

bke-Onlineberatung



Erziehungs- und
Familienberatung
im Internet
Bericht 2020

Auf gestiegenen Beratungsbedarf schnell reagiert

Liebe Leserinnen und Leser, gemeinsam mit dem Koordinationsteam der bke-Onlineberatung freue ich mich, Ihnen den Jahresbericht 2020 vorzustellen. Wir berichten darin über ein Jahr mit rasanten, höchst dynamischen und unvorhersehbaren Entwicklungen. Als im März 2020 die massiven Einschränkungen persönlicher Kontakte notwendig und politisch angeordnet wurden, aber der Bedarf an professioneller Unterstützung für Familien aufgrund der Pandemie-bedingten Belastungen eher gestiegen ist, wurde sehr schnell auch die bke-Onlineberatung verstärkt nachgefragt. Es stieg die Nachfrage in allen Beratungsformen ebenso wie das Interesse der Fachkräfte an der Mitwirkung und der Bedarf, am fachlichen Erfahrungswissen zu partizipieren.

Das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) hat umgehend gehandelt und sehr unkompliziert eine ergänzende Förderung zur Verfügung gestellt, um die Kapazität der bke-Onlineberatung kurzfristig zu erhöhen. Vor allem im Namen der Eltern und Jugendlichen, die diese Unterstützung dringend gebraucht haben, bedanken wir uns ganz herzlich. Im Dezember 2020 kam überraschend ein Dankschreiben von Frau Bundesministerin Giffey an die Fachkräfte der bke-Onlineberatung für Ihren Einsatz. Das war tatsächlich etwas Besonderes und hat uns alle sehr gefreut, vor allem die Beraterinnen und Berater. Danke auch dafür!

Dringend notwendig war im vergangenen Jahr die Information über unsere Angebote in der (Fach-)Öffentlichkeit. Im Januar 2020 konnten wir den Beschluss der Jugend- und Familienministerkonferenz (JFMK) zur Erhöhung der Fördermittel umsetzen und das Koordinationsteam mit Susanne Hausdorf erweitern. Als Fachkraft für die Öffent-

lichkeitsarbeit sorgt sie dafür, dass möglichst viele Eltern und Jugendliche, die von der bke-Onlineberatung profitieren können, von diesem Angebot erfahren. Von besonderer Bedeutung ist dabei die Präsenz in den sozialen Medien, die sukzessive ausgebaut wurde. Wir begrüßen Frau Hausdorf im Team und wünschen weiterhin viel Erfolg mit den kreativen Ideen!

Für die Förderung der bke-Onlineberatung durch die Länder bedanken wir uns ausdrücklich. Die Inanspruchnahme wächst auf allen Ebenen so stark, dass die Erhöhung ab 2020 leider schon jetzt kaum noch auskömmlich ist und wir immer wieder Mühe haben, allen Aufgaben gleichermaßen gerecht zu werden. Dennoch sind wir froh, dass der Beschluss der Länder zur Gründung der bke-Onlineberatung sich im vergangenen Jahr einmal mehr als ausgesprochen wegweisend gezeigt hat. Die anonyme Onlineberatung kommt sehr vielen Eltern und Jugendlichen zugute. Die Menschen, die bei uns Rat und Hilfe suchen, stehen auch in Zeiten hoher Arbeitsdichte immer im Mittelpunkt.

Gerade Eltern und Jugendliche in belastenden Situationen fühlen sich durch die hohe mediale Präsenz unterschiedlicher Alltags-Ratschläge, die für Familien hilfreich sein mögen, eher noch mehr verunsichert als gestärkt. Für diese Eltern und Jugendlichen muss die schnelle Verfügbarkeit individueller und professioneller Hilfe auch im Netz gewährleistet sein. Die hohe Fachlichkeit der bke-Onlineberatung, die die Länder mit ihrer Förderung sichern, hat sich gerade in Pandemie-Zeiten als unerlässlich gezeigt. Ganz besonders gebührt dafür unser Dank dem federführenden Land Bayern, vertreten durch Frau Gold und Frau Schwister, die sich sehr für die Belange der bke-Onlineberatung und die Weiterentwicklung auf allen Ebenen einsetzen.

Ebenso wie die Nachfrage nach Beratung ist die Anzahl der mitwirkenden Fachkräfte gestiegen. Die jährliche Fortbildung neuer Fachkräfte ist stets sehr gut nachgefragt und mittlerweile sind ca. 100 Mitarbeitende von Erziehungsberatungsstellen auf der Basis von Kooperationsverträgen mit den Trägern bei der bke-Onlineberatung tätig. Faszinierend ist die gute Zusammenarbeit in diesem großen, bundesweiten Team, das hauptsächlich online per Chat und im internen Forum kommuniziert. Die technischen Strukturen im Hintergrund sind auf dem Portal der bke-Onlineberatung sehr ausgereift und bilden die Basis für die fachliche Unterstützung bei komplexen Problemlagen durch kollegiale Intervision sowie durch das Koordinationsteam.

Im Jahr 2020 gab es eine interessante Neuerung bei der bke-Onlineberatung, ein »Nebenzimmer« speziell für Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern und werdenden Eltern. Mit Förderung durch das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) wurde ein auf knapp drei Jahre befristetes Projekt begonnen mit dem Ziel, niedrigschwellige Zugänge zu den Frühen Hilfen auf dem Weg über die bke-Onlineberatung zu schaffen. Wir begrüßen Jana Rakel als Koordinatorin des Projekts und wünschen viel Erfolg bei der Entwicklung der speziellen Angebote für diese Zielgruppe. Beim NZFH bedanken wir uns für die gute Zusammenarbeit und für die Förderung des Projekts.

Über alle Unvorhersehbarkeiten und Herausforderungen hinweg hat das Team der bke-Onlineberatung auch im vergangenen Jahr wieder auf hervorragende Weise dafür gesorgt, dass die bke-Onlineberatung auf hohem fachlichem Niveau arbeitet und sich bedarfsgerecht weiterentwickelt. Dafür bedanke ich mich beim Leitungsteam, bei Dorothea Jung für die fachliche

Seite und bei Christine Sutara für den technisch-organisatorischen Bereich, ebenso wie beim Koordinationsteam, Dana Mundt, Susanne Hausdorf, Ulric Ritzer-Sachs, und allen mitwirkenden Fachkräften, die an der Stelle leider nicht alle namentlich genannt werden können. Jede und jeder einzelne von ihnen trägt maßgeblich zum Erfolg der bke-Onlineberatung bei. Vielen Dank auch an die Träger, die die Mitwirkung im Rahmen der Kooperation möglich machen. Nicht zuletzt bedanken wir uns beim Beirat der bke-Onlineberatung für das Interesse an unserer Arbeit und für die stete Unterstützung.

Der Schwerpunkt der inhaltlichen Beiträge im vorliegenden Bericht liegt auf der Chatberatung und macht die wachsende Vielfalt in diesem Bereich deutlich. Gerade bei den Jugendlichen tritt die Bedeutung der Mailberatung immer mehr hinter den verschiedenen Chatangeboten zurück. Vor diesem Hintergrund wurden die Beratungsmöglichkeiten per Chat fortlaufend verstärkt und ausdifferenziert, um dem Bedarf gerecht zu werden. Sigrun Schmiedl thematisiert die Einzelchatberatung von Jugendlichen, ein Angebot, dass sich gerade bei jungen Menschen großer Beliebtheit erfreut. Ein Beispiel passgenauer Hilfe im Chat stellt Heidi Kamm dar. Etwas weg vom klassischen Setting der bke-Onlineberatung hinzu einer Integration von Präsenz- und Chatberatung geht der Beitrag von Ulric Ritzer-Sachs, der die von ihm entwickelte Methode des Chattens mit Eltern bei Trennung und Scheidung vorstellt.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und unterhaltsame Lektüre und freuen uns über Ihre Anregungen, Anmerkungen und Rückfragen. Sprechen Sie uns gerne an!

Silke Naudiet
Geschäftsführerin der bke

Inhalt

Vorwort	2
Entwicklungen 2020	4
Besonderheiten der Beratung von Jugendlichen im Einzelchat	13
Vom Themenchat in die Einzelchatberatung	19
Der Elternchat bei Trennung und Scheidung	20
Der Beirat der bke-Onlineberatung	24
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	25

Impressum

Herausgeber:
Bundeskonzferenz 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: Silke Naudiet
Redaktion: Dorothea Jung, Christine Sutara
Gestaltung: Armin Stingl
Druck: Print Com e.K., Erlangen

**Gefördert von den
16 Bundesländern**

Entwicklungen 2020

Das Jahr 2020 war ein Jahr mit besonderen, so noch nicht da gewesenen Herausforderungen. Durch die Corona Pandemie sahen und sehen sich noch immer weltweit Menschen in ihrer Gesundheit und Existenz bedroht. Alle mussten lernen, mit ungewohnten und einschneidenden Einschränkungen in ihrem Alltag zu leben und mit neuen Situationen umzugehen. Ganz besonders auf Familien mit Kindern kamen mit Homeschooling und Homeoffice neue Aufgaben hinzu, die es zu bewältigen galt. Viele Familien sind an ihrer Belastungsgrenze angelangt. Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf durch professionelle Fachkräfte der Familien- und Jugendberatung stieg sowohl bei Eltern als auch bei Jugendlichen stark an. Die bke-Onlineberatung erfuhr außerdem im vergangenen Jahr ein erweitertes Interesse seitens der Fachöffentlichkeit als webbasiertes Beratungsangebot mit jahrzehntelanger Erfahrung. Unterschiedliche Behörden und Einrichtungen wanden sich mit Fragestellungen zum Arbeiten im Team über digitale Kommunikationswege an die bke-Onlineberatung.

Die bke-Onlineberatung als bundes-

weites Beratungsangebot im Internet für Eltern mit Kindern bis 21 Jahren und für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren reagierte umgehend auf den gestiegenen Beratungsbedarf und erweiterte ihr Angebot. Die in Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) in Kooperation mit den kommunalen und freien Trägern der Jugendhilfe stehende Beratungsstelle wird seit 2005 von den Bundesländern gefördert. Rund 100 Fachkräfte aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen deutschlandweit sind mit mindestens fünf Wochenstunden dafür im Einsatz. Mit dem durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderten Projekt »Schnelle Hilfe im Internet – professionell und sicher« konnte diese Stundenkapazität im Jahr 2020 schnell deutlich erweitert werden. Und das war auch notwendig.

Registrierungen

Mit Beginn der Pandemie stiegen die Anmeldezahlen auf dem Beratungsportal der bke deutlich an. Insgesamt waren es im Jahr 2020 mit 7.088

Neuregistrierungen über 60% mehr als im Vorjahr. 4.903 Eltern (2019: 2.873) und 2.185 Jugendliche (2019: 1.473) meldeten sich 2020 neu bei der bke-Onlineberatung an.

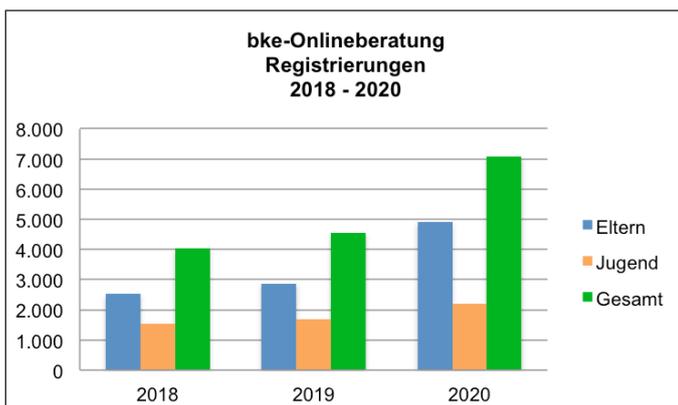
Alle Ratsuchenden können für ihre persönlichen Anliegen zwischen verschiedenen Formen

der Beratung wählen. Per webbasierter Mailberatung oder im Einzelchat erfolgt die Begleitung im vertraulichen Einzelkontakt mit einer Beraterin oder einem Berater. Im moderierten Gruppenchat oder im fachlich begleiteten Forum ist ein Austausch auch mit anderen Jugendlichen bzw. Eltern möglich.

Mailberatung

2020 zählte die bke-Onlineberatung 2.757 Fälle in der Mailberatung, davon 1.947 (2019: 1.651) Fälle in der bke-Elternberatung und 810 (2019: 943) Fälle in der bke-Jugendberatung. Das sind etwas mehr als 6% gegenüber dem Vorjahr.

In den 1.536 aktiven Mailberatungen schrieben Mütter und Väter 4.164 Nachrichten an ihre Beraterin/ihren Berater. Der häufigste Grund dafür waren Erziehungsunsicherheiten und Überforderung. Neben den üblichen Erziehungsschwierigkeiten wie z.B. während der Autonomiephase der Kinder oder in der Pubertät, kamen 2020 durch die Corona Pandemie verursachte Ängste, Lern- und Konzentrationschwierigkeiten beim Homeschooling, übermäßige Nutzung digitaler Medien (z.B. für Onlinespiele), Schwierigkeiten in der Alltagsorganisation zwischen Homeoffice und Homeschooling u.ä. hinzu. Weitere Anlässe, sich Unterstützung zu suchen, waren für Eltern oft innerfamiliäre Konflikte, wie sie in Trennungs- und Scheidungssituationen oder bei Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten auftreten. Im Durchschnitt konnten die meisten Anliegen nach 2,7 Kontakten zufriedenstellend geklärt werden. Manchmal waren die Problem-



lagen allerdings tieferliegender und es waren längere Prozesse notwendig. Bei 14 Müttern und Vätern waren im Jahr 2020 über 20 Kontakte zur Mailberaterin/zum Mailberater nötig.

Jugendliche schrieben in 642 aktiven Mailberatungen 9.384 Nachrichten an ihre Beraterin/Ihren Berater. Für sie waren neben Beziehungsstörungen zu den Eltern oder psychischen Erkrankungen der Eltern sehr häufig Ängste, suizidale Tendenzen, Gehemmtheit und soziale Unsicherheiten Auslöser dafür, sich anonyme Hilfe im Netz zu suchen. Eine Userin hat das im Frühjahr 2020 im öffentlich lesbaren Jugendforum eindrücklich beschrieben:

Ich habe schon oft versucht, kleine Dinge zu verändern. Aber es klappt nicht. Alles bleibt gleich. Ich schaffe nicht, die großen Dinge zu verändern und mir Unterstützung zu suchen...Ich würde so gerne etwas ändern, aber mir fehlt die Kraft, um zu einer Beratungsstelle zu gehen, mir Hilfe zu suchen, gut zu mir selbst zu sein...

Ich habe so Angst vor einer Beratungsstelle...

Angst, dass meine Eltern das irgendwie mitbekommen...

Angst, dass man mich komisch finden wird...

Angst, dass ich kein Wort herausbringe, sondern nur weine...

Angst, dass meine Probleme dadurch noch realer werden...

Angst, dass man mich nicht versteht...

Angst, dass man mich wegschickt, an einen anderen Ort, weil ich mit meinen Problemen nirgends richtig bin...

Angst, dass ich die Leute dort belaste...

Angst, dass ich nie schaffen werde, etwas zu verändern und alles so bleibt, wie es eben ist...

Ich habe einfach Angst.



Vor all dem, was noch kommen wird und vor all dem, was niemals kommen wird, weil ich nicht fähig dazu bin ...



Vor all dem, was noch kommen wird und vor all dem, was niemals kommen wird, weil ich nicht fähig dazu bin ...

So ist es auch erklärlich, dass Jugendliche im Durchschnitt 14,6 Kontakte im Jahr 2020 zu ihrer Mailberaterin/ihrer Mailberater hatten. Bei 99 Jugendlichen brauchte es gar weit über 20 Mailkontakte, um in ihrer schwierigen Situation eine Perspektive zu entwickeln. Die Anonymität und die einfühlsame Begleitung der Fachkräfte in der bke-Online-

mehr Einzelchats als im Vorjahr. Dem gestiegenen Bedarf kam die bke-Onlineberatung mit einer Ausweitung der Öffnungszeiten entgegen. So gibt es seit dem ersten Lockdown Sprechstunden an vier Vormittagen, an vier Nachmittagen und an zwei Abenden in der Woche.

Besonders Jugendliche nutzen

Haben Jugendliche in dem geschützten Setting der Onlineberatung Vertrauen gefasst, entstehen oft lange und intensive Prozesse.

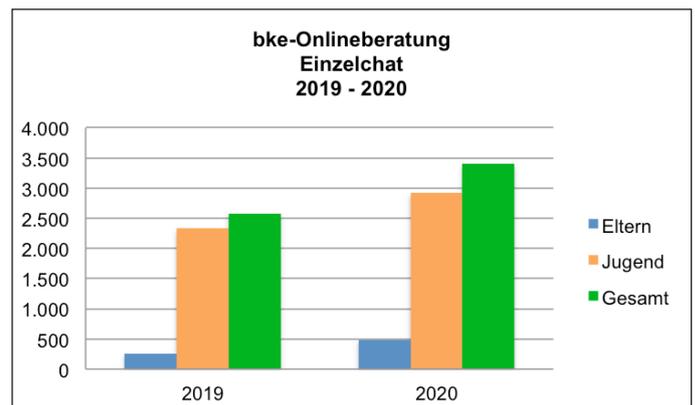
beratung macht es ihnen leichter, über ihre Ängste und Probleme zu sprechen als sich im Real Life an Eltern, Schulsozialarbeiter/innen oder Berater/innen zu wenden. Haben sie in dem geschützten Setting der Onlineberatung Vertrauen gefasst, entstehen oft lange und intensive Prozesse. Die Fachkräfte begleiten die Hilfesuchenden geduldig durch schwierige Lebensphasen, entwickeln mit ihnen Unterstützungsstrategien und ermutigen sie immer wieder, sich im Real Life anzuvertrauen.

Einzelchat

Den Vorteilen der Mailberatung mit ihrer zeitlichen und räumlichen Unabhängigkeit steht ein Nachteil, die zeitversetzte Reaktion, entgegen. Besonders Jugendliche nutzen deshalb lieber die Offene Sprechstunde, während der sie in einem Einzelchat sofort und direkt ihre Sorgen und Nöte mit einer Fachkraft besprechen können. Aber auch Eltern wussten im Jahr 2020 mit all seinen besonderen Herausforderungen diese schnelle Unterstützung zu schätzen. Im gesamten Jahr fanden 3.402 Einzelchats mit 703 Ratsuchenden statt. Damit waren es über 30%

dieses zeitsynchrone Angebot der Offenen Sprechstunde oft mehrmals. 346 (2019: 312) Jugendliche holten sich in 2.917 (2019: 2.330) Einzelchats im vergangenen Jahr Begleitung, Unterstützung und Hilfe. Für besonders schwer belastete Jugendliche gibt es zudem die Möglichkeit einer kontinuierlichen Chatberatung. Diese User/innen haben einmal in der Woche einen festen Termin mit einer bestimmten Fachkraft, womit ein kontinuierlicher lösungsorientierter Prozess auf Grundlage einer stabilen beraterischen Beziehung ermöglicht werden kann. (Siehe auch Beitrag Seite 13)

Eltern reichen meist ein oder zwei Beratungskontakte aus, um Probleme zu sortieren und Lösungswege zu eruieren. Im Jahr 2020 wünschten sich 357 (2019: 170) Mütter und Väter in 485 (2019: 253) Einzelchats dafür Unterstützung, das sind doppelt so viele Eltern wie im Jahr 2019.



Gruppen- und Themenchats

Wie schon erwähnt, haben alle Ratsuchenden neben der Beratung und Begleitung im Einzelkontakt auch die Möglichkeit, sich direkt mit anderen User/innen in Gruppenchats auszutauschen. Dies ist sowohl in offenen Gruppenchats als auch in besonderen Themenchats (zum Teil mit externen Expert/innen) möglich. Alle Gruppenchats werden von ein oder zwei Moderator/innen fachlich begleitet.

Im Jahr 2020 fanden 396 (2019: 239) offene Gruppenchats für Jugendliche mit 3.495 (2019: 3.012) Teilnehmer/innen statt. Die Auslastung der

Es kamen neue, der allgemeinen Herausforderung des Pandemie-Jahres angepasste Themenangebote hinzu.

Chats zu fast 100 % zeigt, wie gern Jugendliche von diesem Angebot Gebrauch machen. Besonders in den Monaten der Kontaktbeschränkung war dieser virtuelle Austausch mit anderen Jugendlichen eine willkommene Alternative. Die bke-Onlineberatung kam dem mit der Ausweitung ihres Angebotes entgegen. So fanden in den Zeiten der Schul- und Hochschulschließungen Gruppenchats nicht nur in den Nachmittags- und Abendstunden sondern auch vormittags sowie am Wochenende statt.

Im Jahr 2020 fanden 122 (2019: 76) Themenchats für Jugendliche statt. Es haben daran 858 (2019: 770) User/innen teilgenommen, die sich unter anderem auch mit den Expert/innen und anderen Jugendlichen zu den vorgegebenen Themen ausgetauscht haben. Zu bewährten immer wiederkehrenden Themen kamen neue, der allgemeinen Herausforderung des Pandemie-Jahres angepasste Themenangebote hinzu.

Für die Eltern gab es ebenfalls ein größeres Gruppenchatangebot als in den Vorjahren. So fanden 165 (2019: 91) offene Gruppenchats für Erziehungsthemen jedweder Art mit 843 (2019: 449) Teilnehmer/innen statt. An den 68 (2019: 26) Themenchats für Eltern nahmen 410 (2019: 213) Ratsu-

chende teil. Damit ist auch hier im Jahr der Pandemie ein deutlich gesteigertes Interesse an diesem Beratungsangebot zu verzeichnen.

Neben der Anonymität der Ratsuchenden und der hohen Professionalität der Beratenden ist der Austausch der Generationen eine weitere Besonderheit der bke-Onlineberatung in der Angebotsvielfalt. Die Kommunikation im Chat zwischen Eltern und Jugendlichen kann ohne die eventuell belastende persönliche Eltern-Kind-/Kind-Eltern-Beziehung stattfinden. Regelmäßige gemischte Jugend-Eltern-Chats fördern den hilfreichen Blick auf die jeweils »andere Seite«. Zusätzlich zu den

themenoffenen Chats für Eltern und Jugendliche gibt es auch hier spezielle Themenchatangebote.

Eine Übersicht mit Beispielen der Themenchat-Angebote des vergangenen Jahres ist auf Seite 12 zu finden.

Forum

Die zweite Möglichkeit, sich mit anderen Jugendlichen bzw. Eltern auszutauschen, besteht im Forum. Die Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung moderieren ein Jugendforum und ein Elternforum. Sie achten auf Einhaltung der Forenetiquette, geben fachlichen Input und regen die Diskussion an. Beide Foren sind öffentlich lesbar und stellen so auch für nichtregistrierte Leser/innen eine Fundgrube an Informationen, Gedanken, Ideen und Möglichkeiten dar, wie schwierige Lebenssituationen gemeistert werden können. 2020 wurden insgesamt 12.504 Beiträge gepostet.

Eltern können sich Antworten zu Erziehungsfragen holen und ihre

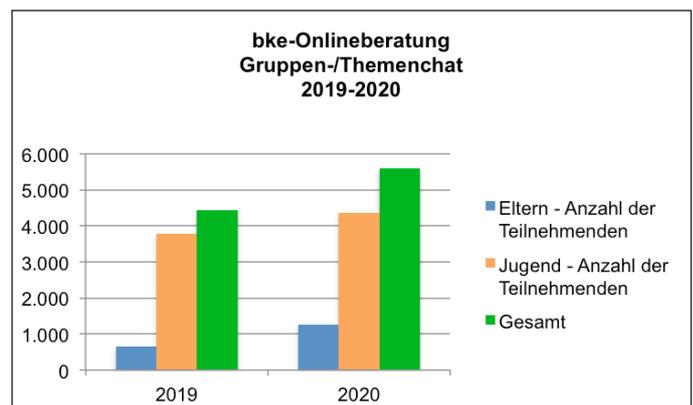
Erfahrungen mit anderen Müttern und Vätern austauschen. Dies war im Jahr 2020 mit seinen pandemiebedingten Einschränkungen und Herausforderungen für viele Eltern wichtig. So schrieb eine Mutter während des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020:

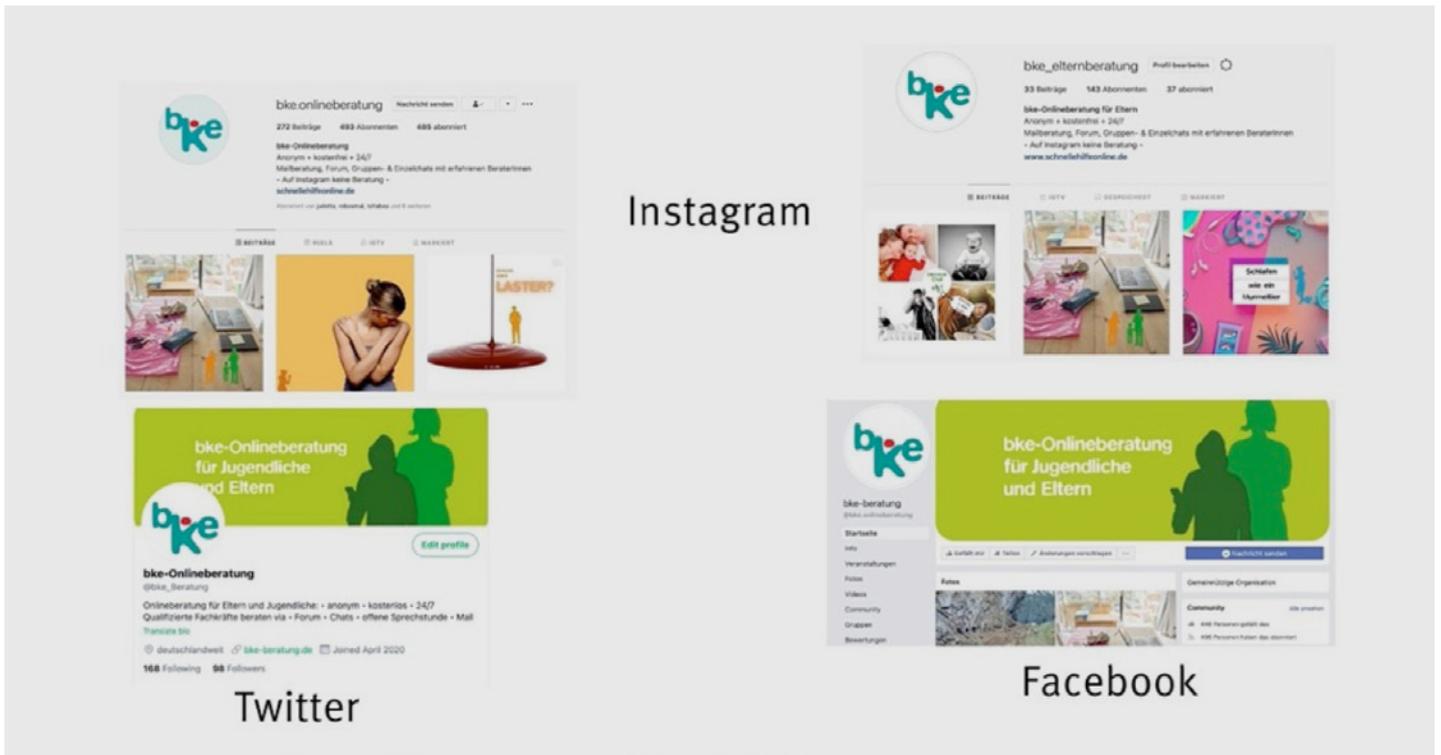
Mein Sohn (13) bekommt über Moodle Aufgaben seiner Schule gestellt. Ich bin bisher davon ausgegangen, dass das ok ist. Auch dass er sie bearbeitet und sich gut damit auskennt. Nachdem ich jetzt mein Leben etwas strukturiert habe, habe ich angefangen, mal nachzuschauen. Was soll ich sagen, das meiste ist nicht bearbeitet und ich fühle mich etwas erschlagen, von den unerledigten Aufgaben. Wie kann ich damit umgehen? Ich habe mir erst mal ein Fach vorgenommen. Meine Tochter bearbeitet drei andere Fächer mit ihm. Dennoch bleiben jede Menge nicht erledigte neue Aufgaben. Fühle mich gerade überfordert. Bisher war er ein guter Schüler. Was kann ich noch tun?



Sie erhielt verschiedene Anregungen, aber auch viel Verständnis und Mitgefühl wurde geäußert:

Hallo, ich finde es sehr beruhigend, das hier zu lesen. Unser Sohn wird nächsten Monat 13, und wird ebenfalls erschlagen von den Aufgaben. Wir können auch nicht immer dabei sein, und er will das auch nicht und es kommt dann auch schnell zum Streit. Die Rückmeldung an die Lehrer war leider nicht so erfolgreich, wir bekamen eine sehr unfreundliche Rückmeldung, nur unser Sohn hätte das Problem (obwohl ich mir sicher bin, dass das nicht stimmt). Allerdings ist die Aufgabenmenge seitdem deutlich gesunken (aber immer noch schafft unser Sohn





Instagram

Twitter

Facebook

Social Media Kanäle der bke-Onlineberatung

längst nicht alle Aufgaben). Als die Aufgaben viel zu viel waren, haben wir ihm erlaubt, eine Auswahl zu treffen und nur einige Aufgaben zu machen. Jetzt, wo die Aufgaben weniger sind, pocht er auf dieses Recht und haben wir es noch nicht geschafft, durchzusetzen, nun auch alle zu machen, zumal er jetzt wieder viel allein ist, weil wir wieder zur Arbeit weg müssen.

Allein das Gefühl, mit solchen Sorgen und Gedanken nicht allein zu sein, hilft vielen Ratsuchenden sehr.

Gleiches gilt für Jugendliche. Deren Anliegen, die sie im Jugendforum thematisieren, zeigen oft eine hohe seelische und/oder innerfamiliäre Belastung, die zu sozialen Unsicherheiten, Ängsten, selbstverletzenden Verhalten bis hin zu suizidalen Tendenzen führen kann. Der zeitlich unbegrenzte Austausch mit anderen Jugendlichen, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben, und die gegenseitige Unterstützung im Forum – auch durch die moderierenden Beraterinnen und Berater – kann sehr erleichternd wirken und hilfreich sein. Eine Userin hat dies im Herbst 2020 in folgende Worte gefasst:

Ich danke der BKE, allen Userinnen und Usern, allen Mods und weiteren Beteiligten für die vergangenen 7 Jahre, für eure Begleitung, für eure Ak-

zeptanz, für eure Zeit, für eure Worte, für das Schenken von Mut, Hoffnung und Zeit, für euer großes Herz, für euer Engagement und für das Aushalten von ...! DANKE für ALLES! Bitte macht weiter, kämpft und lasst euch helfen, das Leben ist es wert gut gelebt zu werden und es gibt immer einen Weg, manchmal ist er nicht hell erleuchtet, nicht ausgeschildert, weder gepflastert noch bepflanzt und zurechtgemacht, aber es gibt ihn, immer!



Beispielhaft für die Vielzahl an Themen hier eine kleine Auswahl von Anliegen, zu denen sich Ratsuchende in den jeweiligen (Unter-)Foren Antworten erhofft und erhalten haben.

Elternforum

- **Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder (0 bis 3 Jahre)**
Zurück in die Krippe nach Corona
- **Grundschulkind und Vorpubertät (6 bis 12 Jahre)**
Corona und Hausaufgaben
- **Pubertät – und danach (13 bis 21 Jahre)**
Schulwechsel vom Gymnasium auf Gesamtschule
- **Pubertät – und danach (13 bis 21 Jahre)**
Ausbildung wurde gekündigt

- **Trennung, Scheidung, Patchworkfamilien**
Patchwork-Kinder mögen sich nicht.

Jugendforum

- **Selbsthilfe**
Nicht aufgeben!!!
- **Stress mit mir selbst**
Fix und fertig... Wie soll es weitergehen?
- **Freundschaft + Beziehung**
Meine beste Freundin ritzt sich. Was soll ich tun??
- **Eltern + Geschwister**
Meine Mutter macht mir das Leben zur Hölle...
- **Heute geht's mir gut!**
5-positive-Dinge-Sammlung

Projekt »Schnelle Hilfe im Internet – professionell und sicher«

Wie oben schon kurz erwähnt, konnte die bke-Onlineberatung mit Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend mit Beginn des ersten Lockdowns ihre Kapazität deutlich erweitern. 27 Kooperationspartner und damit 27 Beraterinnen und Berater erhöhten ihre Stunden, die sie wöchentlich für die bke-Onlineberatung erbringen. Damit

konnten die zusätzlichen Sprechstundenzeiten und Gruppenchats und das Mehr an Mailberatungen aufgefangen werden. Bundesministerin Franziska Giffey dankte allen Berater/innen in einem Schreiben (siehe rechts).

Da die Corona-Pandemie anhält, wurde das Projekt bis zum Sommer 2021 verlängert.

Öffentlichkeitsarbeit

Seit Anfang des Jahres 2020 verstärkt Susanne Hausdorf das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung. Ihre Aufgabe ist es, über die Arbeit der bke-Onlineberatung zu informieren und den Expertenstatus auf dem Gebiet der psychosozialen Onlineberatung in der Außenwahrnehmung zu manifestieren. Dabei gilt es, den Bekanntheitsgrad dieses Beratungsangebotes im Internet zu erhöhen, damit viele Rat suchende Eltern und Jugendliche, die Bedarf an professioneller Unterstützung haben, von dem Angebot erfahren..

Ausbau der Aktivitäten auf Social Media

Um die Ratsuchenden dort zu erreichen, wo sie sich häufig aufhalten, wurden die Aktivitäten in den sozialen Netzwerken deutlich ausgebaut. Laut der aktuellen JIM-Studie zeigt das Corona geprägte Jahr 2020 in fast allen Medien einen Anstieg der Nutzungshäufigkeit. Im Durchschnitt verbringen Jugendliche täglich 258 Minuten online, vorrangig zur Unterhaltung (Musik, Videos, Bilder), zur Kommunikation und für Spiele. Die liebsten Internetangebote waren demzufolge YouTube, Instagram, WhatsApp und Netflix. Die bke-Onlineberatung ist für Jugendliche bei Instagram präsent, für Eltern bei Facebook und Instagram und für Multiplikator/innen bei Twitter.

Pressearbeit

Die gute Zusammenarbeit mit der Deutschen Presse-Agentur (dpa) wurde im Jahr 2020 fortgeführt. Anfragen der Nachrichtenagentur zu Themen des Alltags mit Kindern und Jugendlichen sowie zur Erziehung wurden von Kolleg/innen des Koordinationsteams der bke-Onlineberatung fachlich fundiert und praxistauglich beantwortet und über den dpa-Themendienst in der Rubrik »Erziehungs-Tipps« verbreitet.



**Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend**



Franziska Giffey
Bundesministerin

HAUSANSCHRIFT Glinkastraße 24, 10117 Berlin
POSTANSCHRIFT 11018 Berlin

TEL +49 (0)30 20655-1000
FAX +49 (0)30 20655-4100
E-MAIL mb@bmfjsf.bund.de
INTERNET www.bmfjsf.de

ORT, DATUM Berlin, den 18. 12. 2020

An die
Beraterinnen und Berater der
Bundeskonferenz für Erziehungsberatung

-Per E-Mail-

Liebe Beraterinnen und Berater der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung,

es ist mir eine Herzensangelegenheit Ihnen heute persönlich zu schreiben.

Bekannte Kinderliederzeilen klingen derzeit vielerorts in den Ohren und kündigen die schönste Zeit im Jahr an, die Weihnachtszeit. Eine Zeit, in der sich die Familie trifft, Kinderaugen leuchten und der Geist der Weihnacht seinen Zauber versprüht.

In diesem Jahr wird die Adventszeit von der Pandemie und den Maßnahmen geprägt, die dazu dienen, das Infektionsgeschehen einzudämmen: Schülerinnen und Schüler sind zum überwiegenden Teil im Home-Schooling und Eltern arbeiten dort, wo es möglich ist, im Home-Office, Kitas sind teilweise geschlossen und die Kontakte zu lieben Freundinnen und Freunden und Verwandten ist weiterhin eingeschränkt. Die Zeit der Stille und Besinnlichkeit wird in den kommenden Wochen noch einmal stiller.

Sie schenken als engagierte Beraterinnen und Berater jungen Menschen und ihren Eltern ein offenes Ohr für deren Sorgen und Ängste.

Beispiele:

- Müssen Kinder alles aufessen?
- Ich bin der Boss: Wenn Kinder das Spiel dominieren
- Starke Wut: Wie Eltern ihre Gefühle in den Griff kriegen
- Corona-Schutzvorschriften: So erklären Eltern Regel-Verstöße
- Darf man seinem Kind mit der Wenn-Dann-Keule drohen?
- So kommen Eltern durch anstrengende Phasen
- Schimpfwörter niemals ignorieren
- Wann ist es Zeit für einen eigenen Schlüssel?

Diese Artikel erschienen in verschiedensten Print- und Onlinemedien.

Inhaltlicher Ausbau des Newsletters

Der monatlich erscheinende Newsletter der bke-Onlineberatung wurde erweitert. Neben den geplanten Themenchats des jeweiligen Monats enthält er jetzt auch andere aktuelle Informationen zu Themen die Onlineberatung betreffend. Diesen Newsletter haben Ende 2020 403 Leser/innen abonniert.

Branding

Um den Wiedererkennungswert zu steigern, nutzt die bke-Onlineberatung



SEITE 2 Der Anstieg der Inanspruchnahme der Angebote der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) in den letzten Monaten hat gezeigt, dass Sie gebraucht werden. Ich danke Ihnen für Ihre Bereitschaft und das Engagement, anderen Menschen – auch an den kommenden Feiertagen – in schwierigen Stunden, Wochen und Monaten beizustehen und ihnen zuzuhören. Ich finde das großartig!

Mit Ihrem Engagement setzen Sie sich dafür ein, dass die bke ein Ansprechpartner ist, an den sich junge Menschen und ihre Eltern wenden können, auch in Zeiten wie diesen, in denen Kita- und Schulschließungen sowie Kontaktbeschränkungen den Alltag von vielen Familien erschweren und so zu mehr Einsamkeit und Konflikten in der Familie führen können.

Die aktuellen umfassenden Einschränkungen, die notwendig sind, um der Pandemie entgegenzuwirken und die überall in ganz Deutschland gelten, werden dazu führen, dass Sie wieder vermehrt gebraucht werden. Daher würde ich mich sehr freuen, wenn wir gemeinsam alles dafür tun, dass ein verzweifelter Hilferuf über die Feiertage und während des Lockdowns nicht ins Leere läuft. Sie haben meine Unterstützung und meine aufrichtige Anerkennung! Ich wünsche Ihnen allen ein schönes Weihnachtsfest und für das kommende Jahr Glück und Gesundheit.

Mit freundlichen Grüßen

dingpage der bke-Jugendberatung auf eine Wand (siehe unten).

Projekt »Entwicklung, Erprobung und Auswertung von Onlineangeboten für Schwangere und (werdende) Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren in belastenden Lebenslagen«

Die Zusammenarbeit mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) wurde im Jahr 2020 erfolgreich fortgeführt. So war das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung mit auf der Postkarte »Starke Nerven...« erwähnt, die das BMFSFJ, die Bundesstiftung Frühe Hilfen, das NZFH und die BZgA an alle Haushalte mit Kindern und Jugendlichen während des ersten Lockdowns verteilen ließ.



Zudem wurde Ende des Jahres 2020 ein mehr als zweijähriges Kooperationsprojekt mit dem NZFH gestartet, in dessen Rahmen Schwangere und (werdende) Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren verstärkt auf die Möglichkeiten der Frühen Hilfen angesprochen werden sollen. Dafür gibt es spezielle Sprechstunden mit einer Fachkraft aus einer Schwangerenberatungsstelle und moderierte Gruppenchats für diese Zielgruppe. Der Gruppenchat »Elternzeit. Ein Chat für Eltern mit Babys und Kleinkindern« findet seitdem mehrmals im Monat statt. Auch werden spezielle Themenchats mit externen Expert/innen für Frühe Hilfen geplant und durchgeführt, wie z.B. der Themenchat »Für ein gutes Bauchgefühl – Expertenchat mit (Familien-)Hebamme«. Weitere neue

für alle ihre Veröffentlichungen eigene Schattenrisse.

Die Schattenrisse werden unter anderem für Printmaterialien wie Flyer und Plakate eingesetzt und sind auch auf den Social-Media-Plattformen der bke-Onlineberatung wiederzufinden.

Videodreh

Während der Corona-Lockerungen im Herbst konnten in Kooperation mit dem Stadttheater Fürth Imagevideos gedreht werden. In kurzen Szenen werden darin verschiedene Herausforderungen von Eltern und Jugendlichen dargestellt, wie sie auch an die bke-Onlineberatung herangetragen werden

(z.B. Trennung der Eltern oder Schulstress). Die Videos werden ab 2021 auf Plattformen wie Youtube gezeigt.

Ein besonderes Video wurde für die jugendliche Zielgruppe erstellt: Ein Sprayer sprüht den Namen einer Lan-

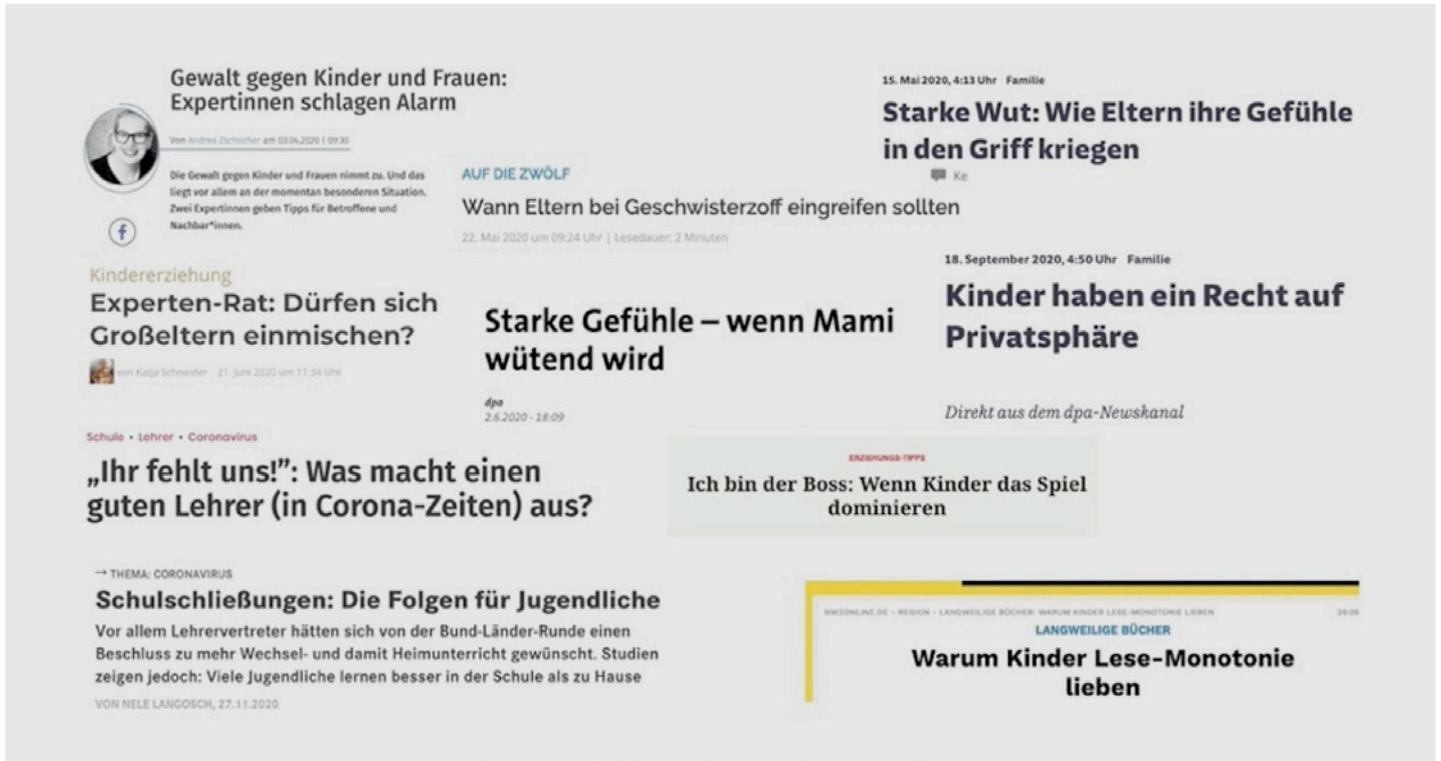


und zielgruppengerechte Angebote sollen im Laufe des Projektes konzipiert und erprobt werden. Das Projekt wird unter dem Titel #FrüheHilfen beworben.

Beteiligung der Länder

Ende des Jahres 2020 waren 102 Fachkräfte aus allen 16 Bundesländern für die bke-Onlineberatung aktiv. Die Finanzierung der bke-Onlineberatung

erfolgt nach dem Königsteiner Schlüssel durch die Länder. Die Finanzierung wurde 2020 nach vielen Jahren erstmals erhöht. So konnte eine weitere Personalstelle (Koordination Öffentlichkeitsarbeit mit 20 Wochenstunden) ge-



Beispiele für redaktionelle Beiträge über die bke-Onlineberatung



Beispiele für Schattenrisse

schaffen und die dringend notwendige Investition in mehr (mediale) Öffentlichkeitsarbeit begonnen werden.

Die Fachkraftstunden sollen sich ebenfalls nach dem Königsteiner Schlüssel über die Bundesländer verteilen. Diese Vorgabe wurde 2020 zu 73,5 % erfüllt. Dies ist der bislang höchste Erfüllungsgrad und lässt den Schluss zu, dass die örtlichen Beratungsstellen von der hohen Qualität der bke-Onlineberatung und von den wirkungsvollen Möglichkeiten der schriftbasierten digitalen Beratung überzeugt sind.

Beteiligung der Träger

Da die Mitarbeit in der bke-Onlineberatung an keine Konfession oder Weltanschauung gebunden ist, kommen die Fachkräfte aus Beratungsstellen ganz unterschiedlicher Trägerschaft. Sowohl kommunale Träger als auch freie Träger wie z.B. die Caritas, die Diakonie oder die Arbeiterwohlfahrt kooperieren für dieses Beratungsangebot mit der bke.

Fortbildung

Das Interesse an geschützter Beratung im Internet war im Jahr 2020 auch in Fachkreisen besonders hoch. Die Fortbildung der bke-Onlineberatung war deshalb stark nachgefragt. Allerdings

Beteiligung der Träger

	prozentual (gesamt)	absolut	prozentual (einzeln)
Kommunale Träger	36,7		
Stadt		21	23,3
Landkreis		12	13,3
Freie Träger	63,3		
Caritas		12	13,3
Diakonie		21	23,3
Arbeiterwohlfahrt		5	5,6
Ökumenisch		6	6,7
Sonstige		13	14,4

Stand 31. 12. 2020

begrenzten die hohen Hygieneauflagen der Tagungsstätte die Teilnehmendenzahl. Im Oktober nahmen an der Präsenzveranstaltung in Mainz 14 Erziehungs- und Familienberater/innen teil, die danach im Rahmen eines Mentorats in ihre Mitarbeit bei der bke-Onlineberatung eingeführt wurden und werden.

Erfahrungsaustausch

Der jährliche Erfahrungsaustausch der mitwirkenden Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung ist nach wie vor ein zentrales und unverzichtbares Instrument der Qualitätssicherung. Im Jahr 2020 fand er aufgrund der Maßnahmen zur Eindämmung der

Pandemie im kleinen Rahmen statt. An der Klausurtagung in Fulda nahmen knapp 40 Personen teil. Hervorragend umgesetzt werden konnte die Beteiligung aller Nichtanwesenden durch die Video-Aufzeichnung des Fachvortrages zum Thema »Sekundäre Traumatisierung« von Sascha Kuhlmann sowie die Protokollierung aller Ergebnisse der Workshops und Diskussionsrunden. Die Rahmenbedingungen ließen hingegen nur bedingt kollegialen informellen Austausch zu. Sollten die Maßnahmen der Kontaktbeschränkungen auch Mitte 2021 noch anhalten, wird über eine hybride Veranstaltung nachgedacht.

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Stunden	Soll-Stunden	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	48,25	107	40,0
Bayern	101	127	79,5
Berlin	55	35	157,1
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	10	7	142,9
Hamburg	15	18	83,3
Hessen	65	61	106,6
Mecklenburg-Vorpommern	16	16	100,0
Niedersachsen	36	78	46,2
Nordrhein-Westfalen	118	176	67,0
Rheinland-Pfalz	20	40	50,0
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	51	40	127,5
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	12	28	42,9
Thüringen	20	22	90,9
GESAMT	596,75	812	73,5

Stand 31.12.2020

Kooperation TH Nürnberg

Im Jahr 2020 hat sich die bke-Onlineberatung erneut als Mitveranstalter beim Fachforum Onlineberatung der Technischen Hochschule Nürnberg zu Wort gemeldet: Im Workshop »Chatberatung bei hoch strittigen Eltern« informierte Ulric Ritzer-Sachs über dieses besondere Blended Counseling Modell (siehe auch Artikel ab Seite 20).

CHATS FÜR JUGENDLICHE



SocialMedia-Bild für den Chat: Wie weiter nach sexualisierter Gewalt?

- **Niemals Gewalt!**
Das Recht auf gewaltfreie Erziehung
- **Chat only for girls:**
Neue Wege gehen - wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- **Chat only for boys:**
Neue Wege gehen - wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- **Was Mädchen bewegt**
Ein Themenchat für Mädchen
- **Jungs- und Junge Männer Chat**
- **Mädchentalk**
für Mädchen zwischen 14 und 16 Jahren
- **Wenn die Flasche zum Feind wird**
Hilfe, meine Eltern trinken!
- **Bei Drogen zahle ich immer drauf!**
Aber bin ich bereit, den Preis dafür zu zahlen
- **Wenn die Seele Narben trägt**
Selbstverletzendes Verhalten
- **Trost- und Trauerchat**
- **Der Feind in meinem Bad-**
Die Waage
- **Ernährung: Now-carb, low-carb, gluten- oder lactosefrei? Oder doch Paleo?**
- **Wir sind alle eine (Patchwork-) Familie?**
- **Getrennte Eltern - und wie kommst Du klar?**
- **... was tun, wenn die Angst kommt?**
- **Tipps und Tricks aus der Selbstbehauptungskiste**
- **Aus den Steinen, die dir in den Weg gelegt werden, kannst du eine Brücke bauen**
- **Hilfe, ich hab da ein Problem**
Tipps für Krisen
- **Die innere Diskussionsrunde**
(Teile-Arbeit)
- **Wer hat Angst vor ... stationärer Therapie**
- **Poetry-Slam-Chat:**
„... und allem Anfang wohnt ein Zauber inne... - Poetry und mehr...“
- **Glückskeks-Chat**
- **Silvester-Chat**
- **Kerzen, Tee und warme Socken:**
Ich mache es mir gemütlich.

- **Schule und Corona – geht das?**
- **... und dann war alles ganz anders:**
Schulalltag und Schulstress in Pandemiezeiten
- **Schuljahresende**
Zeugnisse in einer besonderen Zeit
- **Schulstress wegen Corona**
- **Weihnachten und Advent mit Covid 19**
- **Stress lass nach**
Selbstfürsorge in Corona-Zeiten
- **Neue Erfahrungen durch Corona**
- **Endlich raus von zu Hause!**
Expertenchat: Was kommt da finanziell auf mich zu?
- **Kredite, Onlinehandel und Verträge**
Expertenchat: Alle wollen nur dein Bestes: Dein Geld
- **Bin ich eigentlich einsam, wenn ich alleine bin?**
- **Freundschaften - Vom Geben und Nehmen**
- **Was macht mich aus?**
- **Zwischen den Jahren:**
Was nehme ich mit, was lasse ich hier?
- **Ich hab's geschafft - du kannst das auch!**
- **Über den eigenen Schatten springen**
Mutmach-Themenchat
- **HörBarrieren überwinden**
Wege zueinander finden, Expertenchat
- **Welcome Chat für neue User**
- **Ich packe meine Koffer und nehme mit ...**

CHATS FÜR ELTERN



SocialMedia-Bild für den Chat: Essstörungen

- **Dschungel Hilfesystem**
Welche Hilfe ist die richtige für mich und/oder mein Kind?
- **Trennung-Scheidung-Umgang**
Herausforderung für alle
- **Leben und Alltag mit MNS unter Corona**
Sorgen und Hoffnungen
- **Wie stark schränkt Corona wirklich ein?**
- **Essprobleme/Esstörungen**
Mein Kind macht mir Sorgen
- **Selbstverletzendes Verhalten**
Was kann ich für mein Kind tun?

- **Gelingende Kommunikation mit den eigenen (jugendlichen) Kindern**
- **Ein Pubertier wohnt jetzt bei mir.**
Überlebensstrategien für die Pubertät
- **Wie viel Wahrheit verträgt mein Kind?**
(Familien-)Sorgen teilen
Familiengeheimnisse
- **Elternzeit**
Chat für Eltern mit Babys und Kleinkindern
- **Für ein gutes Bauchgefühl**
Expertinnenchat
- **Eltern, Eltern, Eltern und wo bleib ICH?**
- **Väterchat – Väter im Austausch**
- **Welcome Chat für neue User**

CHATS FÜR JUGENDLICHE UND ELTERN



SocialMedia-Bild für den Chat: Dschungel Hilfesysteme

- **Junge-Mütter-Chat**
für jugendliche und junge Mütter
- **Schlafen wie ein Murmeltier**
von Wunschträumen und Albträumen
- **Eltern-Jugend-Präventions-Chat**
Fass mich (nicht) an!
- **Wir sind doch alle eine (Patchwork)Familie**
- **Das tut mir gerade gut**
- **Wenn (Nicht)essen das Leben bestimmt**
- **Wie redest Du mit mir?**
- **Wenn die Seele Narben trägt**
Selbstverletzendes Verhalten
- **Zeugnis-Chat: Dieses Jahr ist alles anders**
- **Hilfe, mein Kind will ein Smartphone...**
- **Nur noch dieses eine Paar Schuhe**
(Onlineshopping)
- **Hilfe, ich hab ein Problem**
(Hilfesuche im Netz)
- **Digitale Möglichkeiten in Zeiten von Kontaktbeschränkungen**
- **Corona-App**
Was spricht dafür und was dagegen?
- **Digitales Weihnachtsfest**
- **Digitaler Nachlass**
Was passiert mit meinen Daten?

Besonderheiten der Beratung von Jugendlichen im Einzelchat

Von Sigrun Schmiedl

Motive für die Inanspruchnahme einer webbasierten Beratung sind so vielfältig wie die Themen der Nutzerinnen und Nutzer selbst. Sie reichen von der Angst, das eigene Thema könne zu belanglos sein, um sich an eine örtliche Institution zu wenden, bis zur Scham, dort einen Termin zu vereinbaren. Lang anhaltende Krisen können Erschöpfungssymptome wie Müdigkeit, Antriebslosigkeit und Konzentrationsschwäche verursachen. Dadurch kann bei den Betroffenen das Gefühl entstehen, sie könnten ihr Anliegen innerhalb des vorgegebenen Zeitfensters eines Beratungstermins nicht nachvollziehbar auf den Punkt bringen. Zuweilen löst allein der Gedanke an einen zusätzlichen Termin im subjektiv erlebten Alltagswahnsinn nicht nur bei Menschen in akuten Krisen das Gefühl von Überforderung aus.

Die Möglichkeit, sich nach eigenem Bedarf ein- und auszuloggen, gibt den Ratsuchenden die Freiheit, Nähe und Abstand nach ihrer aktuellen Befindlichkeit zu gestalten (Tacke 2013, S.19).

Die offene Sprechstunde eignet sich besonders für Beratungsanliegen in akuten krisenhaften Situationen.

Wenzel benennt eine »Erweiterung der Beraterrolle zur passageren Alltagsberatung« (Wenzel 2015, S. 38) durch die neuen Medien: entgegen der bisherigen

Entwicklung einer schwerpunktmäßigen »Kommstruktur« in der psychosozialen Beratung, in der die Ratsuchenden räumlich aus ihrem Alltagsleben herausgehoben sind, kann Onlineberatung Menschen direkt in ihren individuellen Lebenswelten erreichen. Die Angst vor Schweigepflichtverletzungen und unerwünschten Begegnungen im Wartezimmer sowie Erklärungsnot von Jugendlichen gegenüber ihren Eltern werden damit hinfällig. Thiery (2013, S. 27f) sieht in der Anonymität für Jugendliche eine Schutzfunktion, die ihnen in Zeiten pubertärer Labilität die Öffnung gegenüber erwachsenen Fachkräften erleichtert.

Die offene Sprechstunde

Die offene Sprechstunde der bke-Onlineberatung ermöglicht als synchrone und an allen Wochentagen verfügbare Beratungsform ein unmittelbares und gezieltes Eingehen auf dringliche Themen im Alltag von Ratsuchenden. Sie eignet sich deshalb besonders für Be-

ratungsanliegen in akuten krisenhaften Situationen, da sie von den Ratsuchenden zeitnah bei Auftreten eines Problems genutzt werden kann. Die offene

Sprechstunde für Eltern und Jugendliche bietet an allen Werktagen an insgesamt rund 30 Stunden in der Woche die Gelegenheit, sich im Einzelkontakt von einer Fachkraft beraten zu lassen. Die Ratsuchenden betreten einen virtuellen Warteraum und werden dort von der nächsten freien Fachkraft in den Chat eingeladen. Während in der offenen Sprechstunde keine Folgetermine mit derselben Fachkraft vorgesehen sind, besteht bei Problemstellungen, die mehr Kontinuität im Beratungsprozess erfordern, für die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, fortlaufende Chatkontakte mit derselben Fachkraft zu vereinbaren. Diese kontinuierliche Beratung im Einzelchat hat die höchste Kongruenz zur Einzelberatung in einer psychologischen Beratungsstelle und kann als ihr virtuelles Pendant gesehen werden.

Für Jugendliche bietet die offene Sprechstunde gegenüber einer Präsenzberatung den Vorteil, dass sie diese freiwillig (und bei der kontinuierlichen Beratung im Einzelchat zudem regelmäßig und fortlaufenden) aufsuchen können und nicht von Bezugspersonen »geschickt« werden. Zwar ist dadurch noch keine aktive Mitarbeit im Chat oder gar eine Umsetzung von Anregungen, die durch die Beratung gegeben wurden, gewährleistet, aber zumindest dürfte das selbstständige und eigenverantwortliche Aufsuchen von Hilfe eine positive Wirkung auf das Selbstwirksamkeitserleben der Jugendlichen haben. Zudem behalten Jugendliche die Kontrolle darüber, welche weiteren Schritte zur Lösung ihres Problems

erfolgen. Vor Ort greifen Ratgebende nicht nur in Fällen zum Schutz von Kindeswohl und Kindergesundheit aktiv und kontrolliert in den Beratungsprozess ein, um Jugendliche bei der Erreichung eines Ziels zu unterstützen. Der Verhältnismäßigkeit einer Hilfe zufolge sind der mediengestützten Beratung hier Grenzen gesetzt und sie muss sich ausschließlich auf eine Motivierung zur Selbsthilfe beschränken. »Virtuelle« Beraterinnen und Berater sind mehr als in der realen Beratung gefordert, die Fähigkeiten von Ratsuchenden zu aktivieren, wobei das Ziel dabei auch das Aufsuchen von Institutionen oder von unterstützenden Personen in der realen Lebenswelt durch die Jugendlichen selbst sein kann.

Herausforderungen der Beratung von Jugendlichen im Einzelchat

Im face-to-face-Gespräch eröffnen Jugendliche ihr zentrales Thema häufig erst dann, wenn eine vertrauensvolle und stabile Beziehung geschaffen wurde. Auch können die bei einer Anmeldung akut bestandenen Probleme bis zum Termin in einer Beratungsstelle von den Jugendlichen als nicht mehr so dringend empfunden werden, da in der Zwischenzeit andere Themen in den Fokus ihres Erlebens gerückt sind. Demgegenüber ist es in der schriftgestützten Beratung nicht unüblich, dass Jugendliche ohne Umschweife bereits im ersten Kontakt von ihren Gedanken und Gefühlen oder von potentiell stigmatisierenden Verhaltensweisen berichten. Zwei Beispiele von Erstkontakten mit Jugendlichen in der offenen Sprechstunde soll dies illustrieren:

Beispiel 1

Beraterin: Hallo bist du neu hier? Ich habe dich noch nie in der Sprechstunde gesehen

Jugendliche: Ja, ich bin zum ersten Mal hier, ich habe Suizidgedanken...

Beispiel 2

Jugendliche: Ich hab ein Problem und ich weiß nicht was ich dagegen machen kann.

Beraterin: Was hast du denn schon versucht um dein Problem zu lösen?

Jugendliche: Ich hab versucht, mit meiner Psychologin zu reden, aber ich hab mich so geschämt, dass ich es nicht gemacht hab.

Beraterin:



Jugendliche: Ich hab ein Blasen Problem.

Beraterin: Hast du eine Blasenentzündung?

Jugendliche: Nein ich puller mir in die Hose... ne Blasenentzündung wäre ja nicht sooooo schlimm, das könnte ich ihr schon sagen.

auch für die Nachricht der Ratsuchenden an die Chatberater*innen. Infolgedessen kann es vorkommen, dass Onlineberater*innen innerhalb weniger Minuten mit einer Häufung an Schicksalsschlägen konfrontiert werden, während sie sich noch im Modus eines einführenden Verstehens der Person des Ratsuchenden befinden.

Vor allem in der Beratung via Chat werden Ratgebende durch die gleichzeitige Anwesenheit mit den Jugendlichen im selben virtuellen Raum greifbarer als in asynchronen Formen von Onlineberatung (wie z.B. in der Mailberatung). Im Beratungssetting

Regelmäßige Intervisionen und Supervisionen sind in der Onlineberatung obligat.

Auch in Folgekontakten, die in der offenen Sprechstunde bereits am nächsten Tag stattfinden können, eröffnen Jugendliche häufig gleich nach der Begrüßung ihr zentrales Thema, wie folgendes Beispiel aus einer Beratung im Einzelchat zeigt:

Beraterin: Hallo. Was führt dich heute an die Tasten?

Jugendliche: Meine Essstörung. Ich kann einfach nicht aufhören und tue alles, damit jeder denkt, dass es mir gut geht.

Für Fachkräfte, die in der Onlineberatung noch nicht erfahren sind, ist dieser rasche Einstieg in den Beratungsprozess ungewohnt. Auch für erfahrene Fachkräfte kann die Unmittelbarkeit, mit der Jugendliche in der Onlineberatung innerhalb kürzester Zeitintervalle schwierige Themen benennen, eine Herausforderung darstellen. Durch den Wegfall kontextualisierender Merkmale wie Gestik und Mimik, gehen in der Kommunikation wichtige Signale und Steuerungsmöglichkeiten verloren (Eichenberg/Kühne 2014, S.85), die Befindlichkeiten des Gegenübers einzuschätzen und adäquat darauf zu reagieren. Dies gilt selbstverständlich

der offenen Sprechstunde werden die Fachkräfte zudem mit mehr Lebensgeschichten und Problemen in kürzerer Zeit konfrontiert als dies in den anderen Onlineberatungsformen oder in der Präsenzberatung die Regel ist. Durch die Reduktion der Sinneskanäle sind Ratsuchende weniger auf ihr »Gegenüber« als auf ihr Problem in Textform konzentriert. Dadurch besteht unter Umständen die Gefahr einer emotionalen Überflutung der Fachkraft, was zur Folge haben könnte, dass sich die innere Distanz des Ratgebenden zum Hilfesuchenden und dessen Themen vergrößert. Zur Reduzierung dieser spezifischen Belastungen und um die Qualität der Onlineberatung weiter zu erhöhen sind regelmäßige Intervisionen und Supervisionen in der Onlineberatung obligat.

Die beiderseitige Anonymität und die Signalreduktion als essenzielle Besonderheiten schriftgestützter Beratung, erleichtern Ratsuchenden einerseits eine schnellere Offenheit und Problemmunikation wie im Beispiel oben, andererseits ist dadurch ein »Ausloggen« aus der Beratung jederzeit ohne Gesichtsverlust und ohne Angabe von Gründen möglich, wie in folgendem Beispiel:

Beraterin: Du hast dich vor zwei Wochen zum ersten Mal selber verletzt. Gab es denn dafür einen bestimmten Auslöser?

System: Die Jugendliche hat den Chat verlassen.

Vor allem in der Chatberatung werden Fachkräfte daher mit völlig gegensätzlichen Beratungsverläufen konfrontiert.

Ausgewählte Situationen in der Einzelchatberatung mit Jugendlichen und Möglichkeiten zur Intervention

Der Ablauf einer Einzelberatung im Chat lässt sich für jeden einzelnen Chat grob in vier Phasen, die Begrüßungsphase, die Phase der Auftragsklärung, die Interventionsphase und die Beendigungsphase unterteilen. Im Folgenden werden aus den jeweiligen Phasen Auszüge aus Einzelchats mit Jugendlichen verwendet und dazu passende Möglichkeiten der Kommunikation und Interventionen vorgestellt. Die gegebenen Beispiele sollen dem Leser lediglich einen Einblick über die Bandbreite der Möglichkeiten geben.

Begrüßungsphase

Der Eröffnung des Chats kommt eine besondere Bedeutung zu. Während im Offline-Beratungssetting die Kompetenz der Fachkräfte durch vertrauensfördernde Informationen auf Webseiten, Visitenkarten und Flyern einer Institution sichtbar ist, kann in der virtuellen Beratung das Fehlen dieser »Gütesiegel« nur durch die verwendete Schriftsprache ausgeglichen werden

pe üblichen Redeformen orientieren.

Nach der Begrüßung im Chat, kann durch ein Warming-up, in dem über belanglose Themen wie aktuelle Tagesereignisse oder die Wahl der Schriftfarbe gechattet wird, ein Joining entstehen. Jugendliche, die einer Fachkraft noch nicht bekannt sind, sollten darauf angesprochen werden, ob sie sich zum ersten Mal im Chat beraten lassen oder bereits Beratungserfahrung mitbringen. Das Ansprechen des Nicknamens, mit dem sich viele Jugendliche identifizieren und der häufig schon ihr zentrales Thema erahnen lässt, kann den ersten Einstieg in den Chat erleichtern. So könnte beispielsweise der Nickname »hurt-me« auf das selbstverletzende Verhalten eines Ratsuchenden hinweisen, während der Nickname »lonely-girl2004« ein Hinweis auf fehlende Beziehungen sein könnte. Vor der Auftragsklärung sollte sichergestellt sein, dass der Nutzerin und dem Nutzer die geltenden Regeln, wie beispielsweise die Wahrung der Anonymität als auch die Rahmenbedingungen, wie beispielsweise das Warten im virtuellen Wartezimmer bis zum Aufruf durch die nächste freie Chatberaterin oder den nächsten freien Chatberater sowie die zeitliche Struktur einer Beratung im Einzelchat bekannt sind. Es kann vorkommen, dass Nutzer ihre eigene Anonymität nicht genügend wahren. Zum Schutz dieser Ratsuchenden ist von der beratenden Fachkraft unbedingt darauf hinzuweisen.

Klärung des Auftrags

Grundsätzlich empfiehlt es sich, die Dauer einer Beratung im Einzelchat an die Präsenzberatung anzugleichen. Das Festlegen realistisch erreichbarer Ziele ist zu Beginn des Chats unumgänglich,

der systemischen Therapie wie Zielfragen, Zukunftsfragen, lösungsorientierte Fragen, Fragen nach den Ressourcen, Wunderfragen und skalierende Fragen. Hierzu einige Anregungen sowie ein Beispiel aus einem Einzelchat.

- »Was genau soll für dich anders sein, wenn wir uns heute wieder verabschieden?«
- »Wenn du dich in fünf Jahren noch an diesen Chat erinnerst, über was müssten wir dann heute schreiben?«
- »Was war denn in einem Chat schon mal hilfreich für dich und könnte das heute auch für unseren Chat interessant sein?«
- »Angenommen es würde sich während unseres Chats ein update¹ bei dir installieren, woran würdest du das erkennen?«

Beraterin: Wir haben für den Chat 45min Zeit. Was ist denn heute dein Thema?

Jugendliche: Ich habe Megadruck, mir weh zu tun.

Beraterin: Auf einer Skala von 1 bis 10 (am stärksten), wie groß ist dein Druck gerade?

Jugendliche: 8 oder 9.

Beraterin: Was glaubst du wie weit du deinen Druck in den nächsten 45 Minuten reduzieren kannst?

Jugendliche: Vielleicht auf ne 6 oder 5.

Beraterin: Drei Punkte sind eine Menge in so kurzer Zeit



Wie kann dir unser Chat dabei helfen?

Chatten ist für Jugendliche längst eine übliche Kommunikationsform zur Befriedigung der Grundbedürfnisse nach Zuwendung und sozialer Beziehung. Jugendliche suchen deshalb in der Chatberatung nicht ausschließlich nach Lösungen für Probleme. Fragen zu Liebe und Sexualität, zu aktuellen gesellschaftlichen Ereignissen oder einfach nur Erlebnisse eines Schultages sind mitunter ausreichend für ein unnachahmliches Mitteilungsbedürfnis, das in der realen Lebenswelt der Jugendlichen möglicherweise durch die mangelnde Präsenz interessierter Erwachsener frustriert wird. Fachkräfte

¹ Die Modernisierung der Wunderfrage stammt von meiner Kollegin Brigitte Beck

Es kann vorkommen, dass Nutzer ihre eigene Anonymität nicht genügend wahren.

(Weißhaupt 2009, S.10). Diese sollte professionell aber für die Jugendlichen gut verständlich sein, empathisch wirken und sich an den für die Altersgrup-

will man auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer enttäuschte Erwartungen unwahrscheinlicher werden lassen. Besonders bewährt haben sich dabei Fragen aus

sollten diesem Bedürfnis der Jugendlichen ebenso gerecht werden wie einer gezielten Bearbeitung konkreter Themen. Chatspezifische Kommunikationsformen, wie beispielsweise handlungsbeschreibende Äußerungen, können bei den Jugendlichen das Gefühl von Nähe und emotionaler Zugewandtheit intensivieren wie das folgende Beispiel illustriert:

Beraterin: Über was möchtest du denn heute schreiben?

Molly²: Ich hab kein konkretes Anliegen, ich glaube ich brauche im Moment einfach etwas Mitleid, dass das Leben dumm und hart und unfair ist.

System: *Die Beraterin überreicht Molly drei Kugeln Eis mit vielen bunten Smarties.*

Molly: Ooooh, dankeschööön, das ist genau das, was ich jetzt brauche.



Interventionsphase

In der Interventionsphase sollte am Thema geblieben und der Beratungsauftrag in den Mittelpunkt gestellt werden. Um beiderseitigen Missverständnissen vorzubeugen, kann es hilfreich sein, wenn Fachkräfte in eigenen Worten zusammenfassen, was sie vom Ratsuchenden verstanden haben. Auch lassen sich damit der Druck, mit dem manche Jugendliche ihr Anliegen in den Chat einbringen sowie ein hohes Schreibtempo reduzieren. Bei »Vielschreibern« können Zwischenbemerkungen wie »aha« oder »hm« die fortwährende Aufmerksamkeit des Ratgebenden signalisieren.

Der Einsatz von Offline-Beratungsmethoden und therapeutischer Interventionen ist im Chat vielfach möglich. Neben der Vermittlung von Informationen über die Zusammenhänge körperlicher und psychischer Prozesse kann ein »virtueller Notfallkoffer« mit Fertigkeiten zur Regulierung von Emotionen Jugendliche dabei unterstützen, in schwierigen Alltagssituationen besser zurechtzukommen. Kreative Methoden, wie die Arbeit mit Symbolen oder die Verwendung von Papier und Stiften

sind möglich, sofern Jugendliche nicht von unterwegs chatten. Das Erstellen einer Liste eigener Fähigkeiten und Ressourcen, denen ein Jugendlicher kraftvolle Symbole zuordnet, kann das Selbstvertrauen stärken und zu weiteren Entwicklungsschritten ermutigen. Symbole aus der unmittelbaren Umgebung der Jugendlichen können in

Kontext einer präsenten Beratung oder Therapie werden Fantasiereisen von Beratern oder Therapeuten angeleitet, im Chat hingegen besteht die Möglichkeit einer »interaktiven« Fantasiereise. Während des fantasievollen Schreibens können bei den Jugendlichen Suggestionen geschaffen werden, die positive innere Bilder und angenehme Empfin-

Der Einsatz von Offline-Beratungsmethoden ist im Chat vielfach möglich.

einer »Schatzkiste« aufbewahrt werden und eine Verbindung zwischen den Erfahrungen der Jugendlichen in der virtuellen Beratung und Ereignissen in ihrer realen Lebenswelt schaffen. Im Rahmen der Psychoedukation kann das angeleitete Zeichnen des eigenen Teufelskreises der Angst, bestehend aus Gedanken, Gefühlen und Verhalten, möglicherweise einen nachhaltigeren Lerneffekt haben als eine rein schriftsprachliche Erklärung der Zusammenhänge.

Die Externalisierung oder Personifizierung einzelner Persönlichkeitsanteile, wie beispielsweise eines wohlwollenden Begleiters, kann insbesondere bei älteren Jugendlichen zu einer Verbesserung der Wahrnehmung eigener Bedürfnisse und zur Förderung selbstfürsorglicher Verhaltensweisen beitragen (Potreck-Rose 2006, S. 27ff).

In einer kontinuierlichen Einzelchatberatung können Verhaltensexperimente im Sinne von Hausaufgaben, wie etwa das Ausprobieren neuer Aktivitäten im Alltag, wichtige Entwicklungsprozesse der Jugendlichen unterstützen. Die Erfahrungen, die Jugendliche dabei machen, werden in den Folgeterminen reflektiert und darauf aufbauend weitere Schritte zur Veränderung angeregt.

Nach Tacke (2013) öffnet die Abstinenz von optisch-akustischen Reizen den Raum für Projektion und Assoziation. Imaginäre Interventionen sind deshalb auch medial anwendbar. Im

dungen auslösen. Die textbasierte Form einer spontan im Chat entstandenen Fantasiereise soll dies veranschaulichen:

Jugendliche: Wollen wir heute in Gedanken wieder in Urlaub?

Beraterin: Oh ja, gerne. Dann müssen wir aber weit weg, denn am Meer ist es in Europa noch zu kalt.

Jugendliche: Fanz weit weg ist auch gut.

Beraterin: Okay. Fanz weit weg.



Beraterin: Lass uns doch nach Fanzland fliegen, dort sieht es aus fanz genau so aus wie in deiner Vorstellung.



Jugendliche: und da gibts viele Süßigkeiten



Beraterin: stimmt, einen Schokoladenbrunnen habe ich da auch schon mal gesehen

Jugendliche: Hast du schon Sachen gepackt?

Beraterin: Ich brauche nicht viel, nur eine Sonnenbrille und Badelatschen



² Nickname verändert

Jugendliche: Ok sonst haben wir eh zu viel zu tragen.

Beraterin: Nehmen wir wieder den Zauberteppich? Dann rufe ich den mal. Magst du heute steuern? Ich war letztes Mal dran.

Jugendliche: Dann musst du dich aber guuuuut festhalten, könnte holprig werden.

Beraterin: Das werde ich. Soll ich aufsitzen?

Jugendliche: YES ...

Beraterin: Ok, ich habe meine Position gefunden.

Jugendliche: Ich hüpf auch drauf. Anschlappen, und loooooo geht's.

Beraterin: HUIIIIIH, ooooooh nicht so schnell, NICHT SO SCHNELL!!!

Jugendliche: Oh ein Lufthügel, ich lass uns ein Stück runterfallen dann kribbelt es so schön im Bauch

Beraterin:



Beraterin: Wo sind wir denn schon?

Unter uns sind lauter hohe schneebedeckte Berge.

Jugendliche: Über dem Anni Land, das ist ein Skifahrerparadies. Könnte kalt werden mit deinen Badelatschen



Beraterin: Ich glaube, ich kann das Meer in der Ferne schon sehen.

Jugendliche: Hast du was zu essen eingepackt oder müssen wir bei Luft Donald's Halt machen?

Beraterin: hahaha, Luft Donald's, das ist genial. Ich habe lauter gesunde Sachen eingepackt, lass mal sehen...

Beraterin: ... Nutellabrote für mich und für dich... oh, Apfelschnitzen



Jugendliche: Ich glaube, es ist eher andersrum.

Beraterin: Oh ja, du hast nochmal Glück gehabt, da ist doch ein Nutellabrot für dich mit im Rucksack.

Jugendliche: Wusst ich's doch.



Jugendliche: Achtung, ich lande. Oh, falsche Abfahrt



Beraterin: Da drüben ist eine schöne Insel mit Korallenriffen und glasklarem Wasser, siehst du die?

Jugendliche: ja, Fanzland ist toll

Beraterin: Ein richtiges Paradies! Lass uns den Zauberteppich an der kleinen Hütte parken

Jugendliche: Gleich zum Strand, oder?

Beraterin: Ja. Spürst du den warmen Sand unter deinen Füßen?

Jugendliche: Oh ja, das habe ich soooo vermisst

Beraterin: Die Sonnenstrahlen kribbeln so schön auf der Haut. Schließ mal die Augen und spür, wie der Wind ganz sanft über deinen Körper streicht

Jugendliche: Das ist richtig schön.

Beendigung einer Chatsitzung

Fachkräfte sollten zu Beginn eines Chats den zeitlichen Rahmen für die Ratsuchenden transparent machen. Die Dauer eines Beratungschats richtet sich in der offenen Sprechstunde der bke-Onlineberatung in der Regel nach der Anzahl der Jugendlichen im Wartezimmer bzw. nach den personellen Ressourcen. In der kontinuierlichen Einzelchatberatung kann die Dauer einer Beratung im Chat von der jeweiligen Fachkraft vor Beginn einer fortlaufenden Beratung festgelegt werden.

Chatberaterinnen und Chatberater sollten die Uhrzeit im Blick behalten und genügend Zeit für unerwartete

anderen Online-Beratungsformen. Ein Beispiel für das Beenden eines Chats soll dies demonstrieren:

Beraterin: Ich muss leider auf die Uhr schielen, unsere Zeit ist langsam um. Was ich dich zum Schluss noch fragen möchte...

Beraterin: hast du eigentlich eine Mailberaterin oder einen Mailberater?

Jugendlicher: nee wieso?

Beraterin: Weil ich mir gut vorstellen könnte, dass es für dich hilfreich sein kann, wenn dich ein fester Mailberater während deines Co-Ming-outs begleitet.

Jugendlicher: Ja, das werde ich auch in Angriff nehmen, danke.

Zusammenfassung und Ausblick

Schon vor der Pandemie war für die meisten Menschen in unserer Gesellschaft die mediale Kommunikation ein fester und unverzichtbarer Bestandteil ihres Alltags. Das Internet ist schon seit langem zum täglichen und, durch die Nutzung von Smartphones, ständigen Begleiter und Ratgeber geworden. Sollen möglichst viele Menschen erreicht werden, führt kein Weg daran vorbei möglichst unterschiedliche Zugangswege anzubieten, nicht zuletzt auch deshalb, weil Menschen unterschiedliche Kanäle brauchen, um über

Fachkräfte sollten zu Beginn eines Chats den zeitlichen Rahmen für die Ratsuchenden transparent machen.

Themen gegen Ende des Chats einplanen. Bei dringlichen Themen, die im Chat nicht abschließend bearbeitet werden konnten, sollte ein Folgechat vereinbart werden oder den Jugendlichen die Nutzung regionaler Präsenzberatungsangebote und/oder der Telefonseelsorge empfohlen werden. Fachkräfte der bke-Onlineberatung empfehlen jugendlichen Ratsuchenden in solchen Fällen auch die Nutzung der

emotional stark besetzte Themen zu reflektieren. Durch die Anonymität bietet Onlineberatung vor allem Jugendlichen eine nicht mehr wegzudenkende Alternative zur Präsenzberatung, sich in Zeiten emotionaler Labilität und Identitätsunsicherheit ohne befürchtete »Nebenwirkungen« (psychologisch) beraten zu lassen. In solchen Entwicklungsphasen ist Onlineberatung für viele Jugendliche oft die einzig

vorstellbare Möglichkeit, einem Erwachsenen sensible und intime Informationen über sich selbst anzuvertrauen. Die offene Sprechstunde bietet als synchrone und werktätlich nutzbare virtuelle Beratungsform Jugendlichen eine niederschwellige Möglichkeit, sich in akuten Krisensituationen zeitnah von einer Fachberaterin oder einem Fachberater unterstützen zu lassen. Bei Problemen, die nicht ausschließlich krisenhaft auftreten, bietet die kontinuierliche Beratung im Einzelchat Ratsuchenden eine erweiterte Möglichkeit in wöchentlichen Einzelchats über eine zunächst befristete Zeit ihr Thema mit einer festen Fachberaterin oder einem festen Fachberater zu bearbeiten. Die Einzelchatberatung kann bei Bedarf verlängert werden sofern ein Beratungserfolg nicht auch durch die Nutzung der offenen Sprechstunde zu erwarten ist.

Der allgemeine Wandel unserer Kommunikationskultur weckt bei Ratsuchenden neue Bedarfe an die Beratungskommunikation und erfordert somit auch ein Umdenken bezüglich der Qualifikation von Fachkräften als auch des Beratungssettings. Ratgebende Institutionen und Einrichtungen müssen hierfür Ressourcen für den Erwerb ausreichender medienreflexiver Fachkompetenzen für professionelle Onlineberaterinnen und Onlineberater zur Verfügung stellen und für die entsprechende technische Ausstattung sorgen. Die technologische Revolution scheint jedoch bei der Entwicklung der Onlineberatung nicht ganz Schritt zu halten, wie Lang (2015, S. 94) bemerkt.

Quantitativ unterliegen die Angebote zur Onlineberatung nämlich noch stark den Angeboten zur Präsenzberatung obgleich die Nutzung verfügbarer Onlineberatungsangebote zunimmt: 2019 stieg die Zahl der Neuanmeldungen bei der bke-Onlineberatung um 7% im Vergleich zum Vorjahr an; bei den Fällen in der Mailberatung war eine Steigerung von fast 10% zum Vorjahr zu verzeichnen (bke-Onlineberatung Jahresbericht 2019). Im Jahr 2015 fragten mehr als 66% der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung im Internet nach während es 2006 noch etwa 40 % waren, die sich Unterstützung im Netz erhofften (JIM-Studie, 2018 in Engelhardt et al 2019, S.44). Zwar liegen aktuell noch keine flächendeckende und systematisch erfassten Zahlen über den tatsächlichen Bedarf nach Onlineberatung vor, jedoch steht das wachsende Interesse an medialer Beratung und die Zunahme der Suche nach Unterstützung online in einem Ungleichverhältnis zu den tatsächlich erbrachten Beratungen online. Diese schätzt das Institut für E-Beratung anhand der Jahresberichte und verfügbaren Statistiken von beratenden Einrichtungen für das Jahr 2016 nur auf maximal etwa 5% aller psychosozialen Beratungen im Vergleich zu offline (Engelhardt et al 2019).

Es ist wünschenswert, dass Erziehungsberatung via Internet parallel zur face-to-face-Beratung zu einem selbstverständlichen Teil der Beratungslandschaft wird. Allerdings weisen Alfred und Wenzel (2015) auch auf das Finanzierungsproblem internetbasierter

Beratungsleistungen hin: da gemeinnützige Beratungsleistungen meist in Einrichtungen mit staatlich finanzierten Zuschüssen erbracht werden, ist die Inanspruchnahme (und Finanzierung) dieser Beratungsdienstleistungen an den jeweiligen Sozialraum bzw. die jeweilige Gebietskörperschaft gekoppelt. »Internetbasierte Beratungsleistungen überwinden naturgemäß gebietskörperschaftliche Grenzen und hinterlassen finanzierungstechnisch damit eine Zuständigkeitslücke« (Engelhardt et al. 2019, Seite 52).

Die Herausforderung für die Onlineberatung wird weiterhin darin bestehen mit den rasanten medialen Entwicklungen Schritt zu halten und ihre Beratungsformen daran anzupassen ohne an Kontinuität und Qualität zu verlieren. Als im Jahr 2000 die bke-Onlineberatung ihre ersten virtuellen Beratungen aus der Taufe hob, war die asynchrone Erziehungsberatung via Mail bereits einschlägig bekannt. Dagegen waren die ebenfalls im Portfolio befindlichen quasi-synchronen Angebote via Chat revolutionär, ja eine gänzlich neue Erfahrung in der Beratungskommunikation zwischen Ratsuchenden und Ratgebenden. Welche Tools der Erziehungsberatung im Internet in 10 Jahren zur Verfügung stehen werden und welche Herausforderungen diese an Institutionen und professionelle Beraterinnen und Berater stellen werden, können wir heute noch nicht absehen. Es gilt dabei weiterhin, die Bedarfe der Ratsuchenden, fachlich den Anspruch der Beraternen und die Möglichkeiten der Technik gegeneinander abzuwägen.

Literatur

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (Hrsg.) (2018): Fachliche Standards – Orientierungsrahmen für die Fachkräfte der bke-Onlineberatung.

Eichenberg, Christiane & Kühne, Stefan (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. München: Ernst Reinhardt Verlag, GmbH & Co KG.

Engelhardt, E.; Henrich, M.; Reindl, R. u.a. (2019): Beratungsbedingte Internetnutzung. Welche Dienste und Angebote nutzen Beratungsfachkräfte privat und beruflich? In: e-beratungsjournal, 1, S. 38-55.

Hintenberger, Gerhard (2006): *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung, e-beratungsjournal.net; Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, 1-14.

Kalinowski, Uwe (HTML-Version 1999): Emotions-

transport in textuellen Chats. Technische Universität Braunschweig. Kalinowski@netzberater.de.

Schultze Dr., Nils-Günter (2006): Rapid Communication. Success Factors in Internet-Bases Psychological Counseling, CyberPsychology & Behaviour, Volume 9, Number 5, 623-626.

Schultze Dr., Nils-Günter (2007): Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung, e-beratungsjournal.net; Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 3. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, 1-8.

Tacke, Thomas (2013): Fern- und doch so nah. Emotionale Nähe und bezogener Dialog in der Online-Kommunikation – das Beispiel »Arwen«, bke-beratung.de Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2013, 18-21.

Thiery, Heinz (2013): Online als Antwort. Beratung in einer von digitalen Medien bestimmten Kultur. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2013): Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2013, Fürth, 27-31.

Weißhaupt, Ulrike (2009): Grundlagen der Mailberatung – Formale Kriterien für die erfolgreiche Gestaltung von Dialogen im Kontext virtueller Beratung, bke-beratung.de Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2009, 9-13.

Wenzel, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien, e-beratungsjournal.net; Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11. Jahrgang, Heft 1 Artikel 5, 36-50.

Vom Themenchat in die Einzelchatberatung

Ein Beispiel passgenauer Hilfe. Von Heidi Kamm

Ratsuchende haben innerhalb der bke-Onlineberatung verschiedene Möglichkeiten, Beratung und Begleitung zu erhalten. In der Mailberatung und im Einzelchat können sie sich asynchron oder synchron direkt Unterstützung von einer/einem Berater/in holen. In moderierten Gruppenchats, Themenchats und Foren können sie zudem mit anderen Ratsuchenden Erfahrungen austauschen und sich gegenseitig unterstützen. Die User/innen entscheiden selbst, ob sie eines oder mehrere dieser Angebote nutzen.

Seit einigen Jahren ist eine Einzelchatberatung nicht nur im Rahmen der Offenen Sprechstunde, sondern in begründeten Fällen auch in Form einer kontinuierlichen Chatberatung bei einer bestimmten Fachkraft möglich. Im folgenden Beitrag wird anhand eines anonymisierten Fallbeispiels gezeigt, wann ein Wechsel zwischen den einzelnen Beratungsformen angezeigt ist und wie ein solcher fachlich gut begleitet werden kann.

Anlass, einem Ratsuchenden eine kontinuierliche Einzelchatberatung zukommen zu lassen, war hier eine Entwicklung in den themenzentrierten Gruppenchats. Unusual (Name geändert) hatte den Chat rund um das Thema Drogenkonsum bereits seit einem Jahr sehr regelmäßig besucht. Anfangs war bei Unusual wenig Einsicht in eine beginnende Konsumproblematik erkennbar, Gefahren und Nebenwirkungen wurden bagatellisiert und der positive Nebeneffekt der Betäubung stand für ihn im Vordergrund. Trotzdem war ein Interesse vorhanden, sich mit dem eigenen Drogenkonsum auseinanderzusetzen. Im Verlauf der Zeit konnte sich somit eine gute, offene und vertrauensvolle Beratungsbeziehung entwickeln.

Zu Beginn seiner Teilnahme am Gruppen-Chat waren schnell deutliche

negative Veränderungen in seinem Konsumverhalten erkennbar, doch selbst der Umstieg auf einen intravenösen Konsum hat Unusual nicht erkennen lassen, dass seine Suchtproblematik weiter voranschreitet. Die Erfahrungen der anderen Chatteilnehmer/innen, die teilweise einen Schritt weiter in der Selbstreflexion waren, und das Wahrnehmen von körperlichen Entzugssymptomen haben Unusual allerdings im Laufe der Zeit zu einem Umdenken bewogen. Er konnte deutlicher erkennen, dass auch sein Konsum immer mehr einen negativen Weg einschlug. Ab diesem Punkt hat er versucht, den Chat für sich zu nutzen, um seinen Konsum einzustellen, auch weil er immer deutlicher den Konflikt zu seinem beruflichen Status gespürt hat. Erste Abstinenzversuche scheiterten nach wenigen Tagen zum einen durch die körperlichen Symptome, zum anderen durch das abrupte Fehlen der psychischen Betäubung. Zu einem Termin bei einer örtlichen Drogenberatungsstelle war Unusual nicht zu bewegen. Daher wurde im Rahmen der Online-Möglichkeiten versucht, an einer sukzessiven Reduktion der Substanz zu arbeiten, was mal mehr, mal weniger gut gelang. Tendenziell konnte allerdings ein positiver Verlauf erkannt werden.

Da die Altersgrenze von 21 Jahren, die bei der bke-Onlineberatung gilt, für Unusual immer näher rückte, bemerkte man bei ihm zunehmend eine Ungeduld mit sich selbst, die sich in Form von Auseinandersetzungen auch auf die Atmosphäre des Gruppenchats auswirkte, so dass seine weitere Teilnahme in diesem Rahmen nicht mehr tragbar war. Wegen der bisherigen positiven persönlichen Entwicklung, dem regelmäßigen Annehmen dieses Hilfsangebotes und einem verbleibenden Hilfebedarf, wurde mit dem Koor-

dinationsteam eine themenzentrierte Einzelchatbetreuung 6 Monate über sein 21. Lebensjahr hinaus vereinbart unter der Voraussetzung, dass keine weitere Teilnahme an Gruppenchats mehr erfolgen würde. Begleitet wurde die Einzelchatberatung mit einer Mailberatung, die ebenfalls um 6 Monate verlängert wurde. Dieses Angebot hat Unusual dankend angenommen.

Im Rahmen der Einzelchatbetreuung wurden über die offene Sprechstunde 14-tägige einstündige Chattermine vereinbart, die Unusual alle zuverlässig wahrgenommen hat. Hier gab es die Möglichkeit, individuell auf seine Entwicklung einzugehen und gemeinsam nach Lösungsstrategien und Alternativen zu suchen, die Unusual immer versucht hat, umzusetzen. Seine konsumfreien Zeiten wurden immer länger und er hat für sich einen guten Umgang mit Situationen gefunden, wo Suchtdruck entsteht. Rückschläge in Form von Rückfällen konnten im Sinne der Rückfallprophylaxe gut bearbeitet werden, ohne dass es ihm an Motivation fehlte, weiter an seinem Ziel der langfristigen Abstinenz zu arbeiten. Insbesondere in den letzten beiden Monaten der Beratungszeit waren deutliche Fortschritte zu erkennen und auch der Besuch einer örtlichen Drogenberatung zur Fortführung des eingeschlagenen Weges wurde denkbar. Unusual hat zum Ende der Beratung das Resümee gezogen, dass ihm der Drogenchat sehr geholfen habe, eine Problematik zu erkennen. Vor allen Dingen die letzten 6 Monate hätten ihn deutlich weitergebracht. Aufgrund seines sehr ausgeprägten Konsums hätte er sich in dem Gruppenchat nicht mehr richtig aufgehoben gefühlt. Unusual konnte mit dem passgenauen Angebot eines themenzentrierten Einzelchats sehr gut versorgt werden.

Der Elternchat bei Trennung und Scheidung

Von Ulric Ritzer-Sachs

2015 gab es einen ersten Bericht von mir zu diesem Thema: »Der Hochkonflikt-Chat« (Ritzer-Sachs 2015). Allein schon der Titel des vorliegenden Beitrages zeigt: Es hat sich seitdem etwas getan. Der »Elternchat«, um den es hier nun geht, ist nicht mehr nur wie damals für Eltern gedacht, die als »hoch strittig« bezeichnet werden, sondern vor allem für Eltern, die sich getrennt haben und wo es für alle von Vorteil ist, sich in einem Chatroom – schriftbasiert, ohne Ton und Bild – und nicht face to face zu treffen.

Von der Software der bke-Onlineberatung wurde ein separater Chatroom abgetrennt. In diesem virtuellen Zimmer treffen sich die Eltern mit mir. Die Kinder dieser Eltern wohnen in unserem Landkreis. Der Elternchat ist fachlich nicht an die bke-Onlineberatung angebunden (nur technisch durch die Software). Die Zuständigkeit liegt hier bei der örtlichen Erziehungsberatungsstelle. Im Gegensatz zur bke-Onlineberatung handelt es sich also nicht um eine anonyme Beratung. Fachkraft und Eltern kennen sich.

Die Gründe für die Inanspruchnahme des Elternchats haben sich seit seiner Konzeptionierung als Hochkonfliktchat erweitert (und sind noch lange nicht abschließend zusammengestellt). Insbesondere können es diese Gründe sein:

- Hochstrittigkeit; Eltern können und wollen sich nicht hören, sehen und

riechen. Mindestens ein Elternteil kann sich nicht vorstellen, gemeinsam in einem Raum zu sein.

- Zwischen den Eltern besteht eine große räumliche Distanz.
- Die Arbeitszeiten verhindern, zu den Öffnungszeiten der Beratungsstelle zu kommen (z.B. bei Schichtarbeit). Der Elternchat ist z.B. in der Mittagspause möglich.
- Eltern sind hörgeschädigt, bzw. ein Elternteil ist davon betroffen.
- Jugendliche verweigern den Kontakt zu einem Elternteil, sind aber bereit, diesen virtuell zu treffen.
- Es gibt in der Familie noch ein Baby oder sehr kleine Kinder, wodurch eine Beratung vor Ort schwierig wahrzunehmen ist.

Geändert hat sich auch: In unserem Landkreis ist der Elternchat mittlerweile etabliert. Für zwei Amtsgerichtsbezirke und das Jugendamt ist es inzwischen selbstverständlich, den Elternchat zu empfehlen bzw. mit Nachdruck eine Elternvereinbarung zu erwirken, sich gemeinsam auf den Chat einzulassen.

Gleich geblieben sind die Software und auch die Konzeption dazu. Natürlich sind die Methodenvielfalt und auch die Anzahl der Beratungen gestiegen. Der Elternchat selbst ist keine Methode, sondern nur ein besonderes Setting. Noch lange sind nicht alle methodischen Möglichkeiten ausge-

schöpft, was die Arbeit aufregend und facettenreich hält.

Manchmal ist eine Trennungsberatung in der Beratungsstelle, mit Beratungstermin, gemeinsamen Sitzungen mit einem Menschen, der im eigenen Befinden von unangenehm bis gehasst wahrgenommen wird, fast nicht möglich. Doch auch in diesen Fällen brauchen Eltern Unterstützung, fordern diese auch ein, auch wenn es ihnen schwerfällt, Hilfe und Unterstützung anzunehmen. Das Bundesfamilienministerium möchte deshalb getrennte Eltern auch besonders unterstützen: »Auch die getrennt Erziehenden verdienen angemessene Unterstützung – passend zu ihrer Lebenssituation und ihren Bedürfnissen. Hier müssen die Rahmenbedingungen teilweise noch geschaffen werden« (BMFSFJ 2018). Die besonderen Möglichkeiten der schriftbasierten Form der Trennungsberatung haben auch Gehör im aktuellen 9. Familienbericht des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefunden. Unter der Überschrift »Was erleichtert und erschwert Coparenting? Hinweise für die Beratungspraxis und Präventionsangebote« (BMFSJ 2021, S. 262) wird der Elternchat vorgestellt.

Gerade Eltern in den oben genannten Konstellationen haben es schwer, selbst wenn sie unbedingt wollen, ein geeignetes Hilfsangebot zu finden. Die Beratung im Elternchat kommt diesen

Eltern sehr entgegen. Deshalb hat die bke dazu auch einen Projektantrag gestellt, um die Beratung im Elternchat innerhalb der Erziehungsberatung weiter zu verbreiten und unabhängig von der bke-Onlineberatung anzubieten, damit bundesweit viele Fachkräfte mit diesem Medium arbeiten können. Bisher wurde über den Antrag noch nicht entschieden, allerdings ist er wohlwollend aufgenommen worden.

Seit 2013 habe ich viele Elternpaare im Elternchat beraten. Nachdem es vor allem zu Beginn eher schleppend angelaufen ist, hat sich die jährliche Anzahl der Fälle sukzessive erhöht. 2020 waren bisher die meisten Eltern im Elternchat in Beratung. 2021 gibt es bereits einige neue Fälle.

Während der Coronapandemie, und der damit verbundenen Notwendigkeit, neue – virtuelle – Möglichkeiten der Beratung zu schaffen, haben einige Fachkräfte der Erziehungsberatung den Elternchat in ihr Beratungsangebot aufgenommen. Die Fachkräfte der bke-Onlineberatung arbeiten alle in Erziehungsberatungsstellen vor Ort. Sie sind mit einem unterschiedlichen Stundenkontingent (i.d.R. zwischen 5 und 10 Stunden) für die Onlineberatung freigestellt. Sie nutzen die Technik für Ratsuchende vor Ort, wie weiter oben schon beschrieben.

Der Elternchat läuft insbesondere dort gut, wo es eine Kooperation mit Familiengericht und Jugendamt gibt. Gibt es diese Kooperation nicht, muss die Fachkraft alleine die Eltern gewinnen, sich auf das Setting Chat einzulassen. Was das »richtige« Beratungssetting ist, kann dann schnell zu einem eigenen Streitthema werden. Mit der Herstellung einer guten Beratungsbeziehung lassen sich dennoch viele Eltern auf den Chat ein. Allerdings ist dann meist das Konfliktniveau nicht auf Stufe 3 (vgl. Alberstötter o.J.). Grundlegend ist die Zusammenarbeit mit Familiengericht, Jugendamt, Gutachterinnen und Gutachtern, Verfahrenspflege, Rechtsanwaltschaft und anderen Professionen, die mit Trennungsfamilien arbeiten, eine der Grundsäulen der Trennungs- und Scheidungsberatung (vgl. Ritzer-Sachs 2007, S. 48 ff.)

Elternchat während der Coronapandemie

Nach dem ersten Lockdown kam es bei vielen Beratungsstellen wie auch bei der bke-Onlineberatung zunächst zu einer vorübergehenden Stagnation der Anzahl der Anfragen von Ratsuchenden. Alle Menschen und natürlich auch alle Familien mussten sich zuallererst sortieren und schauen, wie sie handlungsfähig bleiben und sich versorgen konnten. Und sie mussten Möglichkeiten des Ausgleichs schaffen, für die vielen Dinge, die plötzlich nicht mehr möglich waren.

Vereinbarungen zu finden, als das face to face möglich ist.

- Überleitungen in die Beratung vor Ort sind meist nicht notwendig.
- Die Kooperation mit dem Jugendamt erleichtert die Arbeit.
- Chats mit Eltern und einem Berater: tandem sind möglich.
- Die Entschleunigung im Elternchat (tippen dauert meist länger als reden, die Botschaft des Gegenübers muss zuerst gelesen werden), hilft Eltern dabei herauszufinden, was wirklich wichtig ist.
- Beraterische Grenzen, um eine Gesprächsführung überhaupt zu

Der Elternchat läuft insbesondere dort gut, wo es eine Kooperation mit Familiengericht und Jugendamt gibt.

Fast alle Beratungsstellen haben ihr Angebot in dieser Zeit in veränderter Form, mit Telefonberatung, Beratungsspaziergängen oder Videochats aufrechterhalten. Ziemlich bald stiegen die Fallzahlen wieder an, vor allem auch im Bereich der Trennungs- und Scheidungsberatung. Gerade die Kontaktbegrenzungen und Einschränkungen der Freizeitmöglichkeiten haben Papa- und Mamazeiten³ erschwert und leider auch weitere Streitthemen in den Familien generiert. Auch hier war der Elternchat ein geeignetes Mittel, Themen zu versachlichen und überhaupt eine gemeinsame Beratung zu ermöglichen. Während des ersten und zweiten Lockdowns wurde die Möglichkeit, im virtuellen Raum zu beraten, von Fachkräften der bke-Onlineberatung, die das für Ratsuchende vor Ort bisher noch nicht getan haben, verstärkt genutzt. Diese Fachkräfte berichten von ihren Erfahrungen mit dem Elternchat u.a Folgendes:

ermöglichen, können im Elternchat leichter durchgesetzt werden.

- Nonverbale Störsignale fallen weg.
- Es gibt die Chance, durch wiederholtes Lesen die Worte des/der anderen wirklich zu verstehen.

Idealtypischer Zugang zum Elternchat

Um nicht selbst für den Chat werben zu müssen, hilft es sehr, wie oben schon erläutert, wenn Familiengericht und Jugendamt als Kooperationspartner zur Verfügung stehen. Idealtypisch beginnt eine Zusammenarbeit so:

Eine Kollegin der Trennungs- und Scheidungsberatung des Jugendamtes ruft an und fragt, ob es Kapazitäten für den Elternchat gibt. Im Vorfeld hat das Jugendamt schon die Idee, dass der Chat passen könnte.

Während der familiengerichtlichen Anhörung werden die Möglichkeiten des Elternchats erörtert. Die Eltern einigen sich auf eine gemeinsame Beratung im Chat.

Beide Eltern erklären bei der Anhörung (mit Hilfe und falls nötig Druck des Gerichtes), sich in der Beratungsstelle zu melden. Es wird jeweils ein Elterngespräch vor Ort in der Bera-

³ Das Wort »Umgangsrecht« verwende ich sehr ungern. Vor allem nicht während der Beratung. Begriffe wie »Umgangsrecht« oder »Kindsvater« wirken technisch, abwertend, »juristisch« und können dazu führen, Konflikte eher zu verschärfen.

tungsstelle vereinbart. (Während des ersten und zweiten Lockdowns fanden diese Gespräche telefonisch statt. Mit guter Vorbereitung und Sorgfältigkeit ist auch das möglich.) Die Eltern bekommen die Gelegenheit, sich frei zu äußern und die Besonderheiten des Elternchats werden erklärt.

Idealtypischer Ablauf der Beratung

Bei jedem Chattermin werden zu Beginn des Chats von jedem Elternteil Themen vorgeschlagen. Der Berater sichtet, benennt nochmal die möglichen Themen und klärt mit den Eltern, mit welchem Thema begonnen wird.

Nach jedem Chat gibt es ein Protokoll der Vereinbarungen, das den Eltern per Post zugeschickt wird.

Wenn die Eltern sich nicht einigen können, bestimmt der Berater das Startthema.

Nach jedem Chat gibt es ein Protokoll der Vereinbarungen, das den Eltern per Post zugeschickt wird. Ein Themenspeicher wird erstellt für die Themen, für die die Zeit nicht ausgereicht hat bzw. kein Ergebnis gefunden wurde.

Die Beratung kann abgeschlossen werden, wenn die Eltern es schaffen, Vereinbarungen auch ohne Beratung und Moderation zu treffen. Es kann auch vereinbart werden, dass es unregelmäßige Treffen gibt, um z.B. die Ferienregelung zu klären. Auch eine Überleitung des Elternchats in die Beratung vor Ort kann hilfreich sein, wenn das Konfliktniveau dies erlaubt.

Systemische Onlineberatung

Ich möchte einen ganz kleinen Einblick in die systemischen digitalen Möglichkeiten der Onlineberatung geben. Mit der Gewissheit, dass es sich lohnen könnte, dies zu vertiefen und zu evaluieren:

In den vielen Jahren, in denen ich

Trennungsberatung per Chat anbiete, hat es sich gezeigt, dass sehr viel des »Handwerkszeugs« von vor Ort auch online angewandt werden kann. Die Schere im Kopf »das geht doch online nicht« darf weggelegt und durch Neugier, Kreativität und Experimentierfreude ersetzt werden. Da ich mich besonders in der systemischen Beratung zu Hause fühle, habe ich mich relativ früh entschlossen, Techniken aus der systemischen Arbeit auch in der Onlineberatung einzusetzen. Meine systemische Grundhaltung habe ich dabei (hoffentlich) sowieso immer schon behalten. Mit dieser Einstellung bin ich glücklicherweise nicht alleine. Martina Hörmann (2020) beschreibt, wie in der Onlineberatung durch systemisches

Denken die Handlungsmöglichkeiten erweitert werden. Auch wenn es hier nicht explizit um die Chatberatung, aber die Möglichkeiten der digitalen Beratung geht. Sie benennt insbesondere (Hörmann 2020, S. 144):

- **»Vielfältigere Zugänge«**
Uhrzeit und Ort spielen keine Rolle. Gerade in der Mailberatung kann unabhängig davon ein Anliegen weggeschickt (und damit auch schon etwas losgelassen) werden.
- **»Vielfältigere Themen«**
Die Anonymität (z.B. bei der bke-Onlineberatung) ermöglicht eher, laut Hörmann, »schambesetzte Beratungsthemen« anzusprechen.
- **»Vielfältigere Kommunikationskanäle«**
Durch die vielfältigen digitalen Zugangsmöglichkeiten, Mailberatung, Chatberatung, Videoberatung, Forum, Messenger kann Abwechslung geschaffen werden. Und der Beratungs-Kanal genommen werden, der gerade am besten passt (natürlich auch face to face).

Systemische Beraterinnen haben auch digital eine große Spielwiese. Vor allem

zirkuläre systemische Fragen können sehr hilfreich sein: *Woran würde Ihr Kind zuerst merken, dass Sie sich nicht mehr streiten?*

Viele Eltern bis zu einer mittleren Eskalationsstufe bestätigen (nach einer Psychoedukation zu diesem Thema), dass es hilfreich ist, wenn es beiden Elternteilen gut geht. Auch dem und der Anderen. Weil es damit dem Kind, den Kindern auch besser geht. Es gibt überhaupt kein vernünftiges Argument, dass dagegen sprechen würde. Diese Frage kann helfen, das zu vertiefen: *Welchen Vorteil hätte Ihr Expartner, wenn Sie sich einigen würden?*

Die MiniMax-Interventionen von Manfred Prior sind für die Onlineberatung, auch für den Elternchat sehr geeignet. So z.B. die VW-Regel (vgl. Prior 2015, S. 88). Es geht darum, Vorwürfe in Wünsche umzuformulieren. Statt: *Warum bringst du Zoe immer zu deiner Mutter, wenn du keine Zeit hast? Das Kind hat auch noch einen Vater!, könnte helfen: Ich wünsche mir mehr Zeit mit Zoe. Mittwochnachmittags kann ich mir sehr gut früher frei nehmen.*

Das muss natürlich geübt werden. Und natürlich merken Eltern gegenseitig, dass es schwer ist. Und es wird erstmal nur gemacht, damit der nerviger Berater endlich Ruhe gibt. Die Eltern merken aber auch: Bei konsequenter Einhaltung hilft die VW-Regel dennoch sehr, Vereinbarungen zu erzielen.

Für Mutige sind auch Symptomverschreibungen möglich (aber nur dann, wenn es Anerkennung und Respekt für die zu beratenden Eltern gibt): *Es hat sich gezeigt, dass es in Trennungsfamilien ungefähr 3 Jahre dauert, bis es wieder »normal« ist und alle einen guten Umgang mit der Situation gefunden haben. Sie sind erst seit einem Jahr getrennt. Es wäre ein Fehler, jetzt schon mit dem Streiten aufzuhören. Sie werden mindestens noch 2 Jahre brauchen, bis Sie wieder vernünftig miteinander sprechen können. Diese 2 Jahre sind sehr wichtig, um alles zu verarbeiten. Das sollten Sie nicht leichtfertig ändern. Danach ist dann die Chance, dass es wieder gut ist, viel größer.*

Fallvignetten

Nach diesem kleinen Ausflug in das Systemische der Onlineberatung möch-

te ich zwei anonymisierte Fallvignetten vorstellen, um den Elternchat noch etwas anschaulicher zu machen:

Gehörlose Eltern

Das Familiengericht bittet die Erziehungsberatungsstelle, einen betreuten Umgang durchzuführen. Der Vater ist gehörlos, die Mutter schwerhörig. Die Eltern beherrschen beide die Gebärdensprache. Der Hintergrund des betreuten Umgangs ist eine verbal und körperlich eskalierte Situation bei der Übergabe des Kindes von Vater an die Mutter. Der Mann stellte eine Strafanzeige gegen die Frau, die jedoch staatsanwaltschaftlich nicht verfolgt worden ist.

Es war nicht möglich, eine Dolmetscherin, einen Dolmetscher zu bekommen, bzw. war die einzig verfügbare Person dafür nicht zu finanzieren. Der eigentliche betreute Umgang wäre kein Problem gewesen, die Elterngespräche, die den entscheidenden Teil der betreuten Umgänge darstellen, waren aber ohne Übersetzung nicht möglich. So fanden die Elterngespräche im Chat statt. Nebenbei: Die Kommunikation verläuft nicht analog zu Hörenden, da die Art der Kommunikation anders und besonders ist. Das war eine Herausforderung, mit oft sogar lustigen und auch sehr – für den Berater anspruchsvollen weil ungewöhnlichen – Wortwechseln, aber mit einem sehr erfolgreichen Ausgang. Kind und Mutter haben wieder eine unbegleitete, umfangreiche Mama-Zeit. Zweimal jährlich finden noch Chats statt, um wichtige Vereinbarungen zu treffen. Diese Chats verlaufen sehr harmonisch und ergebnisorientiert.

Ein Elternteil wohnt weit weg

Frau Einsam und Herr Sorglos lernen sich bei einer Party kennen. Sie sind beide ungebunden, es kommt zu einem One-Night-Stand. Frau Einsam wird schwanger. Die Eltern wohnen 700 km voneinander entfernt. Eine Partnerschaft können sich beide nicht vorstellen, allerdings möchten sie beide die Verantwortung für das Kind übernehmen. Das Konfliktniveau zwischen den Eltern ist anfangs nicht hoch – bis der Vater das Kind 5 Stunden später als vereinbart zurückbringt. Es gibt darüber hinaus Themen, bei denen sie sich nicht einigen können: Umfang der Papa-Zeiten, wie lange soll ein kleines

Kind im Auto sitzen, Tageseltern oder Ganztagskita und noch einige mehr. Ohne den Elternchat könnten die Eltern diese Themen nur persönlich, entweder bei den Übergaben oder per Telefon bzw. Messenger oder E-Mail besprechen. In einem moderierten Elternchat fällt es viel leichter und Ergebnisse werden jedes Mal im Konsens erzielt. Durch Absprachen, die beide zuverlässig einhalten, gelingt es, das Konfliktniveau wieder abzusenken. Die Beratung

kann beendet werden, mit folgender Sicherung: Sobald Mutter oder Vater die Beratung wieder aufnehmen möchte, erklärt sich der/die Andere bereit, sich wieder darauf einzulassen.

Diese beiden Familien sind nicht typisch. Aber die typische Trennungsfamilie gibt es sowieso nicht. Es lohnt sich, jedes Mal neu hinzuschauen.

Schlussbemerkungen

In meinen Überlegungen zum »Hochkonflikt-Chat« hatte ich seinerzeit vermutet, dass es einer der großen Vorteile des Elternchats ist, dass die Eltern sich nicht hören, sehen und riechen; dass die Kanalreduktion unterstützend für die Beratung ist. Heute bin ich noch überzeugter, dass genau das die Stärke des Chats ist. Wie viele Kolleginnen und Kollegen konnte ich aktuell auch Erfahrungen mit Videoberatungen machen. In der Trennungsberatung zeigt sich – zumindest in meiner Beratungspraxis (und auch Kolleginnen und Kollegen berichten davon) – auch wenn die Stichprobengröße noch überschaubar ist, dass die vermeintlichen Vorteile der Videoberatung gegenüber dem Chat, Ton und Bild, nicht wirklich Vorteile sind. Mein Eindruck ist, dass die Bühne für Streitgespräche dadurch wieder größer wird, dass Tränen, Schreien, gegenseitige Vorwürfe und eskalierende Gesprächsführung mehr im Vordergrund stehen. Zudem kommen noch technische Schwierig-

keiten: Der Video-Chat bricht zusammen, Bewegungen und Ton sind nicht synchron, je nach Software unpassende Bildschirmdarstellungen, Rückkopplungen und noch einige andere Besonderheiten. (Das alles kommt im rein schriftbasierten Elternchat kaum vor, da die benötigte Datenmenge viel kleiner ist und der Chat somit in der Regel stabiler läuft.) Ich bin sehr gespannt, welche Erfahrungen hier noch gemacht werden und freue mich auf

ein gemeinsames Lernen zusammen mit den Eltern und den Kolleginnen und Kollegen.

Ulric Ritzer-Sachs, Diplom-Sozialpädagogin, ist Mitarbeiter der Beratungsstelle für Eltern, Kinder- und Jugendliche des Diakonischen Werkes Worms-Alzey sowie Fachkoordinator bei der bke-Onlineberatung.

Literatur

- Alberstötter, Uli (o.J.): Hocheskalierte Elternkonflikte – professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle im begleiteten Umgang, https://www.praxis-institut.de/fileadmin/Redakteure/Sued/Praxis-Dialog/dio4_3.pdf
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2018): Partnerschaftlichkeit nach der Trennung ermöglichen. Hintergrundmeldung vom 1. 9. 2018 <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/familie/chancen-und-teilhabe-fuer-familien/gemeinsam-getrennt-erziehen>, vom 01.09.2018, abgerufen am 05.03.2020.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2021) (Hrsg.): Neunter Familienbericht. Referat Öffentlichkeitsarbeit, Berlin.
- Hörmann, Martina (2020): Systemisch beraten in digitalen Welten – Perspektiven und Herausforderungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung. JG 38 (4), S. 143ff
- Ritzer-Sachs, Ulric (2007): Vernetzte Kooperation. Die Arbeit mit hochstrittigen Eltern. In: Sozialmagazin, 32. Jg. S. 48ff
- Prior, Manfred (2015): Minimax-Interventionen, 12. Auflage, Heidelberg: Carl Auer, S. 88.
- Ritzer-Sachs, Ulric (2015): Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 4-7.

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, 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 – Evangelischer Bundesverband
- 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.

Die letzte Sitzung des Beirates fand im November 2019 in Frankfurt am Main statt. Die neue Vertretung des federführenden Landes Bayern wurde ebenso in der Runde begrüßt wie die neue Fachliche Leiterin der bke-Onlineberatung. Der Austausch beinhaltete die Inanspruchnahme der bke-Onlineberatung des Jahres 2018/2019 sowie die geplanten Aktivitäten im Jahr 2020.

Im Jahr 2020 fand keine Sitzung des Beirates statt.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2020
zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung

Baden-Württemberg

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Zollernalbkreis in Albstadt-Ebingen
- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Karlsruhe in Graben-Neudorf
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungsstelle des Landkreises Tübingen in Mössingen
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Psychologische Beratungsstelle e.V. in Östringen

Bayern

- Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Ökumenische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes Weilheim-Bad Tölz e.V. und des Caritasverbandes München-Freising e.V. 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
- Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Elternfragen 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 Mühlendorf des Caritasverbandes München und Oberbayern in Mühlendorf
- Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt München
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese München und Freising e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Regensburg
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in Rosenheim
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen des Konfessionellen Zweckverbandes e.V. in Roth

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Berlin
- Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Reinickendorf Berlin e.V. in Berlin Reinickendorf
- Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Diakoniewerk Simeon gGmbH in Berlin Tempelhof-Schöneberg
- Erziehungs- und Familienberatung der AWO Neukölln 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

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Bremen

Hamburg

- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg/Eder
- Evangelisches Zentrum für Beratung und Therapie, Familienberatung, Haus am Weißen Stein des Evangelischen Regionalverbandes in Frankfurt

- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kinder-, Jugend- und Elternberatungsstelle der Stadt Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle 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

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene der AWO Ostwestfalen-Lippe e.V. in Bielefeld
- Jugendberatung bib von 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
- Erziehungsberatungsstelle des Landkreises Hameln-Pyrmont in Hameln
- Jugend-, Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hannover

Nordrhein-Westfalen

- 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
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Evangelischen Kirchenkreises Dortmund in Dortmund

- Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologisches Beratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Evangelischen Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes 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, Kinder und Jugendliche des Kreises Herford in Herford
- Familienberatungsstellen der Stadt Köln
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
- Jugendberatung der ginkgo Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen der Diakonie Münster – Beratungs- und BildungsCentrum 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 des Kreises Aachen in Stolberg

Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche 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 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

- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Diakonischen Werkes an der Saar gGmbH in Saarbrücken

Sachsen

- Erziehungsberatung Beratungsstelle 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
- Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Evangelische Familienberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

- Erziehungsberatungsstelle der AWO-Erziehungshilfe Halle gGmbH in Halle (Saale)

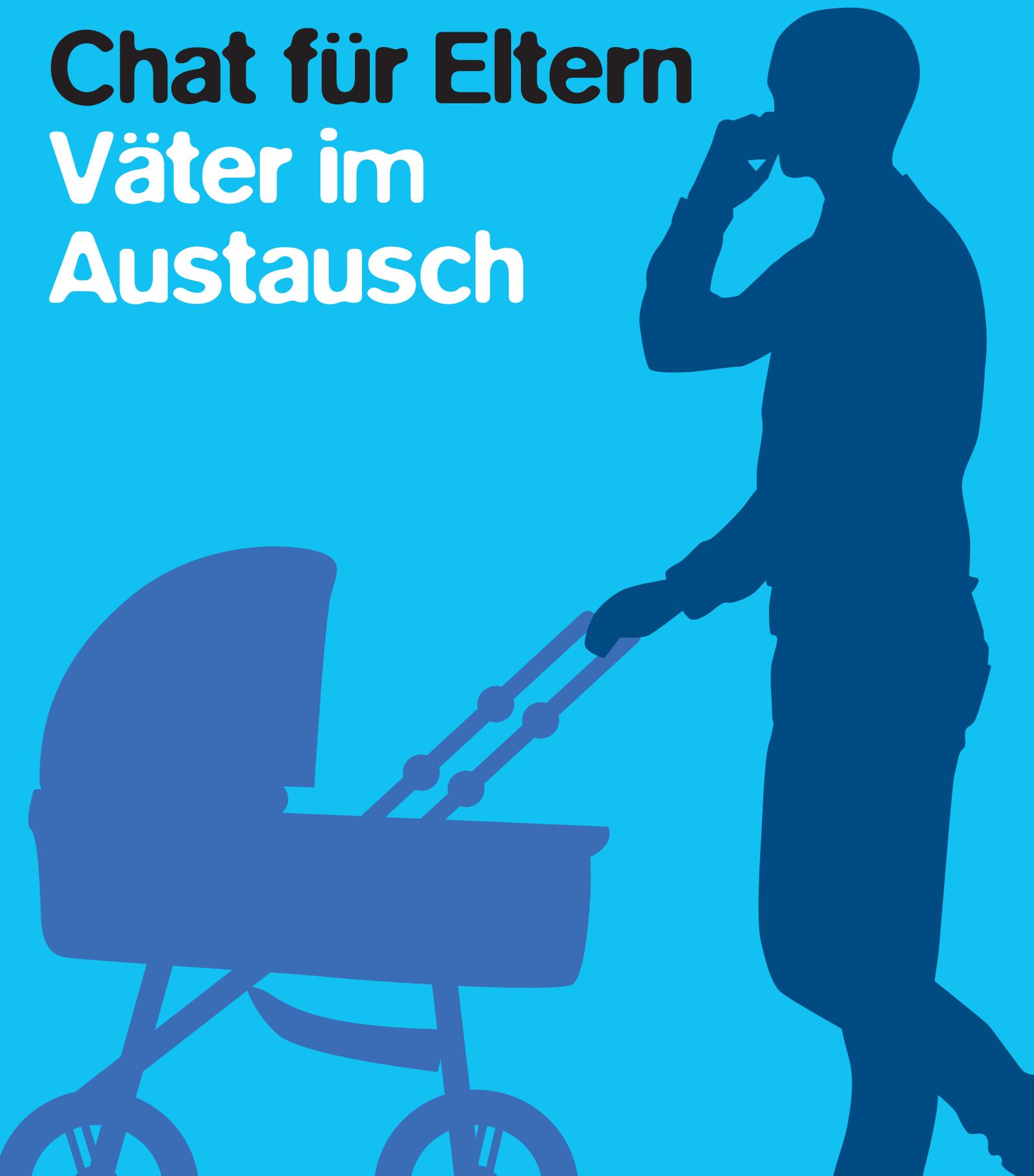
Schleswig-Holstein

- Beratungsstelle für Erziehungsfragen im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Südstormarn e.V. in Bargteheide
- Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

Thüringen

- Erziehungs- und Familienberatung der Diako gemeinnützige Gesellschaft für Soziale Dienste mbH in Greiz
- Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

Chat für Eltern Väter im Austausch



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

Gewalt



**Wissenschaftliche
Jahrestagung**
Saarlouis
27. – 29. Okt. 2021

Programm
und weitere
Informationen
ab Juli 2021.

In Zusammen-
arbeit mit der
Landesarbeits-
gemeinschaft für
Erziehungsberatung
Saarland.

Gewalt birgt Schrecken. Menschen leiden unter Gewalt, sie fliehen vor ihr. Menschen üben Gewalt aneinander aus – auch wenn sie in Familien als Partner oder als Eltern miteinander leben. Gewalt präsentiert sich in unterschiedlichsten Erscheinungsformen, von struktureller Gewalt, beispielsweise durch den unterschiedlichen Zugang

zu Ressourcen über körperliche Schädigung – im Extremfall Mord – bis hin zu subtiler psychischer Gewalt in Form von Abwertung und Manipulation. Kinder, Jugendliche oder Erwachsene werden im Verlauf ihres Lebens in den unterschiedlichsten Rollen mit Gewaltphänomenen konfrontiert.

Aus der alltäglichen Gegenwartigkeit, der Bedeutsamkeit wie dem Facettenreichtum des gesamten Themenfeldes »Gewalt« ergeben sich zahlreiche Fragen an das Arbeitsfeld der Erziehungsberatung, die zu einer intensiven Auseinandersetzung im Rahmen der Wissenschaftlichen Jahrestagung der bke 2021 anregen.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

bke besser
beraten