

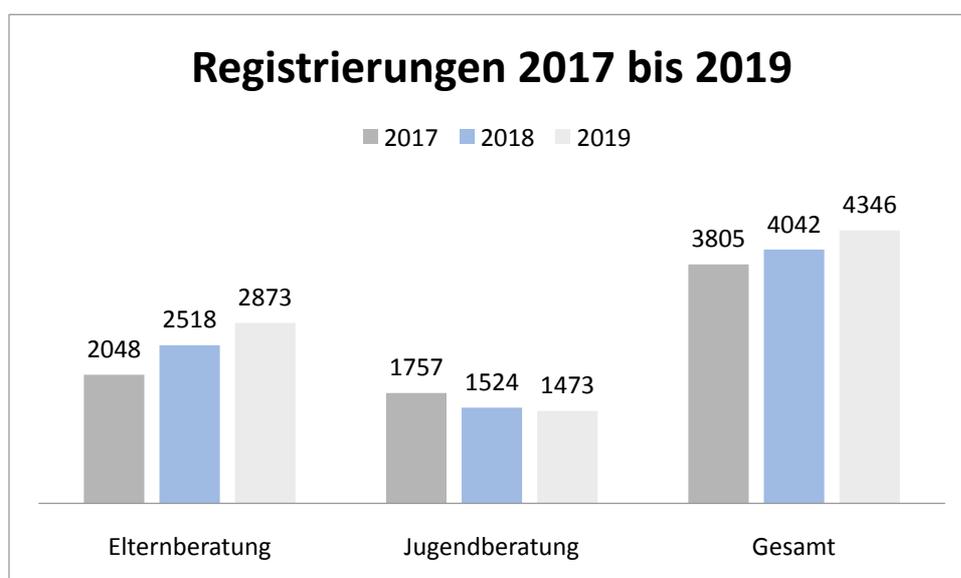
Etabliertes Angebot Entwicklungen 2019

Die bke-Onlineberatung als ländergeförderte Einrichtung konnte 2019 ihren 15. Geburtstag feiern und ist damit ein fest etabliertes Angebot der Kinder- und Jugendhilfe. Sie bietet anonym und vertraulich Beratung und Begleitung für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren und für Eltern mit Kindern bis zu 21 Jahren über das Internet an. Fast 90 Beraterinnen und Berater sind bundesweit auf stets hohem Niveau dafür im Einsatz. Ratsuchende können fachliche Hilfe und Unterstützung im Einzelkontakt (Mail, Einzelchat) in Anspruch nehmen oder sich im Gruppensetting (Gruppenchat, Forum) mit anderen Userinnen und Usern unter fachlicher Moderation austauschen.

Das Angebot wird von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) getragen in Kooperation mit den kommunalen und freien Trägern der Jugendhilfe. Die Bundesländer finanzieren die bke-Onlineberatung anteilig.

Nutzung des Beratungsangebotes: Steigerung gegenüber dem Vorjahr

Die Anmeldezahlen auf dem Beratungsportal der bke sind im Jahr 2019 weiter angestiegen: Mit 4.346 Neuregistrierungen waren es über 7% mehr als im Vorjahr. Dabei hat sich der Trend der letzten Jahre fortgesetzt: Es meldeten sich mehr Eltern (2.873) als Jugendliche (1.473) an.



Besonders deutlich wird dieser Unterschied bei der Mailberatung.

Mailberatung: Für Eltern sehr attraktiv

2019 gingen insgesamt 2.594 Erstanfragen bei der bke-Onlineberatung ein. Damit ist eine Steigerung zum Vorjahr von fast 10% zu verzeichnen. 1.651 (2018: 1.368 Steigerung um 20%!) Mütter und Väter und 943 (2018: 998) Jugendliche nutzten dieses Angebot.

Im Gegensatz zu den Jugendlichen, bei denen Mailkontakte nicht mehr zu den üblichen Kommunikationsformen zählen, erscheint die webbasierte Mailberatung für viele Eltern sehr attraktiv: Vorteile, wie zeitliche und räumliche Unabhängigkeit ohne Termindruck, oder die umfassende Anonymität machen die Inanspruchnahme von Onlineberatung niedrigschwellig.

Die am häufigsten genannten Gründe, weswegen sich Eltern Hilfe und Unterstützung von der bke-Onlineberatung wünschen, waren im Jahr 2019 Erziehungsunsicherheiten und Überforderung in der Erziehung. An zweiter und dritter Stelle folgen, allerdings deutlich seltener, die Themen Trennung/Scheidung und Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten. Bei den Jugendlichen sind die Beratungsanlässe anderer Natur. Hier werden am häufigsten Gehemmtheit/soziale Unsicherheit, Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind, Ängste, suizidale Tendenzen u.ä. genannt.

Dadurch lässt sich auch die teilweise sehr unterschiedliche Länge der einzelnen Beratungsprozesse erklären. Während die Anliegen vieler Eltern mit wenigen Mails (Kontakten) geklärt werden können, werden bei Beratungen von Jugendlichen oft sehr lange Verläufe beobachtet. So gab es 2019 immerhin 122 Jugendliche, bei denen weit mehr als 20 Mailkontakte (die genaue statistische Erfassung endet bei 20 Kontakten und mehr) zu verzeichnen waren (insgesamt 9.180 Kontakte).

Die Gesamtzahl aller Mailkontakte (Jugendliche und Eltern) belief sich 2019 auf 15.198 (2018: 14.210).

Während die Mailberatung weitaus mehr von Eltern genutzt wird, zeigt sich bei den Einzel- und Gruppenchats ein anderes Bild.

Einzelchat: Möglichkeit der kontinuierlichen Beratung geschaffen

An jedem Wochentag zu festgelegten Zeiten können Ratsuchende innerhalb der Offenen Sprechstunde in einem Einzelchat Fragen und Probleme direkt mit einer Fachkraft besprechen. Da hier eine gewisse zeitliche Bindung vorausgesetzt wird, ist dieses Angebot für manche Eltern möglicherweise etwas hochschwellig. Jugendliche hingegen, von denen 89% täglich im Internet unterwegs und die im Durchschnitt 205 Minuten pro Tag online sind (JIM-Studie 2019), nutzen lieber dieses Angebot. Für sie überwiegt der Vorteil, direkt (und nicht zeitversetzt wie bei der Mailberatung) eine Rückmeldung von einer Fachkraft zu erhalten. So fanden 2.327 Einzelchats mit 311 Jugendlichen und 253 Einzelchats mit 170 Müttern und Vätern statt.

Die Gesamtzahl der Einzelchats lag 2019 mit 2.580 etwas niedriger als 2018 (2.916).

Wie aus diesen Zahlen ersichtlich ist, nutzen einige Jugendliche das Angebot der Offenen Sprechstunde mehrmals. Die Schwere ihrer Problemlagen erfordert eine längerfristige und kontinuierlichere Begleitung durch eine Beratungsfachkraft. Dem wurde in der bke-Onlineberatung Rechnung getragen und die Möglichkeit einer kon-

tinuierlichen Chatberatung geschaffen. Wenn es aus fachlicher Sicht geboten erscheint, wird dieses Angebot dem Jugendlichen unterbreitet. Somit haben diese User*innen in der Folge einmal in der Woche (während der regulären Öffnungszeit der Offenen Sprechstunde) einen festen Termin mit einer bestimmten Fachkraft, womit ein kontinuierlicher lösungsorientierter Prozess auf Grundlage einer stabilen beraterischen Beziehung ermöglicht werden kann. 2019 wurde eine technische Ergänzung implementiert, die es intern allen Fachkräften ermöglicht, auf einen Blick zu erkennen, welche User*innen eine feste Chatbegleitung haben. Auch können diese besonderen Einzelchats wie die Mailberatungen auch, von den Ratsuchenden erneut gelesen werden (Archiv).

Gruppen- und Themenchats: Von Jugendlichen stark genutzt

Neben der Beratung und Begleitung im Einzelkontakt mit einer Fachkraft besteht für alle Ratsuchenden die Möglichkeit, sich in einem Gruppensetting auch mit anderen User*innen in Form von Gruppen- und Themenchats auszutauschen. Auch hier sind es erneut mehr die Jugendlichen, die von diesem Angebot Gebrauch machen. 2019 haben 239 offene Gruppenchats für Jugendliche stattgefunden, die von 3.012 Teilnehmer*innen besucht wurden. Für die Eltern gab es 91 offene Gruppenchats, an denen 449 User*innen teilnahmen. Da meist nur 10 Ratsuchende gleichzeitig an einem Gruppenchat teilnehmen können, zeigen diese Zahlen bei den Jugendlichen im Durchschnitt eine mehr als hundertprozentige Auslastung (frei werdende Teilnehmerplätze können durch andere Jugendliche eingenommen werden). Die offenen Gruppenchats für Eltern haben im Durchschnitt 5 Teilnehmer*innen. Hier spielt sicher, wie oben schon erwähnt, die zeitliche Bindung eine wesentliche Rolle für die geringere Beteiligung.

Für spezielle Fragestellungen gibt es so genannte Themenchats, von denen im Jahr 2019 insgesamt 102 für Jugendliche und Eltern angeboten wurden. An den 76 Themenchats für Jugendliche nahmen 770 User*innen teil und bei den 26 Themenchats für Eltern waren es 213 User*innen.

2019 fanden u.a. folgende Themenchats für Jugendliche statt:

- Zoff lass nach.
Zu Hause gibt es nur Streit
- Wenn die Seele Trauer trägt
- Hilfe, meine Eltern trinken ...
- Alles Familie?!
Aufwachsen ohne leibliche Eltern(teile)
- Ich bin auch noch da!
Geschwisterkinder von besonderen Kindern
- Was Mädchen bewegt
Ein Themenchat für Mädchen

Für Eltern gibt es mehrmals wöchentlich in den Abendstunden moderierte Eltern-Gruppenchats, in denen jedes Erziehungsthema besprochen werden kann. Dazu kommen Chats für Eltern und Jugendliche gemeinsam, die den Austausch zwischen den Generationen fördern sollen.

Beispiele für diese Eltern-Jugend-Chats sind:

- Spuren auf der Haut.
Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen
- Wenn (Nicht-)Essen das Leben bestimmt
- Cybermobbing – jeder kann das nächste Opfer sein
- Wir führen durch den Beratungs- und Therapiedschungel
- Junge-Mütter-Chat für jugendliche und junge Mütter

Alle Gruppen- und Themenchats werden von Fachkräften moderiert und begleitet. Diese achten unter anderem darauf, dass die Chatiquette eingehalten wird, geben bei Bedarf fachliche Inputs und regen die Diskussion der Teilnehmer*innen untereinander an. Einige Themenchats für Jugendliche und Eltern wurden durch externe Expert*innen mit deren Expertise bereichert.

Forum: Steigerungsrate über 50 Prozent

Eine weitere Möglichkeit, sich mit anderen Eltern bzw. Jugendlichen auszutauschen, besteht im Forum. Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung moderieren sowohl ein Jugend- als auch ein Elternforum. Beide Foren sind öffentlich lesbar und stellen damit auch für nicht registrierte Leser*innen eine Fundgrube an Informationen, Gedanken, Ideen und Möglichkeiten dar, wie schwierige Lebenssituationen gemeistert werden können.

Eltern können sich Antworten zu Erziehungsfragen holen und ihre Erfahrungen mit anderen Müttern und Vätern teilen, deren Kinder sich in ähnlichen Entwicklungsphasen befinden.

Jugendliche nutzen das Forum oft, ihre eigenen Gefühle und Gedanken – besonders in Belastungssituationen oder bei depressiven Verstimmungen – mit anderen zu teilen und zu reflektieren.

2019 wurden in den Foren insgesamt 14.486 Beiträge gepostet. Dies sind über 50% mehr als im Vorjahr. Der weitaus größere Teil mit 13.473 Beiträgen entfällt dabei auf das Jugendforum. Im Elternforum wurden 1.013 Beiträge geschrieben.

Koordinationsteam: Datenschutz im Vordergrund

Die gesamte Koordination wird von einem hauptamtlichen Team erbracht, welches aus vier Mitarbeiter*innen besteht. Dieses Team war in den vergangenen Jahren sehr engagiert, alle Angebote der bke-Onlineberatung datenschutzrechtlich und sicher auf ein stabiles Fundament zu stellen. Das erforderte große zeitliche Ressourcen. Für die nächsten Jahre ist geplant, vor allem die Öffentlichkeitsarbeit zu verstärken und damit diese Möglichkeit der fachlich qualifizierten Beratung und Begleitung im Internet weiter bekannt zu machen.

Beteiligung der Länder

Im Jahr 2019 haben 87 Berater*innen aus allen 16 Bundesländern bei der bke-Onlineberatung mitgewirkt.

Bundesländer	Ist-Stunden	Soll-Stunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	32,75	107	31,0%
Bayern	95	127	75,0%
Berlin	35	35	100,0%
Brandenburg	5	25	20,0%
Bremen	10	7	143,0%
Hamburg	15	18	83,0%
Hessen	60	61	98,4%
Mecklenburg-Vorpommern	16	16	100,0%
Niedersachsen	26	78	33,3%
Nordrhein-Westfalen	103	176	58,5%
Rheinland-Pfalz	20	40	50,0%
Saarland	10	10	100,0%
Sachsen	41	40	102,0%
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9%
Schleswig-Holstein	12	28	42,9%
Thüringen	20	22	90,9%
Gesamt	520,75	812	64,1%

Stand: 31. 12. 2019

Impressum

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke)
Herrnstr. 53
90763 Fürth
Telefon (0911) 97 71 40
Internet: www.bke-beratung.de
E-Mail: onlineberatung@bke.de

bke-Onlineberatung
Fachliche Leitung: Dorothea Jung
Technische Leitung: Christine Sutara
Gefördert von den 16 Bundesländern