wird, keine unangemessene Nähe zur User*in aufzubauen bzw. ohne ein Ziel an der Arbeit festzuhalten. Ebenfalls muss sie im Blick haben, dass die eigene Gegenübertragung nicht als Vehikel benutzt wird, um aus der Rolle des professionellen Beraters oder der professionellen Beraterin durch Über-schreitung der im Beratungsprozess

User oder der Userin nutzt. Dann, wenn sie in voreilige Interpretation oder in eine Idealisierungsfalle gerät, kann es passieren, dass sie sich sogar kontraproduktiv auf die Entwicklung des Selbst auswirkt. In der konkreten Beratungsarbeit ist das – nach gründlicher Supervision – vor allem dann erkennbar, wenn Beziehungsprozesse über einen längeren Zeitraum ohne Chance auf Veränderung der Lebenssituation der User*innen oder ohne zeitlich definierte Zielführung gehalten

Personen begegnen, jede mit eigenen Lebenserfahrungen, Gefühlswelten und jede gewappnet mit mehr oder weniger besonderen Wahrnehmungen sowie unterschiedlich stark ausgebildeten Sinnen. Dieser gemeinhin als selbstverständlich verstandene Standpunkt wird in der ethischen Diskussion oft unterschätzt.

Neben der Gewährung der geschützten Privatsphäre und der Sicherstellung von Daten ist ebenso unabdingbar, dafür Sorge zu tragen, dass es uns

In der Unterstützung von Fachkräften ist es von zentraler Bedeutung, dass die Hilfsangebote zur Selbstsorge verstanden werden, um sich auf diese einlassen zu können. Die Balance zu halten ist die Herausforderung.

„Was hat die Reaktion der hilfesuchenden Person mit mir zu tun?“ Diese Frage zu stellen ist auch in der textbasierten Onlinearbeit Gold wert. Fatal wäre es, wenn die selbstkritische Reflexion und Auseinandersetzung im kollegialen Kreis zu moralisierenden oder idealisierenden Haltungen führt, nach dem Motto: „... so und so zu handeln wäre doch viel besser gewesen!“. Den Kolleg*innen sollte immer die Chance aufgezeigt werden, Stück für Stück „zu werden, wer sie sind“ (nach dem griechischen Philosophen Pindar).

Die Gegenübertragung ist auch immer unbewusster Ausdruck eines ganz eigenen Stils. Diesen heißt es stetig besser kennenzulernen, auch dank der intensiven Arbeitsallianz zu den Ratsuchenden.

Es ist ebenso unabdingbar, dafür Sorge zu tragen, dass es uns selbst psychisch gut genug geht.

werden. Provokativ könnte man fragen, wem die Beratung dann mehr hilft – der User*in oder der Fachkraft?

Die fachliche Hinzuziehung der Dynamik Übertragung – Gegenübertragung stellt zusammenfassend einen wichtigen Aspekt der Beratungstätigkeit dar, auch in der anonymen, schriftbasierten Onlineberatung. Von großer Wichtigkeit ist, dass sich die Fachkraft regelmäßig in die Position der nach innen Fragenden begibt und vertrauensvolle, fachlich ausgebildete Kolleg*innen hinzuzieht, um den ganz individuellen, eigenen Arbeitsstil zu reflektieren und im Team zu teilen.

Wohin also mit der Gegenübertragung?

Wer einem hilfesuchenden, oft extrem belasteten Menschen begegnet, sollte achtsam mit der Tatsache umgehen, dass sich immer mindestens zwei

selbst psychisch gut genug geht, wenn wir anderen Hilfe anbieten. Andernfalls kann es nämlich dazu kommen, dass wir unbewusst Hilfe bei Hilfesuchenden einholen.

Birgit Knatz und Stefan Schumacher (2019) beschreiben in ihrem Buch „Mediale Dialogkompetenz“ ausdrucksvoll die Notwendigkeit der Selbstsorge und des Selbstmanagements: „Gerade die Menschen, die in der Interaktion anstrengend und herausfordernd sind, zehren an uns und rauben Energien. Und bei fehlenden Bewältigungsstrategien steigt die Anfälligkeit, ausgelaugt und erschöpft zu sein“ (Knatz, Schumacher, 2019, S. 124). Die Autoren geben eine Reihe von Impulsen und Ideen weiter, die das Bewusstsein fürs Auf-sich-Hören steigern.

Literatur

- Freud, S. (1910): Die zukünftigen Chancen der psychoanalytischen Therapie. Frankfurt a. M.: Fischer.
 Freud, S. (1912): Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung. Frankfurt a. M.: Fischer.
 Kernberg, O. (1965): Notes on Countertransference. In: J.-Am. Psychoan. Ass., 13, 1, Seite 38-56.
 Knatz, B., Schumacher, S. (2019): Mediale Dialogkompetenz – Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat. Berlin: Springer.

Über den Autor:

Dott. Giovanni De Santis, Psychologe und Psychotherapeut (Univ. It.), ist Fachkoordinator im Team der bke-Onlineberatung.

Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hat im Jahr 2000 im Rahmen eines Modellprojekts ihr Angebot einer Onlineberatung gestartet. Dieses Pilotprojekt mit dem Titel Sorgenchat und Online-Beratung im Internet wurde seinerzeit vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen finanziert. Hinzu kamen die Länder Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Thüringen und der Bund. Seit dem Jahr 2005 finanzieren die 16 Bundesländer gemeinsam das Beratungsportal, das Land Bayern hat die Federführung übernommen.

Auf der Grundlage der gewonnenen Erfahrungen der ersten Phase und eines Beschlusses der Jugendministerkonferenz vom Mai 2003 hat die bke den Auftrag erhalten, eine zentrale, bundesweite Internetplattform für Jugendliche und Eltern aufzubauen, für die die bestehenden Erziehungsberatungsstellen schwer erreichbar sind oder bei denen Hemmschwellen bestehen, diese Stellen aufzusuchen. Auf der Basis der Kooperation mit den örtlichen Erziehungsberatungsstellen, die Fachleistungskapazitäten in die bke-Onlineberatung einbringen, entstand mit der weiteren Unterstützung und unter Federführung des Bayerischen Staatsministeriums ein von allen Bundesländern gemeinsam finanziertes professionelles Beratungsangebot.

Der Zugang zu digitalen Medien, ihre Nutzung und steigende Bedeutung hat Einfluss auf den Lebensalltag von Familien und jungen Menschen. Zunehmend wählen Jugendliche und Eltern die Onlineberatung auch bewusst als Alternative zur Face-to-Face-Beratung, weil sie die virtuelle Form der Kommu-

nikation bevorzugen. Beratung via Internet bietet mehr zeitliche Flexibilität und spricht damit berufstätige Eltern und möglicherweise auch mehr Väter an. Jugendliche fühlen sich durch die Vielfalt der Angebote angesprochen, die ihrem Medienverhalten entsprechen, dies gilt insbesondere für den Chat. Der schnelle und unkomplizierte Zugang bietet Unterstützung für Fragen, zu denen die Betroffenen (noch) keine Beratung vor Ort nutzen möchten, oder der umgehenden Unterstützung in akuten Krisen bedürfen.

Neben den Besonderheiten des kommunikativen Verhaltens von Jugendlichen und jungen Volljährigen gibt es spezielle Themen, die im Schutz der Anonymität der Onlineberatung schneller und ohne Furcht vor negativen sozialen Folgen geäußert werden können: sexuelle, körperliche und seelische Gewalt, Suizidalität und selbstverletzendes Verhalten sowie weitere hoch schambesetzte Themen.

Internetbasierte Erziehungsberatung kommt den Lebenslagen und den daraus resultierenden Bedürfnissen von Ratsuchenden in einer sich zunehmend entgrenzenden und beschleunigenden Welt entgegen. Eine Beratungsaufnahme im Medium Internet kann auch die Motivation erhöhen, eine örtliche Hilfeeinrichtung aufzusuchen. Onlineberatung steht nicht in Konkurrenz zur örtlichen Beratung. Sie ist in jeder Hinsicht eine Ergänzung des Katalogs von Maßnahmen und Hilfestellungen.

Angebote im Internet taugen nicht nur für eine direkte Hilfestellung, auch präventive Zielsetzungen lassen sich über das digitale Medium realisieren. Beide Zielgruppen, Eltern wie Jugendliche, erhalten über die Dialoge anderer

Betroffener mit den Online-Fachkräften eine frühzeitige Unterstützung in allen Fragen rund um die Erziehung, dem Zusammenleben in der Familie oder zur eigenen Person. Schriftlich fixierte Selbsthilfe, wie sie im frei zugänglichen Forum sichtbar wird, trägt dazu bei, verunsicherte Eltern zu orientieren und ihre Erziehungskraft zu stärken. Die Beiträge im Jugendforum dienen der Unterstützung von Jugendlichen, deren Probleme sich zu chronifizieren drohen. Sie haben somit auch präventiven Charakter.

Rechtsgrundlagen

Das Beratungsportal nimmt gleichermaßen Aufgaben der Förderung der Erziehung in der Familie wie der Hilfe zur Erziehung bzw. für junge Volljährige wahr. Den Leistungen liegen damit folgende Bestimmungen des Achten Buchs Sozialgesetzbuch (SGB VIII) zugrunde:

- § 8 Abs. 3 Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten
- § 16 Abs. 1 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 16 Abs. 2 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen
- § 17 Abs. 1 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 18 Abs. 1 Beratung bei der Ausübung der Personensorge
- § 28 Erziehungsberatung
- § 41 Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung.

Erziehungsberatung als Leistung der Kinder- und Jugendhilfe gemäß § 28 SGB VIII ist von den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe entsprechend § 3 SGB VIII im erforderlichen Umfang (§ 80 SGB VIII) vorzuhalten. Beratungsangebote im Internet sind jedoch nicht auf örtliche Zuständigkeiten begrenzt. Sie können von überall her in Anspruch genommen werden. Beratungsangebote im Internet begrenzen sich lediglich an den von den Fachkräften gesprochenen Sprachen. Folgerichtig wurde im Jahr 2003 eine „Erziehungs- und Familienberatung im Internet“ als bundesweite und von den Ländern finanzierte, professionelle zentrale virtuelle Beratungsstelle geschaffen, die ihre Leistungen für alle vom Gesetzgeber definierten Leistungsberechtigten vorhält, unabhängig von deren Wohn- oder Dienstort und unabhängig von den regionalen Ausstattungen mit Hilfeinrichtungen. Die bke-Onlineberatung nutzt die Besonderheiten des Internets,

- die ständige Präsenz des Angebots (24 Stunden täglich, 7 Tage in der Woche)
- die direkte Kontaktaufnahme zu Fachkräften und
- die Anonymität der Kommunikation im Interesse der Ratsuchenden,

um psychosoziale Leistungen niederschwellig und individuell zugänglich zu machen.

Die Möglichkeit der Beratungsaufnahme zu jedem beliebigen Zeitpunkt und unter Wahrung der eigenen Anonymität ermutigt Menschen, Beratung in Anspruch zu nehmen. Obwohl bei vielen Online-Ratsuchenden ein deutlicher Hilfebedarf besteht, hat der in der Vergangenheit noch nicht dazu geführt, eine Beratungsstelle vor Ort aufzusuchen.

Adressaten des Onlineberatungsangebots sind zum einen Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren. Insbesondere Jugendliche werden in ihrer Lebenswelt, in der das Internet eine zentrale Stellung einnimmt, mit dem Angebot unmittelbar erreicht. Zunehmend sind junge Eltern inzwischen mit dem Internet aufgewachsen und suchen dort selbstverständlich nach Hilfsangeboten. Zum anderen richtet sich das Angebot an Eltern, die eine örtliche Beratungsstelle nicht aufsuchen können

oder wollen. Dies kann sowohl durch eine geringe Versorgungsdichte in der jeweiligen Region oder Überlastung der örtlichen Beratungsstelle aber auch durch eine Hemmung, für Probleme mit dem eigenen Kind eine Unterstützung durch Dritte in Anspruch zu nehmen, sowie durch die veränderten Lebens- und Arbeitsbedingungen begründet sein.

Datenschutz und Datensicherheit

Als Anbieter eines Internetportals liegt es in Verantwortung der bke, die entsprechenden gesetzlichen Auflagen im Umgang mit personenbezogenen Daten (Schutz von Sozialdaten gem. §§ 61 ff SGB VIII und DSGVO) zu erfüllen. Dies steht im Einklang mit dem Selbstverständnis der bke und den berufsspezifischen Auflagen für die Fachkräfte als Geheimnisträger gem. § 203 Strafgesetzbuch, die Würde der Ratsuchenden und ihr Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung zu achten und rechtskonform auf die Bedingungen der virtuellen Beratung zu übertragen. Ein Leitfaden, der sich streng an den jeweils aktuell gültigen Bestimmungen des Datenschutzes orientiert, hält alle Rechte und Pflichten zum Datenschutz und zur Datensicherheit fest.

Leistungsspektrum

Beratung wird im Internet sowohl von Jugendlichen als auch von Eltern in Anspruch genommen. Allerdings ist das Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Eltern untereinander wie in der Nutzung der Angebote unterschiedlich. Jugendliche befinden sich bei Beratungsaufnahme häufig in einer 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. Deshalb wurden jeweils spezifische Websites für Jugendliche und Eltern gestaltet. Zur Unterstützung der Jugendlichen wie der erwachsenen Ratsuchenden werden verschiedene Beratungsformen angeboten:

- webbasierte Mail-Beratung
- Einzelchat-Beratung in Form einer Offenen Sprechstunde und kontinuierliche Chat-Beratung
- moderierter Gruppenchat

- moderierter Themenchat
- moderiertes Forum.

Zur Inanspruchnahme der Angebote ist eine Registrierung über einen selbstgewählten Kurznamen, den so genannten Nick-Namen erforderlich. Weder der reale Name noch eine Adresse werden abgefragt.

Alle beraterischen Vorgänge und die damit zusammenhängende Kommunikation finden ausschließlich mit Hilfe der Beratungs-Software statt und können nur im Login-Zustand eingesehen, bearbeitet und erstellt werden.

Die Sonderform der Einzelchatberatung, der Live-Chat, kann ohne Registrierung genutzt werden.

Webbasierte Mail-Beratung

Bei der Mail-Beratung kann die/der Ratsuchende die Frage bzw. die Problemstellung direkt in einem Eingabefeld formulieren, das auf der Website zur Verfügung gestellt wird. Die Anfrage wird intern an eine Fachkraft weitergeleitet. Beratungsanfragen werden an Werktagen innerhalb von 48 Stunden beantwortet, soweit die personelle Ausstattung dies zulässt.

In der ersten Antwort erfolgt eine Einschätzung auf Basis der fachlichen Standards, wird eine konkrete Orientierung hinsichtlich der Problemstellung gegeben und werden erste fachliche Impulse gesetzt. Reichen die Informationen zur Beurteilung der Situation des/der Ratsuchenden nicht aus, motiviert die Fachkraft, das Thema weiter auszuformulieren. Über die rein schriftliche Kommunikation entwickelt sich der Beratungsprozess, in dem Ratsuchende Probleme schildern, verstehen und gemeinsam mit der Beratungsfachkraft neue Lösungen und Handlungsoptionen entwickeln und umsetzen

Einzelchat-Beratung in Form einer Offenen Sprechstunde, einer kontinuierlichen Einzelchat-Beratung und der Sonderform Live-Chat

Die Einzelchat-Beratung ist eine Angebotsform, die einen zeitsynchronen direkten Kontakt zwischen einem Ratsuchenden und einer Fachkraft in Form eines Einzelchats ermöglicht. Sie wird innerhalb einer Offenen Sprechstunde angeboten und kann für ein in sich abgeschlossenes Orientierungsgespräch (z. B. in Krisensituationen) genutzt werden.

Innerhalb dieses Einzelchats verfolgt der/die Berater/in das Ziel, das Anliegen des/der Ratsuchenden zu klären und mit ihm/ihr Schritte zu erarbeiten, die der/die Ratsuchende in Richtung einer Lösung gehen kann. Möglich sind hier Überlegungen und Strategien zu einer Verhaltensänderung oder zu einer Konfliktlösung, die vom Ratsuchenden direkt umsetzbar sind. Ergänzend können Hinweise auf weitere Hilfsangebote gegeben werden, die der/die Ratsuchende für sich und sein/ihr Anliegen in Anspruch nehmen kann. Das Angebot kann bedarfsorientiert ein- und mehrmalig genutzt werden. Die Möglichkeit der Wahl eines bestimmten Beraters/einer bestimmten Beraterin besteht in der Offenen Sprechstunde in der Regel nicht.

Kontinuierliche Einzelchat-Beratung
Ratsuchende, die seit mindestens drei Monaten bei der bke-Onlineberatung registriert sind und die Offene Sprechstunde nutzen, können, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind, in eine feste Beraterzuordnung wechseln. Nach fachlicher Einschätzung im Intervisionsteam und in Abstimmung mit dem/der Ratsuchenden wird die kontinuierliche Einzelchatberatung in die Wege geleitet. Mit Beginn der *kontinuierlichen Einzelchat-Beratung* endet die Nutzung der Offenen Sprechstunde.

Dieses Angebot ermöglicht einen kontinuierlichen lösungsorientierten Beratungsprozess, der besonders bei komplexen und schwerwiegenden Themen zielführender und fokussierter gestaltet werden kann. Er geht mit einer klaren Zielvereinbarung einher und wird fachlich gut strukturiert.

Für einzelne Ratsuchende kann es sinnvoll sein, durch eine/n Mailberater/in und eine/n Einzelchatberater/in kontinuierlich begleitet zu werden. In diesen Fällen dient der Austausch der beiden Fachkräfte dem bestmöglichen beraterischen Vorgehen im Sinn der Ratsuchenden und ist fachlich unumgänglich.

Der Live-Chat

Ein spezielles Angebot der Einzelchat-Beratung ist der Live-Chat. Dieser richtet sich an interessierte Beratungssuchende, die (noch) nicht registriert sind. Sie können sich zu bestimmten Zeiten mit ersten Fragen an die Be-

rauerinnen und Berater wenden. Bei komplexen Fragestellungen wird die Registrierung empfohlen, damit ein längerfristiger intensiverer Beratungsprozess ermöglicht wird.

Moderierter Gruppenchat

Gruppenchats sind themenoffen. Von Chat zu Chat können unterschiedliche Personen teilnehmen. Auch innerhalb eines Chats können die Teilnehmenden wechseln. Zu einem zuvor angekündigten Zeitpunkt wird ein Chatroom geöffnet, den eine begrenzte Zahl Ratsuchender gleichzeitig betreten kann. Die Gruppenchats werden von mindestens einer Fachkraft moderiert. Die Teilnehmer/innen können erst dann miteinander in Kontakt treten, wenn die Fachkraft den Chat betreten hat. Wegen der kommunikativen Unterstützungsleistungen der Teilnehmer/innen untereinander ähnelt der Chat einerseits einer Selbsterfahrungsgruppe, andererseits einer moderierten pädagogisch-therapeutischen Gruppe. Deutlich wird die Moderation durch die gemeinsame Themenfindung und -festlegung sowie durch die zwischen allen Anwesenden vereinbarte Regelstruktur, die einzuhalten zentrale Aufgabe der Moderatorin oder des Moderators ist. Diese/r klärt den Beratungsauftrag, sie/er setzt beraterische Impulse und regt den Austausch in der Gruppe an.

Moderierter Themenchat

Zusätzlich werden Chats zu speziellen Themen, z. B. Patchworkfamilie oder sexuelle Identität, angeboten. Zur Förderung einer intensiven Diskussion ist die Anzahl der Teilnehmer/innen in Themenchats häufig geringer angesetzt als in themenoffenen Gruppenchats. Die moderierende Fachkraft versteht sich als Moderatorin und bringt darüber hinaus ihr Fachwissen ein. Zu bestimmten Themen können externe Expert/innen hinzugezogen werden.

Moderiertes Forum

Das Forum lebt von einer Mischung aus fachlicher Beratung und Peer-to-Peer-Beratung. Es kann ohne Registrierung gelesen werden. Posten kann nur wer registriert ist. Eine Fachkraft begleitet stets das Forum. Somit wird sichergestellt, dass Beiträge, die nicht den Nutzungsbedingungen entsprechen zeitnah gelöscht werden. Die Foren-

moderator/innen kommentieren die Themen, ordnen sie ein und regen bei Bedarf die Diskussion an. So wird Jugend- und Erziehungsberatung öffentlich wirksam veranschaulicht.

Begegnung von Jugendlichen und Eltern

Sowohl im Forum *Offene Tür* als auch in Eltern-Jugend-Chats können sich Eltern und Jugendliche begegnen. Dies dient dem Austausch unterschiedlicher Sichtweisen von Eltern und Jugendlichen. Eltern und Jugendliche treffen hier zufällig aufeinander und kennen sich üblicherweise nicht persönlich.

Aufklärung, Orientierung und Wissensvermittlung – Psychoedukation

Aktuelle Themen werden in Webinaren, im Blog und in Podcasts aufgegriffen und vertieft. Fachkräfte unterstützen interessierte Eltern bei der Gewinnung von alltagsrelevantem Fachwissen über persönliche Probleme und zu Erziehungsfragen. Diese eher im präventiven Bereich angesiedelten Angebote tragen dazu bei, die bke-Onlineberatung und ihre Arbeitsweise kennenzulernen, so dass die Inanspruchnahme persönlicher Beratung leichter fällt. Somit wird die konzeptionelle Niedrigschwelligkeit weiter gesichert.

Planung längerfristiger Beratungen

Erziehungsberatung als Leistung ist in der Mehrzahl der Fälle von kurzer bis mittlerer zeitlicher Dauer gekennzeichnet. Bei länger andauernder Beratung und zeitintensiver Beratung muss die Beratungsfachkraft im fachlichen Austausch mit dem multiprofessionellen Team erörtern, ob diese Hilfe noch die geeignete ist. Unabhängig von der Thematik sollen Einzelberatungen mit mehr als 20 Beratungskontakten intervidiert werden. Darüber hinaus gehört es zu den Grundsätzen fachlichen Handelns in der Erziehungsberatung, besonders schwierige Beratungen wie z. B. zu sexueller, seelischer und körperlicher Gewalt, Suizidgefährdung, unabhängig von Dauer und Beratungsintensität in der Teaminterview vorzustellen.

Vermittlung in Präsenzberatung bei Bedarf

Erziehungsberatung im Internet wird als eigenständige Leistung verstanden. Sie hat nicht die Funktion, die Online-Ratsuchenden unmittelbar den örtlichen Hilfen zuzuführen. Dennoch werden auch Anliegen vorgetragen, bei denen wirksame Hilfe nur oder ergänzend durch eine Unterstützung vor Ort geleistet werden kann. Deshalb werden Ratsuchende in diesen Fällen dazu motiviert, örtliche Einrichtungen und Dienste aufzusuchen (z. B. Beratungsstellen, Jugendamt, Ärzte, Kliniken). Häufig ist der Prozess der Motivation langwierig und zeitaufwändig.

Beratungsstellensuche

Alle Besucher der Website haben Zugriff auf die Datenbank der bke, in der die Erziehungsberatungsstellen im Bundesgebiet geführt werden. Sie wird kontinuierlich gepflegt. Die Beratungsstellensuche ist mit einer Postleitzahlen-Suchfunktion ausgestattet, so dass eine örtlich nahe gelegene Beratungsstelle schnell gefunden werden kann.

Kooperation mit den örtlichen Trägern von Erziehungsberatungsstellen

Die bei der bke-Onlineberatung mitwirkenden Fachkräfte befinden sich in einem Anstellungsverhältnis mit einem örtlichen Träger einer Erziehungsberatungsstelle. Für die Tätigkeit bei der bke-Onlineberatung stehen sie mit einem festgelegten Wochenstunden-Kontingent zur Verfügung. Die Dienst- und Fachaufsicht bleibt beim Anstellungsträger. Die bke sichert die Strukturen der Qualitätssicherung. Die Details der Zusammenarbeit werden in einem Kooperationsvertrag zwischen der bke und dem jeweiligen Träger der Erziehungsberatungsstelle geregelt.

In unregelmäßigem Abstand werden die kooperierenden Träger zum digitalen Austausch eingeladen.

Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die Problemlagen, bei denen das Angebot der Erziehungsberatung im Internet in Anspruch genommen wird, sind vielfältig. Orientierung über erzieherische und entwicklungspsychologische

Fragen, Konflikte innerhalb der Familie bis hin zu Kinderschutzrelevanten Fragestellungen (z. B. sexuelle Gewalt, Misshandlung) sind häufige Themen der Elternberatung. Fragen der Identitätsbildung, Konflikte mit den Eltern, aber auch Schilderungen von autoaggressivem Verhalten (Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Suizidgefährdungen) sind vielfach die Themen der Jugendberatung. Die Beratung muss den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungsberatung auf der Grundlage von § 28 SGB VIII entsprechen. Um dies zu gewährleisten, wird die Beratung von Fachkräften erbracht, die zugleich in örtlichen Erziehungsberatungsstellen tätig sind und über mehrjährige Berufserfahrung verfügen. Der fachliche Standard der multiprofessionellen Zusammenarbeit wird in den Intervisionsteams und im Koordinationsteam der bke-Onlineberatung umgesetzt.

Im Einzelnen werden die folgenden Qualitätsstandards gewährleistet:

Tätigkeit in einer Erziehungsberatungsstelle

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal nur von Fachkräften erbracht, die in einer Erziehungsberatungsstelle tätig sind und in einer der dort vertretenen Fachrichtungen ausgebildet wurden. Dazu zählen in der Regel:

- Psychologie (Diplom, Master)
- Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, (Diplom, Bachelor, staatlich anerkannt)
- Pädagogik/Erziehungswissenschaft (Diplom, M.A.)
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie sowie weitere
- beraterisch-therapeutische Kompetenzen, die auf der Basis verschiedener Grundberufe erworben werden können.

Zusatzqualifikation

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal von o.g. Fachkräften erbracht, die eine auf diese Aufgabe bezogene Zusatzqualifikation erworben haben oder in Kürze abschließen (§ 72 Abs 1 Satz 2 SGB VIII oder analog bei Trägern der freien Jugendhilfe). Dazu zählen u.a.

- beratungsfeldspezifische Weiterbildung
- Familientherapie und systemische

Therapie

- psychoanalytisch begründete Verfahren
- Verhaltenstherapie und
- weitere humanistische Verfahren

Fachliche Erfahrung

In diesem Portal wird Beratung nur von Fachkräften erbracht, die über eine breite, die unterschiedlichen Problemlagen des familiären Zusammenlebens und der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen umfassende Berufserfahrung verfügen. Die Fachkräfte sollen in der Regel über fünf Jahre Beratungspraxis verfügen.

Spezifische Schulung/Qualifizierung

Beratung im Internet entsprechend der aufgezeigten Leistungsformen setzt neben dem Umgang mit der eingesetzten Software ein Wissen um die Spezifika der digitalen Kommunikation voraus. Deshalb erfolgt vor der Mitwirkung im Beratungsportal eine Einführung in die technischen Voraussetzungen und in die praktische Handhabung. Innerhalb des Online-Settings wird die Beratungssituation in besonderer Weise strukturiert: Das digitale Medium eröffnet neue Möglichkeiten der Selbstpräsentation der Ratsuchenden und verändert als Folge des Schriftbezugs die Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchender oder Ratsuchendem. Deshalb bedarf es zu Beginn der Mitarbeit einer fachlichen Einführung in diese Besonderheiten der Beratung im Internet. Die Fachkräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit eine mehrtägige Schulung. Hieran schließt sich eine Einarbeitungsphase an, in der ein/e Mentor/in die Tätigkeit der neuen Fachkraft in den jeweiligen Leistungsformen (Mailberatung, Einzel- und Gruppenchat und Forum) begleitet.

Zusammenwirken der Fachkräfte

Die Fachkräfte unterschiedlicher Professionen bilden gemeinsam das standortverteilte, multidisziplinäre Team der bke-Onlineberatung. Zur Qualitätssicherung stehen die Mitarbeitenden im kontinuierlichen fachlichen Austausch. Die Art des Austausches wird in den Nutzungsbedingungen mitgeteilt. Als interne Kommunikationskanäle innerhalb der Beratungsplattform stehen zur Verfügung:

- internes Nachrichten-System

- internes Diskussionsforum der Fachkräfte
- Fachkräfte-Chats
- Intervention in kleinen Teams via Chat.

Außerhalb der Beratungsplattform bestehen folgende Austauschmöglichkeiten:

- Jährliche Klausurtagung
- Treffen des Koordinationsteams
- Telefonate.

Unterstützung bei Kinderschutz und Gefährdung Dritter

Für die Beratungen im Kontext von möglichen Kindeswohlgefährdungen (§ 8a SGB VIII) steht das erfahrene multidisziplinäre Team der Interventionsgruppe zur Verfügung. In den fachlichen Regeln ist festgelegt, dass alle Fälle, die den Kinderschutz berühren, in der Intervention vorgestellt werden. Regelmäßige Protokolle dokumentieren die Ergebnisse. Bei Bedarf, z. B. bei akuten Fragestellungen wie Suizidgefährdung, sollen die fachlichen Koordinatoren/innen und die Fachliche Leiterin umgehend einbezogen werden. Darüber hinaus kann die Fachkraft auch kurzfristig ein Supervisionsangebot nutzen.

Bei der Wahrnehmung von gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung eines Kindes/Jugendlichen wird eine strukturierte Gefährdungseinschätzung unter Einbezug einer insoweit erfahrenen Fachkraft durchgeführt. Dabei werden die Vorgaben der kooperierenden Träger berücksichtigt. Die Handlungsmöglichkeiten sind aufgrund der hohen Anonymität der Ratsuchenden beschränkt, so dass die fachlichen Interventionsmöglichkeiten im Fokus stehen.

Wenn die Planung schwerer Straftaten bekannt wird (z. B. Gefährdung des Lebens Dritter) besteht eine Pflicht zur Anzeige nach § 138 StGB*. In diesem Fall wird das Koordinationsteam oder die Leitung oder die Geschäftsführung der bke einbezogen. Das Vorgehen ist im Dokument „Schweigepflicht – Befugnis oder Verpflichtung zur Durchbrechung? Formale Handlungsschritte zum Vorgehen“ festgehalten, das Bestandteil des Kooperationsvertrags zwischen den Anstellungsträgern der Fachkräfte und der bke ist.

* Die zitierten Paragraphen lassen sich unter <https://dejure.org/gesetze/StGB/138.html> anklicken.

Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

Ratsuchende, die die Unterstützung durch Erziehungs- und Familienberatung in Anspruch nehmen, müssen auf den Schutz ihrer Privatgeheimnisse vertrauen können. Deshalb wird jegliche Kommunikation verschlüsselt übertragen. Die Fachkräfte, die an der Erbringung der Leistung Erziehungsberatung im Internet beteiligt sind, werden auf die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes nach § 61 Abs. 4 SGB VIII und ihre Pflicht zum Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden gem. § 203 Abs. 1 Nr. 4 SGB förmlich verpflichtet.

Evaluation

Für die Ratsuchenden stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, strukturierte oder frei formulierbare Rückmeldungen über die erhaltene Unterstützung zu geben. Die reflektierende Betrachtung im Koordinationsteam unter Einbezug der Fachkräfte dient der kontinuierlichen internen Evaluation der Passgenauigkeit der von der bke-Onlineberatung angebotenen Leistungen, die u.a. auf dieser Grundlage stets weiterentwickelt werden.

Einhaltung und Transparenz der Standards

Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird durch die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung als Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in Abstimmung mit den Trägern der beteiligten Beratungsstellen gewährleistet. Die Qualitätsstandards werden den Ratsuchenden in den Nutzungsbedingungen der bke-Onlineberatung transparent gemacht.

Organisationsstruktur der bke-Onlineberatung

Die personelle Struktur der bke-Onlineberatung unter der Bedingung bundesweiter Beteiligung (entsprechend dem Königsteiner Schlüssel) der mitwirkenden Fachkräfte mit variierendem Beteiligungsumfang bedarf einer organisatorischen und fachlichen Koordination und verlässlicher Strukturen zur Unterstützung der Fachkräfte. Die fachliche Leitung und die technisch-organisatorische Leitung bilden das Leitungsteam und zusammen mit den fachlichen Koordinator/innen

sowie der Koordinatorin für Öffentlichkeitsarbeit das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung.

Leitungsteam

Einen gemeinsamen Schwerpunkt des Leitungsteams bildet die Gewährleistung der fachlichen Qualitätsstandards und der Datenschutzbestimmungen durch die mitwirkenden Fachkräfte. Durch das Zusammenwirken der unterschiedlichen Kompetenzen im Leitungsteam, fachlich und technisch, wird den Anforderungen einer Onlineberatung bestmöglich Rechnung getragen.

Das Leitungsteam ist Ansprechpartner für die beteiligten kooperierenden Träger von Erziehungsberatungsstellen und vertritt die bke-Onlineberatung in einschlägigen Fachgremien. Es ist verantwortlich für die Schulung und anschließende Einarbeitung neuer Fachkräfte.

Das Einhalten der Nutzungsbedingungen durch die Ratsuchenden wird vom Leitungsteam sichergestellt. Bei Nichtbeachtung der Nutzungsbedingungen oder in fachlich begründeten Fällen entscheidet es über die Begrenzung der Inanspruchnahme.

Fachliche Leitung

Die fachliche Leitung der bke-Onlineberatung trägt die fachliche Gesamtverantwortung für das Beratungsangebot für Eltern und Jugendliche – gegenüber den beteiligten Fachkräften und Beratungsstellen, gegenüber dem Träger bke sowie gegenüber den Ratsuchenden.

Sie führt die Ergebnisse, Erkenntnisse und festgestellten Bedarfe der fachlichen Koordinator/innen aus den einzelnen Beratungsbereichen zusammen, reflektiert die Erfahrungen und regt innovative Veränderungen an. Das Konzept der Onlineberatung entwickelt sich in Zusammenarbeit mit dem Team aus Koordinator/innen und Fachkräften fortlaufend weiter.

Die Koordination der Mailberatung liegt im Verantwortungsbereich der fachlichen Leitung.

Technisch-organisatorische Leitung

Die technisch-organisatorische Leitung trägt die Gesamtverantwortung für Technik und Organisation und im Benehmen mit der Datenschutzbeauftragten der bke die Verantwortung für

die Umsetzung der Datenschutz-Verordnungen. Sie betreut insbesondere neu hinzukommende Fachkräfte im Umgang mit der Software, beantwortet Anfragen von Ratsuchenden zur Software und macht Vorschläge zur Optimierung. Sie organisiert die Schulungen und die jährliche Klausurtagung der bke-Onlineberatung und ist verantwortlich für die Verwaltungsaufgaben. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört die Kommunikation mit dem Technikpartner.

Fachliche Koordination

Für die Beratungsformen Einzelchat-Beratung, Gruppen- und Themenchat sowie Diskussionsforen sind die fachlichen Koordinator/inn/en zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die tägliche Beratungspraxis der mitwirkenden Beraterinnen und Berater zu begleiten. Dazu gehört die Sichtung der Chatprotokolle bzw. laufender Diskussionen in den Foren, die Begleitung der jeweiligen Intervisionsgruppen, die Extraktion neuer methodischer und inhaltlicher Fragestellungen und die Fortschreibung der intern geltenden fachlichen Regeln der jeweiligen Beratungsform. Die fachlichen Koordinator/inn/en gewährleisten auf diese Weise, dass die vielfältigen und zum Teil auch unterschiedlichen Erfahrungen der mitwirkenden Beratungsfachkräfte zusammengeführt und systematisiert werden können. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört auch die Qualitätssicherung. Nach Bedarf werden im Koordinationsteam Arbeitsgruppen zur Vertiefung von Fragestellungen und zu konzeptionellen Überlegungen einberufen.

Koordination Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Die Koordinatorin für Presse und Öffentlichkeitsarbeit konzipiert die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung. Dabei orientiert sie sich am Corporate Design der bke. Sie gestaltet die monatlichen Newsletter an Multiplikator/innen und an Fachkräfte und pflegt die Social Media Auftritte. Sie verfasst Pressemitteilungen und organisiert den Versand von Flyern, Plakaten u.ä.. Sie sorgt für die Präsenz der bke-Onlineberatung in einschlägigen Infoportalen anderer Anbieter und regt bei Bedarf Anpassungen an.

Intervisionsteams

Jede Fachkraft ist Mitglied bei zwei Intervisionsgruppen. Neben der Intervention der Mailberatung ist die jeweilige Beratungsform, in der die Fachkraft aktiv ist, maßgeblich. Intervisionssitzungen werden als interne Gruppenchats durchgeführt. Die Intervisionsteams werden von den fachlichen Koordinator/inn/en und der fachlichen Leitung begleitet. Diese Vernetzung trägt zu Transparenz und Partizipation an der fachlichen Weiterentwicklung bei.

Die Intervisionsteams sind multiprofessionell besetzt. Dadurch ist der in § 28 SGB VIII für Erziehungsberatung gesetzlich verankerte Qualitätsstandard der Zusammenarbeit im Team gesichert und den vielschichtigen Konstellationen in der Arbeit mit den Ratsuchenden wird mit den sich ergänzenden Perspektiven der beteiligten Professionen begegnet. Zusätzlich können besondere Beratungsaspekte, wie rechtliche Fragen, Kinderschutz, Suizidgefährdung, sexuelle Gewalt und medizinische Fragestellungen (z. B. psychiatrische Störungsbilder) unter Einbeziehung spezialisierter interner wie externer Fachkräfte behandelt werden. Neben der Intervention, die der Weiterentwicklung und Planung des individuellen Beratungsprozesses dient, setzen sich die Fachkräfte im Intervisionsteam auch regelmäßig mit den Besonderheiten der Beratung im Internet, bezogen auf die jeweilige Beratungsform, auseinander. Im fachlichen Austausch werden die ethischen, fachlichen und datenschutzrechtlichen Standards eingehalten.

Supervision

Den mitwirkenden Fachkräften steht eine Gruppe von Supervisorinnen und Supervisoren zur Seite, die über Erfahrung in der Onlineberatung verfügen. Sie können für schwierige Fallkonstellationen in Anspruch genommen werden. Ebenso wie die Intervention erfolgt die Supervision unter Nutzung interner Kommunikationskanäle des Beratungsportals im Internet.

Jährliche Klausurtagung der bke-Onlineberatung

Einmal im Jahr werden alle mitwirkenden Fachkräfte zu einer zweitägigen Tagung eingeladen. Dieser Erfah-

rungsaustausch wird jeweils durch ein inhaltliches Programm gestaltet, das aktuelle Themen aufnimmt und die fachliche Weiterentwicklung der bke-Onlineberatung voranbringt. Darüber hinaus gibt die Tagung die Möglichkeit, den anderen Fachkräften, mit denen online in einer Beratungsform oder einer Intervisionsgruppe zusammengearbeitet wird, im persönlichen Austausch zu begegnen und dadurch die medial gestützte Arbeitsbeziehung zu intensivieren.

Einbindung der örtlichen Erziehungsberatungsstellen

Die örtlichen Beratungsstellen sind aufgefordert, sich in Abstimmung mit ihrem jeweiligen eigenen Träger und dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe an der Leistungserbringung der Beratungskapazitäten für die Onlineberatung zu beteiligen. Die erforderlichen personellen und zeitlichen Ressourcen werden dabei auf Gegenseitigkeit bereitgestellt. Beratungsstellen, die sich an der Online-Beratung beteiligen, sind für die Ratsuchenden erkennbar.

Den beteiligten Beratungsstellen und den örtlichen Trägern der Jugendhilfe werden Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt, mit denen sie auf der örtlichen Ebene auf das Beratungsangebot im Internet aufmerksam machen können.

Neben dem Gewinn einer gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit erwerben beteiligte Fachkräfte weitere Kompetenzen im Bereich der Jugendberatung, die mit ihren (online)spezifischen Fragestellungen neue Anregungen für die Beratung vor Ort gibt. Beratung über das digitale Medium erweitert die eigene Medienkompetenz der Fachkraft und verstärkt die Beratungssicherheit im Umgang mit diesbezüglich relevanten Fragestellungen. Diese Erfahrungen und der mögliche überregionale Austausch mit Kolleginnen und Kollegen kann bereichernd in das Team der Erziehungsberatungsstelle weitergetragen werden.

Die Kooperation mit der bke-Onlineberatung bietet vielfältigen Kompetenzzuwachs sowohl im Hinblick auf die Jugend- als auch die Elternberatung für die mitwirkenden Fachkräfte, der in

das Team der örtlichen Erziehungsberatungsstelle wirkt und die Beratungsarbeit vor Ort inspiriert und verbessert.

Bereitstellung von Beratungskapazitäten

Die Länder wirken auf eine gleichmäßige Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen hin. Für die Leistungserbringung sind je 1 Mio. Einwohner 10 Fachkraftstunden pro Woche erforderlich. Die auf der Basis der Bevölkerungszahlen zum 31.12.2021 auf die einzelnen Bundesländer entfallenden Fachkraftstunden sind in der folgenden Tabelle dargestellt:

Land	Bevölkerung in Tausend	Fachkraftstunden / Woche
Baden-Württemberg	11.125	111
Bayern	13.177	132
Berlin	3.677	37
Brandenburg	2.538	25
Bremen	676	7
Hamburg	1.854	19
Hessen	6.295	63
Mecklenburg-Vorpommern	1.611	16
Niedersachsen	8.027	80
Nordrhein-Westfalen	17.925	179
Rheinland-Pfalz	4.106	41
Saarland	982	10
Sachsen	4.043	40
Sachsen-Anhalt	2.169	22
Schleswig-Holstein	2.922	29
Thüringen	2.109	21
Deutschland	83.236	832

Stand Dez 2021 (Quelle Stand 09.11.22: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/71085/umfrage/verteilung-der-einwohnerzahl-nach-bundeslaendern/>)

Beirat

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Vorhaben des bundesweiten Beratungsangebotes mit ein. Vertreter/innen der Trägerverbände sowie Vertreter/innen der Jugendministerien der Länder sind berufene Mitglieder des Beirats und werden einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert. Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung seit dem Zeitpunkt der Gründung der bke-Onlineberatung sind:

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (federführendes Land)
- die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt

- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Die begleitenden Vertreterinnen der Länderministerien standen zunächst stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig

nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren. Im Jahr 2023 plant die bke den Beirat zu erweitern.

Das Treffen der Vertreterinnen und Vertreter bietet auch die Möglichkeit des Rückblicks auf die Beteiligung der einzelnen Bundesländer sowie die öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen.

Die Sitzungen des Beirats finden im Online-Format statt.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung soll in erster Linie das Beratungsangebot vorstellen und bekannt machen. Dabei soll besonders deutlich werden, dass das Angebot auf bke-beratung.de kostenlos, anonym und professionell ist. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit reichen von Pressearbeit bis zu klassischer Werbung. Sie richten sich an unterschiedliche Zielgruppen, an Ratsuchende, Multiplikator/inn/en, an die Fachöffentlichkeit und an die Presse. Über Pressemitteilungen und Veranstaltungshinweise werden Presse und Multiplikator/inn/en auf bestimmte Angebote (zum Beispiel Themenchats) aufmerksam gemacht und zur Berichterstattung eingeladen. Auch auf Veranstaltungen der beteiligten Beratungsstellen (Tag der Offenen Tür etc.) wird das Angebot der bke-Onlineberatung präsentiert.

Des Weiteren wird die (Fach-)Öffentlichkeit über einen regelmäßig erscheinenden Newsletter, Social Media-Auftritte und in Infoportalen unterschiedlicher Anbieter über die zentralen Themen sowie Neuerungen der bke-Onlineberatung informiert. Bei allen Publikationen wird an geeigneter Stelle darauf hingewiesen, dass alle Bundesländer dieses bundesweite Beratungsportal finanzieren.

Das Konzept der bke-Onlineberatung ist durch den Vorstand der bke beschlossen und auf dem Stand Februar 2023 durch die Geschäftsführerin der bke aktualisiert.

Der Beirat der bke-Onlineberatung

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Pläne des bundesweiten Beratungsangebotes mit ein. Vertreter*innen der Trägerverbände sowie Vertreter*innen der Jugendministerien der Länder sind berufene Mitglieder des Beirats und werden einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert. Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung sind:

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
- die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt
- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Die begleitenden Vertreterinnen der genannten Länderministerien stehen stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren. Im Jahr 2023 ist geplant, den Beirat zu erweitern. Gewünscht ist, dass zukünftig alle Länderministerien im Beirat vertreten sind. Des Weiteren soll der Beirat um Vertreterinnen und Vertreter aus Wissenschaft und Forschung ergänzt werden.

Die Sitzung des Beirates fand im September 2022 per Video-Chat statt. Die Beiratsmitglieder wurden über den Stand der Entwicklungen und Projekte des Jahres 2021 sowie die Veränderungen ab dem Jahr 2022 informiert. Es schloss sich ein konstruktiver Austausch zur besseren Erreichbarkeit der Zielgruppe der Jugendlichen und deren Möglichkeiten der Partizipation an. Die Bund-Länder-AG zur Digitalisierung der Jugendhilfe war ebenfalls Thema.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung 2022

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2022 zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung:

Baden-Württemberg

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Zollernalbkreis in Albstadt-Ehingen
- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle Graben-Neudorf für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Karlsruhe in Graben-Neudorf
- Beratungsstelle für Familie und Erziehung der Stadt Heilbronn in Heilbronn
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungszentrum des Landkreises Tübingen in Mössingen
- Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen
- Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins Psychologische Beratungsstelle e.V. in Östringen
- Beratungsstelle für Familien und Jugendliche des Rems-Murr-Kreises in Schorndorf

Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Ökumenische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Erziehungsberatungsstelle Diakonie Oberland/Caritas Zentrum Bad Tölz/Wolfratshausen des Caritasverbandes der Erzdiözese München und Freising in Bad Tölz
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Diakonischen

- Werkes Coburg e.V. in Coburg
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der kirchlichen Werke Eichstätt GbR in Eichstätt
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Kempten
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene der Diakonie Kitzingen und des Caritasverbandes für den Landkreis Kitzingen e.V. in Kitzingen
- Erziehungs-, Jugend und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Mühldorf des Caritasverbandes München und Oberbayern in Mühldorf
- Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt München
- KJF Familienhilfen der Katholischen Jugendfürsorge der Erzdiözese München und Freising e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in München
- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- KJF Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Regensburg
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

- Rosenheim des Caritasverbandes München und Oberbayern in Rosenheim
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen der Caritas und der Diakonie Roth-Schwabach in Roth
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Weiden

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Berlin
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Paar- und Lebensfragen des Diakoniewerk Simeon gGmbH in Berlin Tempelhof-Schöneberg
- Erziehungs- und Familienberatung der AWO Südost e.V. in Berlin
- Erziehungs- und Familienberatung des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V. in Berlin
- FRÖBEL-Familienberatung CON-RAT des FRÖBEL e.V. in Berlin-Adlershof

Brandenburg

- Beratungs-, Jugend- und Familienzentrum des SOS-Kinderdorf Lausitz e.V. in Cottbus

Bremen

- Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Familien – Erziehungsberatungsstellen der Stadt Bremen

Hamburg

- Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises

Waldeck-Frankenberg in
Frankenberg/Eder

- Evangelischen Zentrum Am Weißen Stein, Familien- Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst, Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kommunale Kinder-, Jugend- und Familienhilfe der Stadt Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle Ober-Ramstadt, Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt
- Erziehungsberatungsstelle des Instituts für Beratung und Therapie für Familien und Jugendliche e.V. in Wiesbaden

Mecklenburg-Vorpommern

- Erziehungs-, Paar- und Lebensberatungsstelle des Systemischen Beratungszentrums in Güstrow

Niedersachsen

- Jugendberatung bib des Vereins Beratung für Familien, Erziehende und junge Menschen e.V. in Braunschweig
- Erziehungsberatungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Landkreises Celle in Celle
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Goslar in Goslar
- Erziehungsberatungsstelle der Stadt Göttingen
- Jugend-, Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hannover

Nordrhein-Westfalen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene der AWO Ostwestfalen-Lippe e.V. in Bielefeld
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen der Kirchenkreise An Sieg und Rhein, Bonn und Bad Godesberg-Voreifel in Bonn

- Erziehungsberatungsstelle des Kreises Wesel in Dinslaken
- Evangelische Beratungsstelle Duisburg / Moers der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologisches Beratungszentrum, Beratung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien der Evangelischen Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Deutschen Kinderschutzbundes Ortsverband Essen e.V. in Essen
- Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen
- ZeitRaum Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung der Evangelischen und Katholischen Kirche in Hagen
- Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Herford in Herford
- Familienberatungsstellen der Stadt Köln
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
- Jugendberatung der ginko Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Familien- und Erziehungsberatung der Diakonie Münster - Beratungs- und Bildungszentrum GmbH in Münster
- Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen
- Psychologische Beratungsstelle Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Evangelischen Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
- Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der StädteRegion Aachen in Stolberg

Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Paare und Erwachsene des Diakonischen Werkes Rheinhessen in Alzey
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen

Werkes der Evangelischen Kirche der Pfalz in Bad Dürkheim

- Caritas-Zentrum Ludwigshafen des Caritasverbandes für die Diözese Speyer e.V. in Ludwigshafen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Pfalz in Pirmasens

Saarland

- Ev. Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte, Familienplanung und Sexualpädagogik des Diakonischen Werkes an der Saar in Saarbrücken

Sachsen

- Erziehungsberatung - Beratung für Kinder, Jugend und Familie der AWO Kreisverband Chemnitz und Umgebung e.V. in Chemnitz
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des malwina e.V. in Dresden
- Erziehungsberatung Reichenbach der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Lebensberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

- Jugend- und Familienberatungsstelle der AWO Regionalverband Halle-Merseburg e.V. in Halle (Saale)

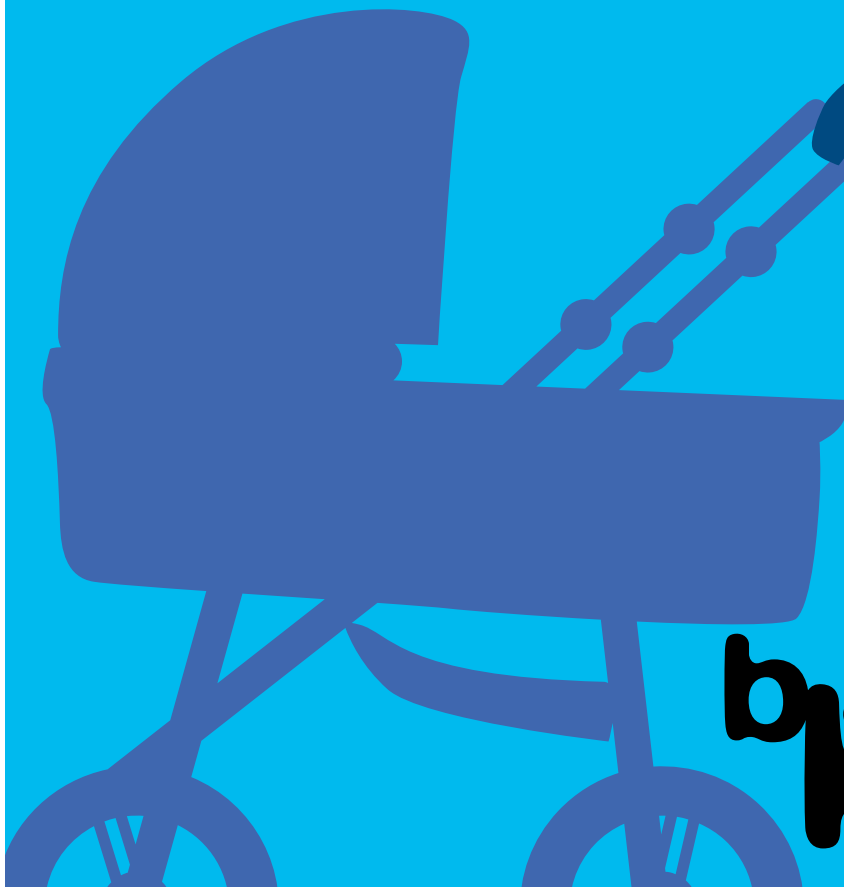
Schleswig-Holstein

- Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Deutschen Kinderschutzbundes Segeberg gGmbH in Bad Segeberg
- Beratung für Eltern im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Stormarn e.V. in Bargteheide
- Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

Thüringen

- Erziehungs- und Familienberatung im Landkreis Greiz der Diako Thüringen gem. GmbH in Greiz
- Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

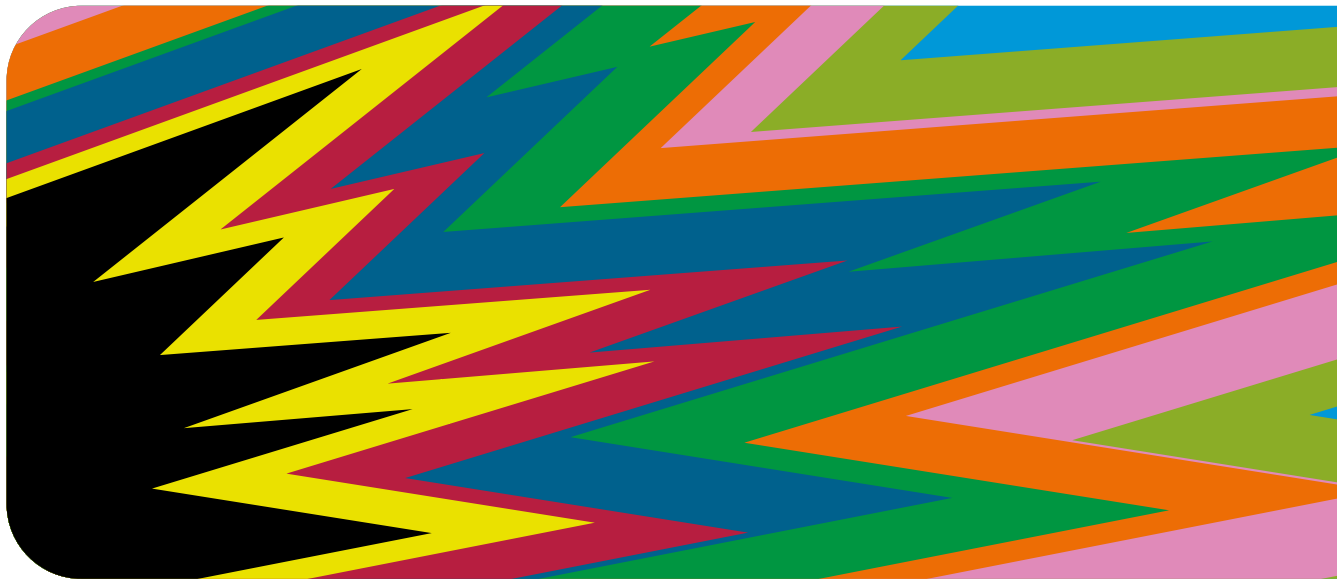
Chat für Eltern Väter im Austausch



bke besser
beraten

bke-elternberatung.de
Online-Beratung für Eltern
anonym – kostenfrei – datensicher

Angst, und dann?



**Wissenschaftliche
Jahrestagung**
Mainz
20.–22. Sept. 2023

Programm und
Anmeldung
unter www.bke.de

Mit Blick auf die aktuellen brennenden gesellschaftlichen Themen, die Auswirkungen von Corona auf Kinder, Jugendliche und Familien, die Klimakrise und die Bedrohung durch den Krieg in der Ukraine wurde deutlich, dass sich die Anfragen von Familien in der Erziehungsberatung verändern. Das Thema Angst und Ängstlichkeit bei Kindern und Jugendlichen

sowie die damit verbundenen Symptome wie Schlafstörungen, psychosomatische Symptome, Schulverweigerung, sozialer Rückzug, Vereinsamung (Einsamkeitserleben), Lustlosigkeit, Existenzängste, unspezifische Ängste vor Bedrohung und Tod beschäftigen derzeit viele Fachkräfte.

Eine umfangreiche, eingehende Betrachtung des Themas »Ängste bei Kindern und Jugendlichen« aus unterschiedlichen Betrachtungswinkeln – pädagogisch, psychologisch, therapeutisch oder auch soziologisch, philosophisch – ist von großem Interesse. Vor allem, wie geht es weiter? Wie kann die Angst erfolgreich integriert werden; »... und dann?« Diesem Thema widmet sich die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2023.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

bke besser
beraten