

bke-Onlineberatung



Erziehungs-, Familien-
und Jugendberatung
im Internet
Bericht 2021

Gemeinsam und multiprofessionell für hohe Qualität

Liebe Leserinnen und Leser, Sie halten den Jahresbericht 2021 der bke-Onlineberatung in den Händen. Wir freuen uns über Ihr Interesse an den Entwicklungen der bke-Onlineberatung und an den aktuellen Themen. In den vergangenen Monaten hat die Digitalisierung in den Erziehungsberatungsstellen einen ungeahnten Schub bekommen. Viele Initiativen vor Ort machten es möglich, dass die Beratung und Begleitung von Eltern, Jugendlichen und Kindern unter erschwerten Bedingungen in den Zeiten von erhöhtem Infektionsschutz durchaus erfolgreich fortgeführt werden konnte. Ganz vorrangig wurde dabei die Variante gewählt, die scheinbar der Face-to-Face-Beratung am nächsten kommt, die Videoberatung.

In der bke-Onlineberatung wird ausschließlich die schriftbasierte Beratung in ihren verschiedenen Facetten eingesetzt. Das beraterisch-therapeutische Schreiben hat hier eine lange Tradition. In die Weiterentwicklung des Angebots fließen die umfangreichen fachlichen Erfahrungen des bundesweiten Teams ein. Die Unterschiede der digitalen Kommunikation zur Face-to-Face-Beratung werden bewusst und gewinnbringend für die User/innen genutzt. Dazu gehört die hohe Anonymität, die im Netz möglich ist, die heilsame, kreative Wirkung der schriftlichen Formulierung von Gefühlen und Gedanken sowie der Raum für Phantasie, der gegeben ist, wenn das Gegenüber nicht visuell erlebt wird. Die User/innen haben durch das reine Schreiben ohne Sichtkontakt und ohne das Hören der Stimme die Möglichkeit, geschützt in der Anonymität tabuisierte Themen anzuschreiben und dabei auch gezielt Informationen zu geben oder zurückzuhalten, wie z.B. visuell oder auditiv wahrnehmbare körperliche Beeinträchtigungen. Es können Rollen eingenommen werden,

um damit zu experimentieren.

Da die fachliche Herausforderung, die ausgebildeten beraterisch-therapeutischen Kompetenzen schriftbasiert einzusetzen, größer ist als die Umstellung auf ein Video-Format, ist es für die in der bke-Onlineberatung mitwirkenden Fachkräfte eine Eingangsvoraussetzung, dass sie an der initialen Fortbildung teilnehmen und danach durch Mentorate intensiv begleitet werden. Das hohe fachliche Niveau der bke-Onlineberatung wird dadurch gewährleistet. Bei der Weiterentwicklung der Digitalisierung im Bereich der Erziehungsberatung kommt diese gewonnene Kompetenz der mitwirkenden Fachkräfte den kooperierenden Trägern vor Ort zugute. In einem Gesamtkonzept Blended Counseling dient die Flexibilisierung der Beratung der bestmöglichen, abgestimmten Nutzung der zur Verfügung stehenden digitalen Medien. Ziel ist, dass alle Eltern, Jugendlichen und Kinder mit Bedarf die Unterstützungsform finden, die für sie und ihr Anliegen am besten geeignet scheint. In diesem Gefüge der Möglichkeiten, die sich bieten, hat die länder- und trägerübergreifende bke-Onlineberatung einen zentralen festen Platz.

Im Jahr 2021 ist es mit Unterstützung des Bayerischen Sozialministeriums gelungen, die Förderung durch die 16 Bundesländer nach 2020 ein zweites Mal dem wachsenden Bedarf anzupassen, so dass wir ab 2022 die personelle Kapazität des Koordinationsteams ausbauen konnten. Die pandemiebedingte ergänzende Förderung durch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), das Projekt „Schnelle Hilfe im Internet“ lief auch 2021 in etwas geringerem Umfang weiter und war sehr hilfreich, um der immer noch phasenweise erhöhten Nachfrage gerecht zu werden. Vor allem im Namen

der User/innen, den Jugendlichen und Eltern, die bei der bke-Onlineberatung sehr unkompliziert fachlich kompetente Hilfe und Unterstützung finden, bedanken wir uns bei den 16 Bundesländern und dem BMFSFJ für die Förderung. Insbesondere Frau Gold, Abteilungsleiterin im Bayerischen Sozialministerium, gilt unser Dank für die umfassende Unterstützung unseres Anliegens der Bedarfsanpassung der Förderung in der Jugend- und Familienministerkonferenz, JFMK. Ihrem Engagement ist es zu verdanken, dass es gelungen ist, ab 2022 mit verstärkter Personalkapazität an neue Aufgaben herangehen zu können. Die stete fachliche Weiterentwicklung unseres Angebots, die immer im Bezug zur technischen Umsetzung steht, hat damit eine deutlich bessere Grundlage bekommen. Da sich die zur Verfügung stehenden digitalen Medien und die Nutzungsgewohnheiten gerade bei den Jugendlichen sehr schnell ändern, ist es dringend geboten, unser Angebot permanent darauf abzustimmen. Z.B. haben wir auf den Rückgang der Mailberatungen mit dem Konzept zur kontinuierlichen Einzelchatberatung reagiert, das sehr viel Anklang findet (siehe Seite 22).

Im Jahr 2021 wurde das vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) geförderte Projekt fortgeführt. Ziel des Projekts ist es, niedrigschwellige Zugänge zu den Frühen Hilfen auf dem Weg über die bke-Onlineberatung zu schaffen. Erreicht werden sollen werdende Eltern und Eltern von Kindern bis zu drei Jahren, die von besonderen Belastungen betroffen sind. Zu erproben ist, auf welchem Weg die Ansprache im Netz für diese Zielgruppe gut gelingt. Dass wir hier Neuland betreten, zeigte sich in der ersten Phase des Projekts. Es braucht Zeit um den Zugang zur Zielgruppe zu finden. Mittlerweile sehr

gefragt sind die Gruppenchats, vor allem die mit Beteiligung von Expertinnen und Experten zu Themen wie beispielsweise Stillen/Ernährung oder Umgang mit Schreiphasen des Säuglings. Wir bedanken uns beim NZFH für die Förderung des Projekts und die gute Kooperation, die vor allem durch die hohe Fachlichkeit sehr bereichernd ist.

Die bke-Onlineberatung lebt von der bundesweiten Zusammenarbeit und Vernetzung. Über 100 Fachkräfte bringen ein beachtliches Potenzial mit, das durch eine konstruktive Teamstruktur und den hervorragenden Einsatz des Koordinationsteams im Sinne einer lernenden und fehlerfreundlichen Organisation nutzbar gemacht wird. Spürbar ist, dass alle am Erfolg der bke-Onlineberatung Beteiligten, die Fachkräfte, die Kolleginnen und Kollegen des Koordinationsteams und die beiden Leiterinnen, Dorothea Jung und Christine Sutara, mit hohem Engagement und Freude dabei sind. Das Koordinationsteam, Dana Mundt, Jana Rakel, Susanne Hausdorf und Ulric Ritzer-Sachs, hat sich zum Jahreswechsel darüber gefreut, dass Anfang 2022 mit Giovanni De Santis als Psychologe und Sylvia Richter als Teamassistentin ein neuer Kollege und eine neue Kollegin begrüßt werden konnten. Den mitwirkenden Fachkräften, den Mitgliedern des Koordinationsteams und den beiden Leiterinnen der bke-Onlineberatung sei an der Stelle im Namen der bke ganz herzlich für ihre Arbeit gedankt. Unser Dank gilt auch den Trägern, die die Mitwirkung der Fachkräfte im Rahmen der Kooperation möglich machen und dem Beirat der bke-Onlineberatung für das Interesse an unserer Arbeit, für die Verbindung in den jeweiligen Arbeitsbereich und für die Unterstützung.

Neben der Darstellung der Entwicklungen im Jahr 2021 finden Sie in

diesem Jahresbericht das Konzept der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung, das nach einer Erprobungsphase und intensiver fachlicher Diskussion der Erfahrungen im Berichtsjahr fertiggestellt wurde. Ebenfalls neu ist der Skills-Chat, den Dana Mundt anhand eines Chat-Interviews mit zwei Fachkräften vorstellt. In dem Beitrag über dieses Angebot, das sich an Jugendliche mit traumatischen Erfahrungen richtet, wird nebenbei anschaulich, wie schriftbasierte Kommunikation funktioniert. Eine mitwirkende Fachkraft, deren Nickname bke-Anni ist, beschreibt, wie sich tiergestützte Therapie online umsetzen lässt. Wie ein realer Hund, der für die User/innen nicht sichtbar, hörbar und berührbar ist, dennoch eine zentrale Rolle spielt, spricht für sich und illustriert den Beziehungsaufbau über Distanzmedien. Unter den User/innen der bke-Onlineberatung sind viele „Grenzgänger/innen“, nicht nur im Sinn der Diagnose Emotional instabile Persönlichkeit des Borderlinetyps. Auf den schriftlichen beraterisch-therapeutischen Umgang mit dieser Besonderheit in der Persönlichkeitsentwicklung geht Giovanni De Santis ein. Einen Einblick in die Pläne und Perspektiven der bke-Onlineberatung im Jahr 2022 geben die Planungen, die dem federführenden Land Bayern kommuniziert wurden.

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

*Für die bke
Silke Naudiet*

Inhalt

Aus der Statistik	
Entwicklungen 2021	4
Themenchats 2021	12
Aus der Praxis	
Skills-Chat: Wie kann ich mit Traumatischen Erlebnissen in der Gegenwart gut leben?	15
Der Chat mit Hund	18
Aus der Theorie	
Onlineberatung „an der Grenze“ Wenn von „Borderline“ gesprochen und gelesen wird	20
Aus der Organisation	
Konzept Einzelchat-Beratung	22
Planungen für das Jahr 2022	23
Der Beirat der bke-Onlineberatung	25
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	26

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: Johanna Grund
Druck: PRINT COM e.K., Erlangen

**Gefördert von den
16 Bundesländern**

Entwicklungen 2021

Trotz aller andersgearteten Hoffnungen war auch das Jahr 2021 durch die Coronapandemie geprägt. Lockdown und andere Einschränkungen veränderten besonders den Alltag von Eltern, Kindern und Jugendlichen. So manche Familie kam an ihre Belastungsgrenze. Besonders für Kinder und Jugendliche gewannen Beratungs- und Unterstützungsangebote im Internet nochmal mehr an Bedeutung. Im Austausch mit anderen kann es gelingen, den Blickwinkel zu ändern, neue Wege zu sehen oder wieder Mut zu fassen. Eine Nutzerin des Jugendforums hat im Januar 2021 anschaulich beschrieben, wie wichtig ihr die Unterstützung durch die Onlineberatung war:

Nun zum Schluss...

... was habe ich hier gelernt? Ich habe gelernt, dass es immer ein Licht am Ende des Tunnels gibt. Egal wie schwarz, egal wie hoffnungslos oder wie weit das Ziel entfernt ist, es gibt immer einen Weg. Manchmal ist der Weg das Ziel. Manchmal bringt uns der Weg zum Ziel. Manchmal besteht ein Ziel aus vielen kleinen Zielen. Aber eins ist sicher: Wir kommen weiter, solange wir es zulassen und solange wir nicht stehen bleiben. Rückschritte machen wir alle mal, ohne sie könnten wir vieles nicht lernen. Das Wichtigste ist am Ende, dass wir wieder aufstehen und weitergehen. Immer und immer wieder!

... ich habe aber auch gelernt, dass es wirklich wundervolle und einzigartige Menschen gibt. Ich habe sie hier im BKE kennengelernt und ich werde sie für immer in meinem Herzen tragen. Jeder Mensch hinterlässt seinen Fingerabdruck, so wie es auch jeder hier im

Forum getan hat. Aber es gibt eben manche, die mein Herz berührt haben und die bleiben für immer. Und dafür möchte ich Danke sagen! Danke, dass ihr, danke dass du da warst!

Das professionelle Angebot der bke-Onlineberatung als bundesweites Beratungsangebot im Internet für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren und für Eltern mit Kindern bis 21 Jahren bietet neben der Möglichkeit des Austausches in den Foren auch Gruppen- und Themenchats sowie vertrauliche Einzelberatung per Mail oder im Einzelchat an. Die Beratungsstelle in Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) in Kooperation mit den kommunalen und freien Trägern der Jugendhilfe wird seit 2005 von den Bundesländern gefördert. Über 100 Fachkräfte aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen deutschlandweit sind mit mindestens fünf Wochenstunden dafür im Einsatz. Alle genannten Angebote werden von den Fachkräften fachlich begleitet und moderiert. Eine reine Peer-to-Peer-Beratung findet nicht statt.

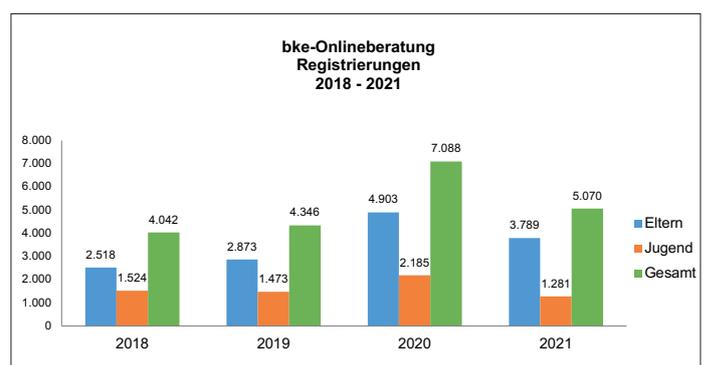
bke-Onlineberatung 2004-2021

- www.bke-beratung.de**
 - Für Eltern mit Kindern bis 21 Jahren
 - Für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren
- Mail 24/7**
 - Forum 24/7
 - Einzelchat
 - Gruppenchat
- „Ich bin echt froh, dass dieses Forum hier existiert. Ohne euch wär' ich schon lang nicht mehr am Leben!“**
- 100 Beratende aus 10 Beratungsstellen**
- Finanziert durch die 16 Bundesländer**
- Grund für Kontaktaufnahme:**
 - ELTERN**
 - Erziehungsanliegen
 - Überforderung (Hilflosigkeitsphase bei Kleinkindern, Pubertät etc.)
 - JUGENDLICHE**
 - Beziehungsstörungen zu den Eltern
 - soziale Unsicherheiten
 - Angst
 - suizidale Tendenzen
- anonym**
- kostenfrei**
- datensicher**
- bis Oktober 2021:** Mit über 100.000 Ratsuchenden nach Lösungen gesucht

Registrierungen

Die bke-Onlineberatung hat im Oktober 2021 die 100.000ste Neuregistrierung verzeichnet. Damit hatten seit Beginn der Zählung im Jahr 2004 über 100.000 Ratsuchende die Möglichkeit, aktiv das Beratungsangebot zu nutzen.

Im Berichtsjahr waren 5.070 neue Registrierungen von Ratsuchenden zu verzeichnen, die die hohe Attraktivität des Angebots belegen. 3.789 Eltern und 1.281 Jugendliche (davon 1.024 weiblich und 257 männlich) meldeten sich neu bei der bke-Onlineberatung an.



Der Vergleich zeigt, dass sich deutlich mehr Eltern registrieren als Jugendliche.

Mailberatung

2021 zählte die bke-Onlineberatung 2.405 Fälle in der Mailberatung, davon 1.801 (2020: 1.947) Fälle in der bke-Elternberatung und 604 (2020: 810) in der bke-Jugendberatung. Das entspricht in etwa dem Stand von 2019 (vor Corona).

Für Eltern ist die räumliche und zeitliche Unabhängigkeit ohne Termin- druck mit gleichzeitig umfassender Anonymität ein entscheidender Vorteil und macht die Inanspruchnahme der webbasierten Mailberatung für sie attraktiv. Jugendliche, bei denen Mailkontakte schon länger nicht mehr zu ihren üblichen Kommunikationsfor- men zählen, sind zeitnahe Reaktionen gewöhnt (wie zum Beispiel bei der Nut- zung von WhatsApp). Für Jugendliche ist die Mailberatung somit nicht mehr die erste Wahl. Sie nutzen häufiger die anderen Beratungsangebote der bke-Onlineberatung.

In den 1.279 aktiven Mailberatun- gen schrieben Mütter und Väter 3.528 Nachrichten an ihre Beraterin/ihren Berater. Wie in den vergangenen Jahren auch waren meistens Erziehungs- unsicherheiten und Überforderung Anlässe für Eltern, sich auf diesem Wege Unterstützung zu holen. Durch den bis weit in das Jahr 2021 reichen- den Lockdown mit seinen Schul- und Kitaschließungen waren das neben Er- ziehungsschwierigkeiten während der Autonomiephase der Kinder, während der Pubertät u.ä. nun vermehrt Lern- und Konzentrationsschwierigkeiten, übermäßige Nutzung digitaler Medien, Schwierigkeiten in der Alltagsorga- nisation zwischen Homeoffice und Homeschooling aber auch Ängste und depressive Phasen bei Kindern und

Jugendlichen.

Weitere Gründe, sich Unterstützung zu suchen, waren für Eltern oft innerfa- miliäre Konflikte, wie sie in Trennungs- und Scheidungssituationen oder bei Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkei- ten auftreten.

Im Durchschnitt konnten die meisten Anliegen nach 2,8 Kontakten zufriedenstellend geklärt werden. Es gab aber auch Problemlagen, die längere Beratungsprozesse notwendig machten. So waren bei 11 Müttern und Vätern im Berichtsjahr 16 bis 20 Kon- takte zur Mailberaterin/zum Mailbera- ter nötig und bei 7 Müttern und Väter gar über 20 Kontakte.

Jugendliche schrieben in 446 aktiven Mailberatungen 8.432 Nach- richten an ihre Beraterin/ihren Berater. Die häufigsten Anlässe dafür waren Ängste, Gehemmtheit/soziale Unsi- cherheiten, suizidale Tendenzen u.ä. aber auch Beziehungsstörungen zu den Eltern und psychische Erkrankungen der Eltern (wie z.B. Depressionen und Suchterkrankungen). So entstand wie in den Beratungsstellen vor Ort auch in der bke-Onlineberatung der Ein- druck, dass unter den coronabedingten Kontaktbeschränkungen besonders Jugendliche gelitten haben. Ängste bis hin zu sozialen Phobien, Depressionen und Suizidgedanken traten vermehrt auf. Das hatte zur Folge, dass die Inten- sität und die Dauer von Mailberatungen zugenommen haben. So hatten Ju- gendliche im Jahr 2021 im Durchschnitt 18,9 Kontakte zu ihrer Mailberaterin/zu ihrem Mailberater. 2020 waren es im Vergleich 14,6. Dies ist ein Anstieg um fast 30%. 23 Jugendliche standen im Berichtsjahr 16- bis 20-mal im Kontakt zu ihrer Beraterin/ihrer Berater. 94 Jugendliche brauchten sogar über 20 Mailkontakte, um sich zu stabilisie- ren und wieder neue Perspektiven zu sehen.

im Forum gut in Worte gefasst:

Ich glaube, jeder kennt die Situation, dass wir vor unseren Beratern oder Therapeuten sitzen und uns einfach nicht trauen etwas auszusprechen. Gerade ein Thema, stellt uns dabei immer wieder vor großen Herausforderungen, weil wir Angst vor der Reaktion bzw. der Handlung danach haben: Suizidgedan- ken. Viele von uns kennen sie, egal in welcher Form und in welcher Intensität. Von einem einmaligen Gedanken bis zum ständigen Begleiter, in irgendeiner Form begegnen wir ihnen alle wahr- scheinlich einmal.

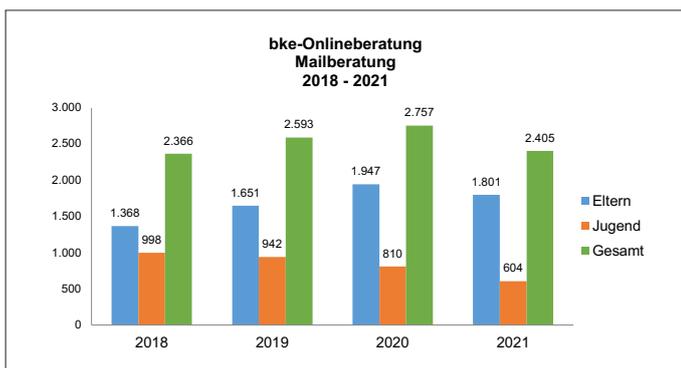
Suizidgedanken waren früher mein ständiger Begleiter, egal zu welcher Tages- und Nachtzeit, sie waren immer da. Egal wie gut die Termine waren, sie waren dennoch geblieben. Sie waren aus meinen Leben gar nicht mehr wegzudenken und ich weiß auch nicht, ob ich sie damals überhaupt loslassen wollte?!

In der Onlineberatung hab ich rela- tiv offen darüber gesprochen, meinen Gedanken immer freien Lauf gelassen. Es war für mich eine Möglichkeit, damit nicht mehr alleine zu bleiben. Irgend- wie belasteten sie mich, aber ich konn- te sie mir gleichzeitig auch gar nicht mehr wegdenken. Aber dennoch weiß man, dass sie nicht „normal“ sind und dass sie irgendwie auch ein „Problem“ sind. Auch wenn sie sich total natürlich, total klar und vielleicht sogar richtig anfühlen.

Was ich mich online traute, habe ich am Anfang nie vor Ort geschafft. Ich hatte immer Angst vor der Reaktion. Angst davor, dass sie direkt den Krankenwagen ruft und mich einweisen würde. Klar, diese Gefahr gibt es in der Onlineberatung auch, aber es fühlt sich dennoch sicherer an.

Die Fachkräfte der bke-Online- beratung begleiten die Jugendlichen einfühlsam und geduldig in diesen schwierigen Lebensphasen, entwickeln mit ihnen neue Strategien der Prob- lembewältigung und ermutigen sie bei Bedarf immer wieder, sich im Real Life Unterstützung zu suchen und Hilfe anzunehmen. Damit bildet die Online- beratung in vielen Fällen eine Brücke zu Beratungsangeboten vor Ort.

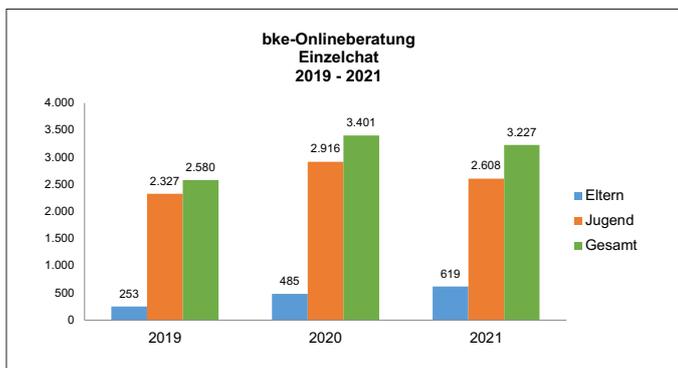
Die Anonymität in der bke-Online- beratung macht es vielen Jugendlichen leichter, über ihre Ängste und Prob- leme zu sprechen als sich im Real Life an Schulsozi- alarbeiter/innen oder Berater/innen zu wenden. Eine Jugendliche hat das



Einzelchat

An jedem Wochentag zu festgelegten Zeiten können Ratsuchende innerhalb der Offenen Sprechstunde in einem Einzelchat Fragen und Probleme sofort und direkt mit einer Beraterin/ einem Berater besprechen. Besonders Jugendliche nutzen dieses Angebot gern. Für sie stellt die zeitliche Bindung (Öffnungszeiten der Sprechstunde) keine Einschränkung dar, sind doch 88 % der 12- bis 19-Jährigen täglich im Internet unterwegs und im Durchschnitt 241 Minuten pro Tag online (JIM-Studie 2021).

Im Jahr 2021 fanden 2.608 Einzelchats mit 277 Jugendlichen statt. Wie die Zahlen zeigen, nutzen viele von ihnen die Offene Sprechstunde mehrmals. Um diesen besonders schwer belasteten Jugendlichen eine zielfüh-



rende und beständige Begleitung zu ermöglichen, wurde das Angebot der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung geschaffen. Die User/innen haben dann (in der Regel) 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. Dieses Angebot wurde zwischenzeitlich im Konzept der bke-Onlineberatung ergänzt (siehe Seite 22).

Auch für Eltern wird die Möglichkeit, sofort und im direkten Kontakt mit einer Fachkraft Fragen und Probleme anonym zu besprechen, immer interessanter. Im Berichtsjahr nutzten 411 Mütter und Väter in 619 Einzelchats dieses Angebot. Für sie reichen im Gegensatz zu vielen Jugendlichen oft ein oder zwei Beratungskontakte aus, um Probleme zu sortieren und Lösungswege zu eruieren.

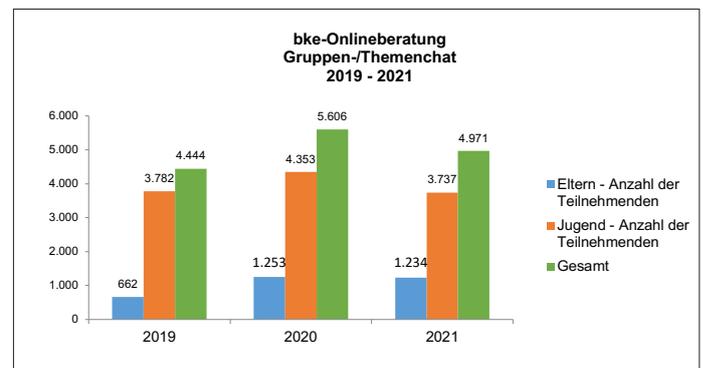
Gruppen- und Themenchats

Neben der Beratung und Begleitung im Einzelkontakt mit einer Fachkraft haben alle Ratsuchenden auch die Möglichkeit, sich in einem Gruppen-setting mit anderen Userinnen oder Usern auszutauschen. Dafür werden themenoffene Gruppenchats aber auch besondere Themenchats (zum Teil mit externen Expert/innen) angeboten. Alle Gruppenchats werden von ein oder zwei Moderator/innen fachlich begleitet.

Seit 2020 befindet sich ein besonderes Angebot in der Erprobung: Gruppenchatfolgen unter einem bestimmten Thema mit einer festen Teilnehmer/innengruppe. Diese Variante ermöglicht Unterstützung und Selbsthilfe in einem geschützten Rahmen, da sich in einer festen Gruppe die Teilnehmer/innen

in belastenden Lebenslagen“). Im Jahr 2021 fanden 152 Gruppenchats für Erziehungsthemen jeglicher Art statt, die von 676 Müttern und Vätern besucht wurden. An den 95 (2020: 68) Themenchats für Eltern nahmen 558 (2020: 410) Ratsuchende teil.

Neben der Anonymität der Ratsuchenden und der hohen Professionalität der Beratenden ist der Austausch der Generationen eine weitere Besonderheit der bke-Onlineberatung. So sind regelmäßig gemischte Eltern-Jugend-Chats im Angebot, in denen die Kommunikation zwischen Eltern und Jugendlichen ohne die eventuell belastende persönliche Eltern-Kind-Beziehung stattfinden kann. Sie ermöglichen einen hilfreichen Blick auf die jeweils „andere Seite“.



besser kennenlernen können und eignet sich damit vor allem für belastende Themen (siehe Seite 15).

Im Berichtsjahr fanden 302 offene Gruppenchats für Jugendliche mit 2.777 Teilnehmenden statt. Die Auslastung dieser Chats zu fast 90 % zeigt, wie gern Jugendliche von diesem Angebot Gebrauch machen. Gerade in Zeiten von coronabedingten Kontaktbeschränkungen war diese Möglichkeit des Austausches mit anderen für viele Jugendliche wichtig.

So hat sich auch die Anzahl der Themenchats (siehe Seite 12) erneut vergrößert. Im Jahr 2021 wurden 134 (2020: 122) dieser Gruppenchats angeboten, die von 960 (2020: 858) Jugendlichen besucht wurden.

Auch für Eltern hat sich hier die Angebotspalette erweitert (siehe Abschnitt Projekt „Entwicklung, Erprobung und Auswertung von Onlineangeboten für Schwangere und Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren

Forum

Die zweite Möglichkeit, sich mit anderen Eltern bzw. Jugendlichen auszutauschen, besteht im Forum. Die Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung moderieren ein Jugendforum und ein Elternforum. Sie achten auf die Einhaltung der Forennetiquette, beantworten Fragen, geben fachlichen Input und regen die Diskussion an. Beide Foren sind öffentlich lesbar und stellen somit auch für nichtregistrierte Leser/innen einen reichhaltigen Fundus an Informationen, Gedanken, Ideen und Möglichkeiten dar, wie schwierige Lebenssituationen jedweder Art gemeistert werden können. Im Jahr 2021 wurden insgesamt 9.123 Beiträge gepostet.

Eltern können sich Ideen und Antworten zu den verschiedensten Erziehungsfragen holen und ihre Erfahrungen mit anderen Müttern und Vätern austauschen. Im Elternforum wurden

beispielsweise folgende Themen in den jeweiligen (Unter-)Foren angesprochen:

- **Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder (0-3 Jahre)**
„Kind läuft und spricht noch nicht“
- **Kindergarten- und Vorschulkinder (3-6 Jahre)**
„Erziehen ohne Strafen?“
- **Grundschulkind und Vorpubertät (6-12 Jahre)**
„Kind verweigert das Tragen der Brille“
- **Pubertät – und danach (13-21 Jahre)**
„Hilfe bräuchte Euren Rat Probleme mit 19jährigen Sohn“
- **Trennung, Scheidung, Patchworkfamilien**
„Wohnplatz Mama oder Papa?“

Allein das Gefühl, mit seinen Sorgen und Gedanken nicht allein zu sein, hilft vielen Ratsuchenden sehr. Dies gilt auch und besonders für Jugendliche. Deren Anliegen, die sie im Jugendforum thematisieren, zeigen oft eine hohe seelische und/oder innerfamiliäre Belastung, die zu sozialen Unsicherheiten, Ängsten, selbstverletzendem Verhalten bis hin zu suizidalen Gedanken führen kann. Folgende Beispielthemen, die in den jeweiligen (Unter-)Foren 2021 eingebracht wurden, zeigen dies:

- **Selbsthilfe**
„Ich kann nicht aus meinem Kopf raus“
- **Stress mit mir selbst**
„SVV und Sommerliche Temperaturen“
- **Freundschaft + Beziehung**
„Freundschaften nach Corona“
- **Eltern + Geschwister**
„Ich muss hier raus“
- **Schule, Ausbildung + Beruf**
„Klinikaufenthalt während des Studiums“

Der Austausch mit anderen Jugendlichen (der 24 Stunden nach der Registrierung Tag und Nacht möglich ist) und die gegenseitige Unterstützung im Forum – auch durch die moderierenden Beraterinnen und Berater – kann sehr hilfreich sein und erleichternd wirken. Eine Userin hat 2021 im Jugendforum dazu folgende Worte gefunden:

Hallo, ich wollte mich mal auf diesem Weg für das alles hier bedanken. Ich finde es ist nicht selbstverständlich,

dass es so Menschen wie euch mods hier gibt, die tagtäglich sich alles durchlesen, sich Gedanken über das machen was dem User/in auf der anderen Seite gerade durch den Kopf alles gegangen ist. Wie es ihm geht und dass er/sie vielleicht in einem tiefen Loch steckt und Hilfe braucht. Wie auch immer diese Hilfe aussehen mag, ist denke ich für jeden Menschen individuell, da wir alle verschieden sind. Ihr schreibt und antwortet und versucht euch in denjenigen hineinzusetzen, was gerade vielleicht auch nur ein kleiner Funke hilfreich sein könnte. Danke, dass ihr diesen Job macht, und dahinter voll und ganz steht. Ich bewundere das alles hier so sehr. Wenn ich pauschal sagen könnte, was es für Menschen „für mich“ als Vorbild auf dieser Welt gibt, dann seid genau ihr es. Denn, dass was ihr macht, rettet tagtäglich Menschenleben. Zeigt jedem einzelnen sei es bei euch vor Ort oder hier bei der bke, dass es sich lohnt, weiter zu suchen und zu kämpfen, auch wenn es oft für einen selbst aussichtslos erscheint.

Danke



Projekt „Schnelle Hilfe im Internet – professionell und sicher“

Die ergänzende Förderung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wurde erfreulicherweise über das Jahr 2020 hinaus bis Mitte des Jahres 2021 in einem reduzierten Umfang fortgeführt. So konnte einerseits die besonders im ersten Halbjahr 2021 anhaltend hohe Inan-

spruchnahme der Einzel- und Gruppenchats durch die Stundenerhöhungen gut aufgefangen werden. Andererseits konnten die zahlreichen begonnenen Hilfeprozesse in der gegebenen fachlichen Notwendigkeit ohne Zeitdruck zu Ende gebracht werden. Die zusätzliche Förderung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend endete im Jahr 2021.

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

Die gute Zusammenarbeit der bke-Onlineberatung mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) intensivierte sich im Jahr 2021 weiter. Das im Herbst 2020 gestartete Projekt „Entwicklung, Erprobung und Auswertung von Onlineangeboten für Schwangere und (werdende) Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren in belastenden Lebenslagen“ wurde über das Jahr 2021 erfolgreich fortgeführt. Im Rahmen dieses Projekts wurden spezielle Einzelsprechstunden mit Fachkräften der Frühen Hilfen und aus einer Schwangerenberatungsstelle angeboten. Auch über die Mailberatung konnten Ratsuchende dieser Zielgruppe mit ihren Themen rund um Schwangerschaft, Geburt und erste Herausforderungen des Elternseins erreicht und begleitet werden.

In Themenchats mit Expertinnen und Experten, wie z.B. Familienhebammen, Kinder- und Frauenärztinnen, Familien(kinder)krankenschwestern, Ernährungsberaterinnen oder Marte Meo Therapeutinnen konnten sich diese Eltern mit anderen Eltern und einer erfahrenen Fachkraft zu individuellen Fragen austauschen oder auch so manche Information bzw. guten Hinweis für das eigene elterliche Vorgehen erhalten.

Ziel aller Angebote des Projekts #FrüheHilfen ist es, die Eltern mit „einem guten Bauchgefühl“ auszustatten, sie für die Bedürfnisse ihrer Kinder zu sensibilisieren und bei einem gleichzeitig guten Blick auf sich selbst, Hilfe und Unterstützung als Bereicherung zu empfinden.

Schon in diesem ersten Jahr des Projekts zeichnet sich ab, dass es vieler Absprachen, Vorbereitungen und eines langen Atems im Ausprobieren von Angebotszeiten, Themen und verschiedener Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit bedarf, um die Zielgruppe zu erreichen.

Öffentlichkeitsarbeit

Ziel der breit angelegten Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung im Jahr 2021 war es, zum einen die breitere Erreichbarkeit der Zielgruppen Jugendliche und Eltern und zum anderen den Kontakt und den Austausch mit Multiplikator/innen und der Fachöffentlichkeit zu intensivieren. Nur wer sich aktiv zeigt, wird wahrgenommen. Nach dieser Devise agieren die dafür zuständigen Personen in der bke-Onlineberatung. Für die Öffentlichkeitsarbeit 2021 wurden unterschiedliche Kanäle für die Bewerbung des Beratungsangebotes genutzt.

Aktivitäten auf Social Media

Die Aktivitäten auf den Social-Media-Kanälen der bke-Onlineberatung, Facebook, Instagram und Twitter nehmen einen großen Teil der Öffentlichkeitsarbeit ein. Vor allem auf Facebook und Instagram werden die Themenchats der nächsten Tage mit passenden Fotos und Texten angekündigt. Alle Fotos sind lizenzfrei erworben und werden mit den Schattenrissen der bke-Onlineberatung gebrandet.

24 Stunden bevor ein Chat stattfindet, wird das Thema des Chats aufgegriffen und in den sogenannten „Stories“ mit kleinen Videos verdeutlicht.

Die Zahl der Abonnenten und Follower hat sich im vergangenen Jahr sehr erfreulich erhöht. Interessant zu beobachten ist, welche bestimmten Themen oder welche Fotos und Kurzvideos zahlreiche Klicks hervorrufen. Es wird auf allen Social-Media-Kanälen deutlich darauf hingewiesen, dass über diese Kanäle keine Beratung stattfindet. Außerdem werden die Ratsuchenden bei der Registrierung auf www.bke-beratung.de aufgefordert, nicht denselben Nicknamen zu verwenden, den sie im Bereich der Sozialen Medien nutzen.

Präsenz auf YouTube

Die Videos, die die bke-Onlineberatung produzieren ließ, stehen seit dem Jahr 2021 auf YouTube. Sie werden per Werbeschaltung beworben. Außerdem können sie auch für andere Zwecke genutzt werden. Im Jahr 2022 werden sie der Zielgruppe „Jugendliche“ noch offensiver gezeigt.

In-App-Werbung

2021 wurde testweise In-App-Werbung für Jugendliche in der Metropolregion Nürnberg geschaltet. Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren erhielten auf ihrem Smartphone oder Tablet bei der Nutzung einer beliebigen App Werbeeinblendungen der bke-Jugendberatung (siehe Screenshot). Die Werbe-



Newsletter

Instagram





In-App-Werbung



Social Media Kanäle der bke-Onlineberatung

agentur hat die Klicks und Klickraten ausgewertet. Über 200.000-mal wurde die Werbung eingeblendet, knapp 6.500-mal am Tag. Gut 2.250-mal wurde die Werbung angeklickt, was einer Klickrate von 1,13% entspricht.

bke-Onlineberatung aktuell

Der Newsletter der bke-Onlineberatung erscheint einmal im Monat am Monatsende. Er beinhaltet neben den Hinweisen auf die Termine und Themen der Chatangebote im Folgemonat auch allgemeine Informationen zum Thema Onlineberatung. Die Abonnenten sind in der Regel Multiplikatoren aus der Fachöffentlichkeit. Ende des Jahres 2021 erreichte der Newsletter knapp 900 Leser/innen. Besonders erfreulich ist die hohe Anzahl an Downloads der diversen anhängenden Themenchat-Plakate des Folgemonats, die die Abonnenten in Beratungsstellen aushängen oder per Mail in ihrem Netzwerk verteilen.

Die jahrelange gute Netzwerkarbeit ist spürbar.

Klassische Pressearbeit

Die jahrelange gute Zusammenarbeit mit der Deutschen Presseagentur (dpa) hat zur Folge, dass sich immer mehr Journalist/innen auf der Suche nach kompetenten Interviewpartner/innen an die bke-Onlineberatung wenden. So erschienen im Jahr 2021 Interviews unter anderem in der Süddeutschen Zeitung, der FAZ, der Westdeutschen Allgemeinen Zeitung, der Berliner Zeitung, der Apotheken Umschau und etlichen regionalen und überregionalen Tages- oder Wochenzeitungen. Eine Auswahl an Artikeln finden Sie auf Seite 10.

Verlinkungen

Besonders wichtig für eine gute Platzierung in den gängigen Suchmaschinen ist es, die Zahl der Verlinkungen im Internet zu erhöhen. Auch hier macht sich die jahrelange gute Netzwerkarbeit spürbar. Plattformen wie BAER.de oder elternsein.info und zahlreiche In-

ternetauftritte von angrenzenden Hilfen weisen per Link und Kurzbeschreibung auf die beiden Webseiten bke-jugendberatung.de oder bke-elternberatung.de hin.

Printmaterialien

2021 haben zahlreiche Institutionen und Einzelpersonen (z.B. Kinderärzt/innen, Schulsozialarbeiter/innen, Jugendämter usw.) die diversen Printmaterialien der bke-Onlineberatung bestellt und erhalten. Die Stadt München legt seit Jahren der Eltern-Post der Stadt die Flyer der bke-Elternberatung bei. Andere Städte legen die Postkarten der bke-Elternberatung ins Begrüßungspaket für junge Familien. Die Lesezeichen und Plakate für Jugendliche liegen in zahlreichen Schulen des Landes. Die hohen Portokosten und auch der Klimaschutz legen die Überlegung nahe, weniger Printmaterialien drucken zu lassen. Andererseits wirken diese Hinweise bei den Zielgruppen doch noch

nachhaltig. Wir werden die Strategie der Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2022 dahingehend erneut überdenken.

Netzwerkarbeit vor Ort

Die beteiligten Beratungsstellen präsentieren die bke-Onlineberatung durch Pressearbeit und intensive Netzwerkarbeit vor Ort. Die Mitwirkung in der bke-Onlineberatung wird auch in den Jugendhilfeausschüssen vorgestellt – zu Pandemiezeiten geschieht dies zumeist über die digitalen Medien.

Fachöffentlichkeit und Kooperationen

Auch im Jahr 2021 waren die Reise- und Kontaktbeschränkungen noch gegeben, so dass sich die bke-Onlineberatung sehr zurückhaltend bei der Präsenz-Teilnahme an Arbeitskreisen oder der klassischen Gremienarbeit gezeigt hat. Einige geplante Fachtage wurden abgesagt oder auf das Jahr 2022 verschoben.

Die Leiterinnen der bke-Onlineberatung, Dorothea Jung und Christine Sutara, folgten einer Einladung des Bundesfamilienministeriums zu einem virtuellen Erfahrungsaustausch von Online-Beratungsangeboten für junge Menschen Anfang September 2021. Dabei galt das Augenmerk der Ansprache von jungen Menschen und die Erfahrungen damit. Es zeigte sich, dass einige Angebote die jungen Menschen in prekären Lebenssituationen via TikTok oder WhatsApp gut erreichen können. Jutta Croll von der Stiftung Digitale Chancen gab einen Abschlussinput zum Thema „Verhaltensregeln und Maßnahmen des Datenschutzes von Onlineberatungsangeboten für Kinder und Jugendliche“.

Die Initiative *Pausentaste* des Bundesfamilienministeriums hat im Oktober zum digitalen zweitägigen Netzwerktreffen eingeladen. Im Programm standen Impulsvorträge von britischen und schweizerischen Wissenschaftlern zum Thema Young Carer sowie Arbeitsgruppen mit Zeit zum interdisziplinären Austausch. Dana Mundt vom Koordinationsteam nahm für die bke-Onlineberatung daran teil.

Aufgrund der langjährigen Kooperation mit der Technischen Hochschule Nürnberg konnte Professor Robert Lehmann 2021 für einen Impulsvortrag auf dem Erfahrungsaustausch der bke-Onlineberatung gewonnen werden. Thema war: *Beratung gestaltet Zukunft – Zukunft gestaltet Beratung. Beratung 4.0 zwischen Fachlichkeit und Technik*. Die Einblicke in die bereits bestehenden Möglichkeiten der Technik und die Ideen, diese in die zukünftige Beratung einzubinden, waren sehr inspirierend.

Beim Fachforum Onlineberatung, das das E-Beratungsinstitut in Nürnberg jährlich veranstaltet, bot im Jahr 2021 eine erfahrene Kollegin aus dem Chat-Team der bke-Onlineberatung einen Workshop zum Thema *Zwischen Leichtigkeit und Tiefgang. Beratung im Gruppenchat an*.



Öffentlichkeitsarbeit #FrüheHilfen

Das Projekt #FrüheHilfen startete Ende des Jahres 2020 und endet im Dezember 2022.

2021 wurde die Öffentlichkeitsarbeit in enger Absprache mit dem Zuwendungs- und Auftraggeber NZFH konzipiert und durchgeführt. Es wurden Flyer und Plakate mit einem speziellen Schattenriss entwickelt und gedruckt. Im dritten Quartal wurden Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen, Geburtskliniken usw. angeschrieben

und das neue zielgerechte Angebot für Eltern von Kindern im Alter von 0 bis 3 Jahren vorgestellt. Zahlreiche Pakete und Päckchen mit Flyern und Informationen wurden innerhalb Deutschlands verschickt. Die Aktivitäten in den Social-Media-Kanälen sorgten für zahlreiche Klicks auf die Projektseiten und die einzelnen Angebote.

Eine Anzeige im Online-Magazin von kidsgo mit dem Eyecatcher Schwangerschaftsrechner wurde geschaltet. Außerdem erschienen ein kidsgo-

Instagram



Flyer

Werbemaßnahmen #FrüheHilfen

TEENAGER IN DER KRISE
„Wichtig für Eltern: Gelassen bleiben!“
 VON ANKE SCHIPP - AKTUALISIERT AM 02.03.2021 - 12:12

Jugendliche wollen ihre Freiheit. Doch die ist in der Pandemie eingeschränkt – zu Hause kann es dann kriseln. Ein Erziehungsberater gibt Tipps, wie man mit Konflikten umgeht.

Erziehung

Weihnachten: Soll ich meinen Kindern Geld schenken?

Mit Taschengeld lernen Kinder den Umgang mit Geld. Bei Geldgeschenken außer der Reihe sollte das nicht anders sein. Experten geben Tipps.

Ein Schein, hübsch verpackt – sind Geldgeschenke auch schon was für Kinder? „Das hängt sehr vom Alter des Kindes ab“, sagt Sozialpädagogin Dorothea Jung von der Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), an die sich Eltern anonym und kostenfrei bei Erziehungsfragen wenden können. „Kinder im Kindergartenalter haben noch gar keine Vorstellung vom Wert des Geldes“, sagt Jung. „Da ist die Freude über ein neues Spielzeug sicherlich größer.“ Ändern könne sich das frühestens mit Beginn des Schulalters. Wenn Kinder ihr erstes Taschengeld bekommen und vielleicht auch schon eine kleine Spardose haben – also ein Verständnis von Geld schon vorhanden ist.

Richtige Worte finden
So können Sie Ihrem Kind den Tod erklären

Von Claudia Zehrfeld Aktualisiert am 13.11.2021 Lesedauer: 6 Min

Offen über Geld sprechen
Finanzen
 Taschengeld: So viel Geld bekommen Grundschüler pro Woche

Beispiele für redaktionelle Beiträge über die bke-Onlineberatung

Newsletter zum Thema #FrüheHilfen als Standalone-Information. Das Zusammenspiel von elternsein.info und der bke-Onlineberatung in den Sozialen Medien beflügelt die Darstellung der besonderen Angebote bei der Zielgruppe. Für 2022 ist eine Fortführung der Aktivitäten und eine Auswertung der Ergebnisse geplant.

Beteiligung der Länder

Die Finanzierung der bke-Onlineberatung erfolgt nach dem Königsteiner Schlüssel durch die 16 Bundesländer. Dadurch wurde im Berichtsjahr eine zuverlässige Koordination des gesamten Angebots durch fünf Mitarbeiter/innen gewährleistet. Auch die aktuellen Datenschutzvorgaben und die technische Betreuung der Software werden darüber sichergestellt.

Die Fachkraftstunden sollen sich ebenfalls nach dem Königsteiner Schlüssel über die Bundesländer verteilen. Diese Vorgabe wurde 2021 zu 72,0% erfüllt.

Beteiligung der Träger

Ende des Jahres 2021 waren 102 Fachkräfte aus allen 16 Bundesländern für die bke-Onlineberatung aktiv. Sie kommen aus 90 Beratungsstellen ganz unterschiedlicher Trägerschaft, da die Mitarbeit an der bke-Onlineberatung an keine Konfession oder Weltanschauung gebunden ist. Der jeweilige Träger schließt mit der bke einen Kooperationsvertrag, in dem die Grundlagen für die Mitwirkung geregelt sind. Sowohl kommunale Träger als auch freie Träger wie z.B. die Caritas, die Diakonie oder die Arbeiterwohlfahrt kooperieren für dieses Beratungsangebot mit der bke.

Beteiligung der Träger

	prozentual (gesamt)	absolut	prozentual (einzel)
Kommunale Träger	36,7		
Stadt		21	23,3
Landkreis		12	13,3
Freie Träger	63,3		
Caritas		12	13,3
Diakonie		20	22,2
Arbeiterwohlfahrt		5	5,6
Ökumenisch		4	4,4
Sonstige		16	17,8

Stand 31. 12. 2021

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Stunden	Soll-Stunden	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	54,75	107	51,2
Bayern	105	127	82,7
Berlin	45	35	128,6
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	46	78	58,9
Nordrhein-Westfalen	103	176	58,5
Rheinland-Pfalz	20	40	50,0
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	38	40	95,0
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	17	28	60,7
Thüringen	25	22	113,6
GESAMT	584,75	812	72,0

Stand 31.12.2021

Fortbildung

Fachkräfte, die bei der bke-Onlineberatung mitwirken wollen, werden im Vorfeld in einer einwöchigen Fortbildung auf diese Tätigkeit vorbereitet. 2021 fand die Fortbildung, wie in den Jahren zuvor, in Mainz statt. Die pandemiebedingten Auflagen im Tagungshaus begrenzten allerdings die Zahl der Teilnehmenden. Neun Erziehungs- und Familienberater/innen konnten an der Präsenzveranstaltung teilnehmen. Im Anschluss an die Fortbildung begleiten erfahrene Fachkräfte im Rahmen eines Mentorats die neuen Kolleginnen und Kollegen in der noch ungewohnten Form der verschriftlichten Beratung und führen sie in die Mitarbeit ein.

Erfahrungsaustausch

Ein wichtiges und unverzichtbares Instrument der Qualitätssicherung ist der jährliche Erfahrungsaustausch aller mitwirkenden Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung. Im Berichtsjahr fand er auf Grund der pandemiebedingten Einschränkungen in hybrider Form statt. 38 Fachkräfte waren in Fulda dabei. Für alle anderen gab es die Möglichkeit einer virtuellen Teilnahme.

Prof. Dr. Robert Lehmann von der TH Nürnberg hielt den Fachvortrag „Beratung gestaltet Zukunft – Zukunft gestaltet Beratung“. Die hybride Form war für alle Beteiligten eine Herausforderung und soll nach Möglichkeit nicht wiederholt werden. In einer Einrichtung, die 12 Monate ausschließlich als virtuelles Team zusammenarbeitet, ist ein jährliches Präsenztreffen durch nichts zu ersetzen.

Themenchats 2021



Social Media-Bild: Trennung – Scheidung – Umgang

Themenchats für Eltern

- **Trennung – Scheidung – Umgang**
Herausforderung für alle
- **Dschungel Hilfesystem**
Welche Hilfe ist die Richtige für mich und/oder mein Kind?
- **Leben mit dem Schatten der Vergangenheit**
Umgang mit innerfamiliären Geheimnissen
- **Väter-Chat**
Väter unter sich
- **Gut genug?!**
Anspruchsdenken unter der Lupe/ Teufelskreis Perfektionismus
- **Stress lass nach!**
Herausforderungen von Alleinerziehenden
- **Großeltern zwischen den Stühlen!**
Der 3 Generationen-Chat
- **Auskotzen und dann Kräfte sammeln**
Umgang mit der Pandemie im Alltag
- **Stress lass nach! Thema: Geld**
Ein Chat für Alleinerziehende mit Schuldnerberaterin
- **Chats mit Jan Uwe Rogge**
Kinder brauchen Grenzen – wieso, weshalb, warum?
- **Aggressionen –**
Kinder dürfen aggressiv sein



Social Media-Bild: Elternzeit

Chat mit Expert/innen für Eltern von Babys und Kleinkindern

(Projekt #FrüheHilfen)

- **Elternzeit**
Chat für Eltern mit Babys und Kleinkindern

Mit Hebamme

- **Für ein gutes Bauchgefühl**
- **Ich bin schwanger! Und nun?**
- **Chat für Regenbogenfamilien**

Mit Kinderkrankenschwester

- **Hilfe, mein Baby hat Fieber**

Mit Gynäkologin

- **Bald sind wir zu dritt**
Wenn Paare Eltern werden
- **Schöne, anstrengende Babyzeit!**
- **Hilfe, mein Baby schreit zu viel**
- **Bindung und feinfühliges Verhalten im ersten Lebensjahr**
Sicher und geborgen von Anfang an
- **Keine Angst vor dem Verwöhnen**
Was Babys im ersten Lebensjahr brauchen
- **Kleine Gesten, große Wirkung**
Babylesen mit der Marte Meo-Methode
- **Erste Hilfe bei Babys und Kleinkindern**
- **Trotz lass nach ...**

Mit Ernährungstherapeutin

- **Babynahrung**
Stillen, Beikost und Co.
- **Babys Essen im ersten Lebensjahr**
Wir wollen alles richtig machen

Mit Kinderärztin

- **Worauf achtet der Kinderarzt bei den U-Untersuchungen?**
- **Kleiner Piks mit großer Wirkung**
Wie ist das eigentlich mit dem Impfen?
- **Von Arnika bis Zwiebelsaft**
Hausmittel für Babys und Kleinkinder
- **Alles rund um die Zähne**
- **Kinder stärken von Anfang an**
- **Was mein Kind mir sagen will**
Nichtsprachliche Signale von Babys und Kleinkindern richtig deuten



Social Media-Bild: Spuren auf der Haut

Chats für Jugendliche und Eltern

- **Alles Familie?**
Ich und meine Patchwork-Familie
- **Immer zu Hause**
Lernen und Arbeiten unter besonderen Bedingungen
- **Junge-Mütter-Chat**
für Jugendliche und junge Mütter
- **Schlafen wie ein Murmeltier**
Von Wunschträumen und Alpträumen
- **Miteinander sprechen**
Kommunikation in der Familie
- **Spuren auf der Haut**
Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen
- **Fass mich (nicht) an!**
Präventions-Chat
- **Mut tut gut**
Über den eigenen Schatten springen
- **Chattriple: Psychische Probleme**
Teil 1: Wie sag ich's meinem Kind?
Teil 2: Wie sag ich's meinen Eltern?
Teil 3: Was denken die Anderen von uns?



Social Media-Bild: High-Tech unterm Weihnachtsbaum

Chats für Jugendliche und Eltern zum Thema Medien

- **Suchtverhalten bei digitalen Medien**
Balance zwischen digitalen und realen Kontakten
- **Cybermobbing hat viele Gesichter**
So kannst du dich dagegen wehren (in Kooperation mit der Audi BKK)
- **Beratung per Messenger**
Bleibt dabei die Sicherheit auf der Strecke?
- **Mit zweierlei Maß gemessen**
Datenschutz versus Selbstdarstellung in sozialen Netzwerken
- **Digitale Ausstattung zum Schulanfang**
Herausforderung für Familien
- **Digitaler Nachlass**
Was passiert mit meinen Daten
- **High-Tech unterm Weihnachtsbaum**
Pädagogisch wertvolle Geschenke
- **Streaming-Plattformen**
Chancen und Risiken

Themenchats für Jugendliche

- **Niemals Gewalt!**
- **ONLY FOR GIRLS**
Neue Wege gehen - wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- **ONLY FOR BOYS**
Neue Wege gehen - wie weiter nach sexualisierter Gewalt?
- **Wenn die Seele Narben trägt**
Selbstverletzendes Verhalten
- **Mädchentalk**
für Mädchen zwischen 14 und 16 J.
- **Mädelstalk**
für Mädchen zwischen 17 und 21 J.
- **Sexuelle Identität**
- **Chat für Jungs- und junge Männer**
- **Welcome-Chat**
für neue User/innen
- **Ich packe meinen Koffer und nehme mit ...**
Abschieds-Chat für über 21-Jährige
- **Trost- und Trauer-Chat**
- **Bin ich eigentlich einsam, wenn ich allein bin?**
- **Freundschaften – vom Geben und vom Nehmen**
- **Poetry-Slam-Chat**
Das kreative Potential nutzen
- **Mist, schon wieder Corona!**
Ein Chat definitiv ohne Maskenpflicht
- **Schule, Lernen und Zeugnisse in Pandemiezeiten**
Auf der Suche nach ein bisschen Normalität und Routine
- **Ein Schuljahr unter Pandemiebedingungen**
Und jetzt das Zeugnis - gerecht? ungerecht? Wie zufrieden bist du?
- **Durchhalten... Wie lange noch?**
Schullust und Schulfrust in Pandemiezeiten
- **Wenn die Flasche zum Feind wird**
Hilfe, meine Eltern trinken
- **Bei Drogen zahle ich immer drauf!**
Aber bin ich bereit, den Preis zu zahlen?

- **Genießt Du noch oder bist Du schon süchtig?**
- **Doping für Schule und Uni**
Eine fragwürdige Leistungssteigerung
- **Die innere Diskussionsrunde**
(Teile-Arbeit)
- **Stärke dein Selbstbewusstsein**
An sich selbst glauben - so geht's!
- **Wie das Kaninchen vor der Schlange**
Was tun, wenn die Angst kommt?
- **Tipps und Tricks aus der Selbstbehauptungskiste**



Social Media-Bild: Gelingender Umgang mit Geld?!

Chats mit externen Expert/innen

- **Endlich raus von zu Hause! Was kommt da finanziell auf mich zu?**
Chat mit Expertin aus der Schuldnerberatung
- **Gelingender Umgang mit Geld?!**
Chat mit Expertin aus der Schuldnerberatung
- **Wer hat Angst vor stationärer Therapie?**
mit Expertin aus der Kinder- und Jugendpsychiatrie
- **Airbags fürs Internet**
Cool und sicher surfen (in Kooperation mit Klicksafe)
- **Getrennte Eltern – und wie kommst Du klar?**
Chat mit einem Therapiehund

bke-Onlineberatung Der Podcast

Ab
Sommer `22



Der bke-Onlineberatung Podcast ist für Eltern, die sich Inspirationen von Expertinnen und Experten wünschen.

Mit der Prise Humor, die man als Eltern zum Überleben benötigt.



**Einfach
mal
reinhören!**

bke-Elternberatung Der Blog

Mit Fragen und Antworten rund um aktuelle Familienthemen.

Von Fachkräften der Familienberatung für alle Eltern.



**Einfach
mal
reinlesen!**

[bke-elternberatung.de/blog](https://www.bke-elternberatung.de/blog)

Skills-Chat: Wie kann ich mit traumatischen Erlebnissen in der Gegenwart gut leben?

Dana Mundt im Interview mit bke-Berna und bke-Frieda



Neben offenen Gruppenchats angeboten, welche sowohl thematisch offen als auch offen für alle Teilnehmer/innen angelegt sind, bietet die bke-Onlineberatung auch thematisch begrenzte Gruppenchats für einen festen Kreis von Teilnehmer/innen an. Diese Chats adressieren Nutzer/innen, die eine längere Zeit in der bke-Onlineberatung aktiv sind, und sowohl die Gruppenchats als auch eine Mailberatung für sich nutzen.

Einer dieser geschlossenen Gruppenchats ist ein zusätzliches, vertiefendes Unterstützungsangebot, das sich an Jugendliche mit traumatischen Erlebnissen richtet. Nach bereits drei erfolgreichen Durchführungsrounds möchten wir dies hier resümieren.

Das Chatangebot umfasst jeweils 4 bis 6 Termine mit theoretischen Inputs und

Ziel der Chatreihe ist es, den Jugendlichen im geschützten Rahmen einer festen Gruppe mit zwei bekannten Moderatorinnen im Tandem Unterstützung anzubieten, besser mit Erlebnissen umzugehen, die für sie sehr einschneidend waren oder sind. Hierbei wird in den Chats nicht über diese Erlebnisse geschrieben. Vielmehr geht es darum, erste Skills an die Hand zu geben, damit sie in der Gegenwart stabil im Hier und Jetzt sein können. Dabei üben die Teilnehmenden, die Vergangenheit von der Gegenwart abzugrenzen und schauen, wie sie darüber hinaus entsprechende Hilfe erfahren bzw. finden können. Im Chatinterview mit Dana Mundt berichten die beiden Moderatorinnen bke-Frieda und bke-Berna über ihre Erfahrungen mit der Chatreihe.

Ziel ist es, den Jugendlichen erste Skills an die Hand zu geben.

Übungen. Das Ganze findet innerhalb einer festen und geschlossenen Gruppe mit maximal 8 Teilnehmer/innen statt.

Vor- und Nachteile einer geschlossenen Chatgruppe mit fester Teilnehmerzahl
Dana Mundt: Liebe bke-Berna und liebe bke-Frieda, ihr habt gerade die dritte Skills-Chatrunde beendet. Welche Vor-

und auch Nachteile seht ihr bei den geschlossenen Gruppenchats mit einer festen Teilnehmerzahl?

bke-Frieda: Vorteile: Man kann die einzelne Entwicklung besser weiterverfolgen.

bke-Berna: Vorteil Kontinuität. Auch das wir vorab wissen, wer da sein wird und umgekehrt die User/innen uns auch besser kennen.

bke-Frieda: Man bleibt länger an einem Thema. Es gibt ein Gruppengefühl, Zugehörigkeit ...

bke-Berna: Und Verbindlichkeit.

bke-Frieda: Für den Input lässt es sich häppchenweise erklären – Onlinehäppchen, weil wir ja auch ein Programm haben.

bke-Berna: Und du kannst den Inhalt gut aufeinander aufbauen. Die Häppchen übereinander stapeln.

bke-Frieda: Nachteil: Es können nicht so viele kommen.

bke-Berna: Zeitintensiver.

bke-Frieda: Themenbegrenzt.

bke-Berna: Wir haben in diesem Durchlauf auch ganz explizit geschrieben, dass es nicht um eigene Themen gehen soll, um niemanden zu überfordern.

bke-Frieda: Und das hat andererseits den Userinnen gefehlt. Ist ein bisschen ein Balanceakt.

bke-Frieda: Ich könnte mir z.B. in dem Format auch Telearbeit vorstellen als Thema.

Balance zwischen Inputgeben und Beiträgen der Teilnehmenden

Mögt ihr den Balanceakt nochmal etwas beschreiben?

bke-Frieda: Balanceakt zwischen Input und beschreiben lassen durch die User/innen, zwischen Auflockerung und striktem Arbeiten, zwischen Witze machen und Ernsthaftigkeit.

bke-Berna: Am schwierigsten oder herausforderndsten finde ich den Balanceakt mit den eigenen Themen (*Anmerkung: Themen der Teilnehmer/innen*).

bke-Frieda: Ich fand es sehr schön. Anders schon in der Vorabsprache, wer was macht und in der Vorbereitung...

Sind Vorgespräche notwendig?

Wären Vorgespräche für Euch hilfreich, so in Richtung Vorabsprache-Chat?

bke-Berna: Es gab eine Userin, die meiner Meinung nach nicht so profitieren konnte. Vielleicht wären hier Vorgespräche gut.

bke-Frieda: Ich denke, so ein Chat ist für akut Hochbelastete nicht so hilfreich.

Methodische Vorgehensweise

Jetzt wollte ich direkt nach eurem methodischen Vorgehen fragen.

bke-Frieda: Die Gruppe ist ja inhomogen und jede braucht ein bisschen was anderes. Da muss man aber auch aufpassen, dass es nicht zu einer „Therapiegruppe“ wird, das kann man so nicht leisten.

Abgrenzung – spannendes Stichwort: Was denkt ihr, was ist wie leistbar in der bke-Onlineberatung?

bke-Berna: In der realen Erziehungsberatungsstelle ist es doch ähnlich. Es nennt sich nicht Therapie aber wir alle arbeiten therapeutisch und es soll natürlich nicht die Therapie ersetzen.

bke-Frieda: Eben bisschen, was ist „ein bisschen Therapie“?

Was ist leistbar? Etwas Input geht, aber nicht zu viel, da es sonst zäh wird, wenn ich alles schreibe, was ich sonst spreche. Vorab verschicken finde ich auch schwierig, wenn man es noch nicht besprochen hat, daher eingeschränkt. Ich habe keine Bedenken, aber ich wäre dann nicht zufrieden mit dem Resultat.

bke-Berna: Ich möchte gerne weiter ausprobieren, wie wir die Jugendlichen gut erreichen können – egal wie sich das dann nennt.

bke-Frieda: Ich denke, möglich ist es, Übungen anzubieten und auszuprobieren, konkret und abgegrenzt.

bke-Berna: Ja, so wie wir es gemacht haben, vielleicht noch etwas ausbauen.

Was denkt ihr: Für den Theorieteil etwas an Hausaufgaben zum Lesen mitgeben ist das gut möglich? Vielleicht hattet ihr das ohnehin?

bke-Berna: Hausaufgabe haben wir auch mal aufgegeben, aber das hat nicht geklappt.

Was habt ihr methodisch wie genutzt? Also Theoriehäppchen hattet ihr geschrieben und über Telearbeit in der nächsten Chatrunde laut nachgedacht.

bke-Frieda: Methoden: Immer gleicher Anfang: Dankbarkeitsübung. Zwischendurch Spiele, die als Skills genutzt werden können.

So hochbelastete Klientinnen haben wir in der Beratungsstelle selten.

Gruppenarbeit vor Ort versus Online

Gibt es eigentlich Unterschiede zur Gruppenarbeit vor Ort für euch?

bke-Frieda: Ja schon, in der Auswahl der Klienten. So hochbelastete Klientinnen haben wir selten. Das ist generell ein Unterschied zur Arbeit in der Beratungsstelle vor Ort.

bke-Berna: Das stimmt.

bke-Frieda: Deshalb habe ich am Anfang auch geschrieben, dass ich es für akut Hochbelastete nicht geeignet finde, da diese durch Störungen dann den Ablauf sprengen.

bke-Berna: Deswegen finde ich den Schnuppertermin gut.

Moderation im Tandem

Wie war die Chatreihe für euch? Als Tandem in der Moderation? In der Arbeit im Chat anders?

bke-Frieda: Ohne Tandem wäre es nicht gegangen.

bke-Berna: Und die Erfahrung gemeinsam zu machen, sich immer wieder fachlich auszutauschen. Wir haben uns gegenseitig motiviert. Das tat im Tandem sehr gut. Es ist gut, sich abzuwechseln zu können und zu wissen es kann eine inhaltlich von uns übernehmen, wenn was sein sollte oder eine Userin mal etwas mehr Unterstützung (via Flüster z.B.) benötigt.

bke-Berna: Ja, das glaube ich auch.

bke-Frieda: Ich denke, es ist fast immer das Gleiche: „Wasch mich, aber mach mich nicht nass.“ Es darf mir nicht gut gehen, das bin ich nicht wert, aber zeige mir Skills, damit es mir gut geht. Das scheitert dann aber. Manchmal habe ich in den Chats (nicht speziell in diesem) auch den Eindruck, dass sie die Bestätigung suchen: Mir kann eh keiner helfen.

bke-Berna: Ja, das ist das Thema, was mich auch umtreibt, wie können wir den Userinnen helfen, dass sie sich erlauben, es sich ein bisschen besser gehen zu lassen.

bke-Berna: Eine Userin hat in ihrer Antwort geschrieben, dass es ihr manchmal zu schnell ging, sie sich aber nicht getraut hat, etwas zu sagen, damit sie nicht als dumm dasteht. Das war gut, dass sie das per Persönlicher Mitteilung an uns schreiben konnte.

bke-Frieda: Das ist, glaube ich auch die Schwierigkeit des Formats, man hat keine visuelle Rückmeldung.

bke-Berna: Das stimmt. Ich sehe nicht, ob sie meinen Input wie ein „Schwamm aufsaugen“ oder nebenbei etwas ganz anderes machen.

Was meinst du mit der Dankbarkeitsübung zu Beginn?

bke-Frieda: Wir starten mit Fragen, wie etwa: Wofür bist du dankbar heute, in der letzten Woche?

bke-Berna: Das ist einfacher für die Userinnen zu beantworten, als die Frage: Was hat dich ein bisschen glücklich gemacht? Was war schön? Was hat Dir gutgetan? Alles Dinge, die unsere Userinnen nicht wahrnehmen können oder sich nicht erlauben.

bke-Frieda: Es gibt Untersuchungen, dass Menschen, die abends drei Dinge aufschreiben, für die sie dankbar sind, in einem halben Jahr signifikant erfolgreicher in ihrem Leben sind, als die, die es nicht tun ... Skills erfragt und erklärt, z.T. direkt ausprobieren lassen und meist am Schluss noch ein Spiel.

bke-Berna: Zum Beispiel, was siehst du gerade, was hörst du? Die Spiele fanden einige doof oder zu viel aber bei den Spielen waren die meisten aktiv, das fand ich gut, um zu merken, dass noch alle anwesend dabei sind.

Und welche Spiele waren das?

bke-Berna: Das ABC -Spiel z.B.: ein Tier mit A – B

bke-Frieda: Zusammengesetzte Hauptwörter (Regenschirm – Schirmmütze) oder Sätze ergänzen. Ich finde das alles mit dem Spielen ja spannend - wie eine Unterbrechung trotz aller Schwere.

bke-Berna: Ja, das fand ich auch.

User/innenfeedback

Was haben sich die Userinnen gewünscht bzw. Euch zurückgemeldet?

bke-Frieda: Den Jugendlichen, die direkt Feedback gemeldet haben, hat alles gefallen.

bke-Berna: Alle fanden das Angebot gut und würden es weiterempfehlen. Eine Userin hat mir auch noch eine ausführliche Rückmeldung geschrieben, da sie am letzten Termin nicht dabei sein konnte.

bke-Frieda: Zwei weitere Userinnen hätten sich weniger Spiele gewünscht, das waren aber auch die mit gefühlt größter Klarheit im Chat.

Würden sie das Unterstützungsangebot nochmal für sich nutzen wollen? Welche Rückmeldungen gab es seitens der Userinnen ansonsten?

bke-Frieda: Sie würden es weiterempfehlen und haben es auch schon. Die Theorie fanden sie gut und haben auch ein paar Sachen ausprobiert...

bke-Frieda: Ich werde nochmal alle Skill-Ideen zusammenschreiben und zusätzlich verschicken, auch die, die wir nicht konkret besprochen haben.

Eine schöne Idee, dass ihr es bündelt und mitgebt.

Wir senden den Teilnehmerinnen einen imaginären Notfallkoffer.

bke-Berna: neue Skills, die sie noch nicht kannten. Es war die Frage, die eigenen Themen mehr einbauen zu können. Es wurde sich mehr Erfahrungsaustausch untereinander gewünscht. Allerdings waren die Rückmeldungen manchmal eher zäh.

Gab es auch Rückmeldungen in Bezug auf das Format: geschlossene schriftbasierte Gruppenchats? War das schöner, anders, schlechter oder was haben sie vielleicht auch vermisst?

bke-Frieda: Ich hatte den Eindruck, dass ihnen die Gruppe wichtig war. Es wurde nach denen gefragt, die fehlten.

bke-Frieda: War schon anders. Erstmal mehr Input von uns.

bke-Berna: Auch ich fand es gut, zu wissen, wer da kommt.

bke-Frieda: Theorie fand ich schwierig so zu vermitteln und zäh, aber wichtig.

bke-Berna: Umso überraschter war ich von der Auswertung.

bke-Frieda: Ich war nicht überrascht, weil ich das Gefühl hatte, die „hängen an meinen Lippen“ (bzw. Fingern), aber gefühlt für mich, war es eine Stunde schreibe nur ich.

bke-Berna: Wir haben immer Zusammenfassungen der Übungen an die Teilnehmerinnen per Persönlicher Mitteilung geschickt. Damit sie die in ihren Notfallkoffer packen können, wie auch immer der aussieht, imaginär oder am Handy.

Aktuell ist sowohl eine Fortsetzungsrunde für die fortgeschrittenen Teilnehmenden als auch ab Herbst 2022 eine neue Anfänger- Skills-Chat-Reihe im Moderationstandem geplant. Um die Teilnehmenden besser zu adressieren, wird der Ankündigungstext noch genauer beschreiben, was sie dort erwartet. Geplant ist außerdem, dass die erlernten Skills noch mehr an Beispielen zur Anwendung kommen und geübt werden können.

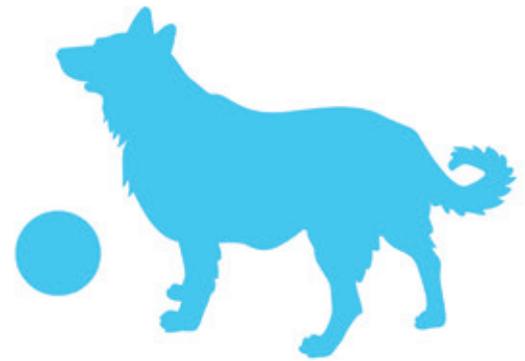
Über die Autorin:

Dana Mundt, Diplom-Sozialpädagogin, ist Fachkoordinatorin im Team der bke-Onlineberatung.

Der Chat mit Hund

Möglichkeiten von tiergestützter Therapie im Onlineformat

Von bke-Anni-Wolf



Jugendliche: ist buddy schon da!

Hatte gerade eine sehr emotionale
Therapiestunde

Moderatorin: Ja, Buddy ist schon da
und wacht gerade auf!

Jugendliche: gott sei dank

Moderatorin: Wenn Du magst, schicke
ihn ich ihn Dir kurz rüber

Jugendliche: gerne

Moderatorin: Soll er sich auf Deine
Füße legen?

Jugendliche: Ne ich glaub ich muss ihn
einfach ganz fest umarmen

Moderatorin: Mach das 😊

Wirkungseffekte der Beratung in den
Bereichen soziale Interaktion, Empathie,
Positive Stimmung und Selbstkompetenz
zu erhöhen.

Aber was macht ein Therapiehund
in der Onlineberatung? Welche posi-
tiven Effekte können spürbar werden,
wenn der Hund lediglich virtuell dabei
ist? Pudelmischling bke-Buddy hat
es ins Team der bke-Onlineberatung
geschafft und sich in die Herzen vieler
User/innen geschnüffelt. Im Folgenden
ein erster Eindruck, wie das gelingen
konnte.

und sehr schnell zu einer erleichterten
Kontaktaufnahme über den Hund füh-
ren. Zum Beispiel kann er „eine Runde
machen“ und alle Teilnehmenden
begrüßen. Oder es wird beschrieben,
was der Hund heute bereits erlebt hat,
was ein schöner Moment für ihn war
oder ein schwieriger. Der Hund fungiert
hier als Türöffner und auch als Stell-
vertreter: ein Teilnehmer am Chat, der
mutig als erstes Fragen beantwortet.
Er ist dabei als individuelle Persönlich-
keit genauso real wie ich als Beraterin
und die User selbst und bietet dadurch
wesentlich mehr Anknüpfungspunkte
als zum Beispiel ein imaginäres Kraft-
tier. Die Teilnehmenden machen sich
also ein Bild vom Hund und ergänzen
hiermit das Bild von mir als Beraterin.
Dadurch, wie ich über Buddy schreibe
und von ihm erzähle, werde ich greif-
barer und einschätzbarer und das Ver-
trauen wächst. Viele Jugendliche haben
negative Interaktionserfahrungen mit
Erwachsenen, aber eine ausgeprägte
positive Verbindung zu Tieren und
schöpfen Kraft aus diesen Kontakten,
die sich im Chat mit Hund leicht auf-
greifen lässt.

„Buddy ist ein schönes Kopfkino!“ – Atmosphäre gestalten und Vertrauen aufbauen

Wenn vor Ort in der Beratungsstelle,
in der analogen Welt, die Tür aufgeht
und ein freundliches Fellknäuel auf vier
Pfoten schwanzwedelnd zur Begrüßung
kommt, ist meist sehr schnell das Eis
gebrochen. Den Hund zu streicheln,
während schwierige Themen bespro-
chen werden, hilft den Ratsuchenden,
sich zu beruhigen und zu entspannen.
Während ein Kind oder Jugendlicher
kleine Aufgaben, Spiele und Tricks mit
ihm durchführt, wird die Atmosphäre
heiterer und es werden wertvolle Erfah-
rungen der Selbstwirksamkeit gemacht.
Am Verhalten des Hundes und der
Interaktion zwischen Kind und Hund
können viele wichtige diagnostische
Informationen abgelesen werden - der
Einsatz eines Therapiebegleithunde-
teams in der Erziehungsberatung vor
Ort bietet zahlreiche Möglichkeiten, die

Das Gestalten der Atmosphäre ist
in der Onlineberatung ein wichtiges
Instrument, um Beziehung aufbauen
und Entwicklung anstoßen zu können.
Die Vorstellung eines Therapiehundes,
der die Beraterin vor Ort real unter-
stützt, wirkt sehr einladend auf die
User/innen und dient auch im schrift-

basierten Chat als Eisbrecher. Schon
die Beschreibung des Hundes („hell,
flauschig, Schlappohren, kniehoch...“),
kann positive Assoziationen wecken

„Ich schicke mal Buddy mit einer Packung Taschentücher zu Dir rüber!“ – Kleine Interventionen

Während der Bearbeitung von Themen
hat es sich eingespielt, dass Buddy
jeweils zu der Person geht, die ein
Thema einbringt. Er legt sich auf die

Füße oder neben jemanden und trägt so dazu bei, sich zu sammeln, die Aufregung zu verkleinern und sich direkt unterstützt zu fühlen. Den Usern gelingt es sehr leicht, diese Imagination aufzubauen und auch eigenständig weiterzuentwickeln. Manche kommen in den Chat und fragen gleich, ob Buddy sich erstmal zu ihnen setzen kann zum Ankommen. Manche schreiben am Ende ihres Beitrags schon, dass sie ihn nun zum nächsten schicken. Wenn jemand sehr traurig wird oder weint, kann Buddy losgehen und eine dicke Packung Taschentücher holen. Wenn die User einverstanden sind, kann er die Tränen ablecken oder Pfötchen geben. Er trägt zu Trost und Entlastung bei und kann nach schweren Phasen wieder zu fröhlicher Heiterkeit führen. Die User reagieren ihrerseits fürsorglich und bindungsorientiert und geben ihm (digitale) Leckerlis oder streicheln ihn (virtuell). Zur Auflockerung und als Anfangs- oder Endritual ist es möglich, kleine Spiele einzubauen, in denen Buddy eine zentrale Rolle spielt. Zum Beispiel kann er würfeln und so bestimmte bunte Karten mit Fragen auswürfeln, die im Chat gestellt werden. Oder er dreht das Ressourcenglücksrad und wählt so eine kleine Aufgabe für die Gruppe. So ist er mal mehr und mal weniger aktiv eingebunden und das richtet sich nach dem Bedarf der User.

„Buddy kennt das auch...“ – Der Hund als Stellvertreter und Projektionsfläche

Bei der inhaltlichen Bearbeitung der Themen von Jugendlichen bieten sich sehr häufig Parallelen zum Hundeleben an: Seien es Buddys Erfahrungen mit der Pubertät, die Schwierigkeit, Impulse zu kontrollieren, das Aufpassen aufs Rudel, das Lernen neuer Fähigkeiten, der Umgang mit Streit und Grenzen, ein angstmachender Arztbesuch – es gibt unendlich viele Themenfelder von Jugendlichen, zu denen Metaphern aus der Hundewelt wunderbar passen. Buddy als Freund und Sympathieträger bietet sich sehr gut für diese Stellvertreterfunktion an, da die Jugendlichen sich gut in ihn einfühlen können und ihm sehr wohlwollend begegnen –

gerade da, wo ihm etwas nicht ganz leichtfällt. So öffnet er Türen zu neuen Perspektiven im Umgang mit eigenen Bedürfnissen, Ängsten und Erfahrungen.

Für mich als Beraterin ist es mitunter sehr interessant zu beobachten, wie Buddy sich in der analogen Welt während eines Chats verhält. Ist die Stimmung gleichbleibend ruhig, kann es sein, dass er einfach still neben mir liegt und schläft. Die Beschreibung eines schlafenden, ruhig atmendes Hundes kann die Gruppe zu einer kleinen Entspannungsmeditation einladen. Steigt meine eigene Anspannung durch krisenhafte Zuspitzungen im Gruppenchat einmal an, kann es sein, dass er plötzlich neben mir sitzt und mich anstupst, weil er mein erhöhtes Stressniveau wahrgenommen hat. Eine solche direkte Rückmeldung kann auch aufgegriffen und im Chat thematisiert werden. Oder bke-Buddy übernimmt in der Rolle des Wachhundes die Aufgabe aufzupassen und bei Gefahren zu warnen, so dass die User/innen dies

einmal für einen Moment abgeben und sich in Sicherheit fühlen können. In einer konkreten Situation konnte die Vorstellung, dass ein Hund „anwesend“ ist, die Jugendliche dabei unterstützen, eine akute Panikattacke zu regulieren:

Jugendliche: sry...brauch kurz ein moment ... bekomme panik

Moderatorin: Weißt Du etwas zu tun, um Dich zu beruhigen?

Jugendliche: ja ... ob ichs hinbekomme ist die andere sache

Jugendliche: *Sache

Jugendliche: Wollen wir kurz was spielen?

Moderatorin: Oder willst Du für Dich selbst etwas tun?

Jugendliche: brauch nur kurz ein Moment

Moderatorin: ok! Nimm Dir die Zeit!

„Buddy passt auf.“ – Stimmungsbarometer und Co-Regulation

Moderatorin: Buddy stupst Dich freundlich an und zeigt Dir, dass er auch da ist.

(Zwei Minuten Stille)

Jugendliche: okay ... ich glaub es geht wieder. Danke!

Moderatorin: Wie hast Du das geschafft?

Jugendliche: zählen und Augen zu ... dabei auf meine atmung komplett fokussieren

Jugendliche: und der gedanke, dass mich gerade ein hund mit so treuen augen anschaut hat auch schon fast gereicht

Insgesamt lässt sich sagen, dass natürlich nur ein sehr kleiner Ausschnitt der Wirkmechanismen von tiergestützter Therapie in der Onlineberatung zum Tragen kommt. Aber auch dieser kleine Ausschnitt stellt schon eine Bereicherung dar. Er hilft den Jugendlichen, Angst und Spannung abzubauen und schenkt Trost und Lebensfreude. Er erleichtert ihnen den Zugang zu Gefühlen, den eigenen Fähigkeiten und zu neuen Perspektiven.

Über die Autorin:

Diplom-Psychologin **bke-Anni-Wolf** und bke-Buddy haben die Weiterbildung zum „Therapiebegleithundeteam“ bei der Steinfurter Akademie für tiergestützte Therapie (sattt.de) absolviert und arbeiten in einer Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern.

Onlineberatung „an der Grenze“

Wenn von „Borderline“ gesprochen und gelesen wird.

Von Giovanni De Santis

In der Onlineberatung kommt es immer wieder vor, dass die Frage nach den Grenzen der Beratungsform im Raum steht. Woran können während textbasierter Beratung Störungsmuster erkannt werden, die klinisch auf eine Borderline-Persönlichkeit hindeuten? Und welche Art von Umgang sollte in diesen Situationen bedacht werden, um zu vermeiden, dass Online-Beratungsprozesse „gesprengt“ werden?

seiner Arbeit „Forschung und psychoanalytische Therapie in der Gruppe der Borderline-Neurosen“ ein spezifisches psychopathologisches Bild, das weder auf eine Neurose noch auf einen rein psychotischen Zustand zurückzuführen war. Die Symptome seiner Patienten schwankten. Sie wurden daher als „Borderline“ oder „grenzwertig“ bezeichnet.

Das theoretische und klinische Verständnis des „Borderline-Patienten“

hochwertige Instrumente zur Diagnose verfügen und uns einig sind, dass wir die Vorgeschichte einer Person, bei der eine Borderline-Persönlichkeitsstörung diagnostiziert wurde, ziemlich genau erfassen können: Nicht alle Menschen, die ständig Gewalt ausgesetzt sind, entwickeln eine Borderline-Persönlichkeitsstörung.

Woran können wir grenzwertiges („borderline-artiges“) Verhalten erkennen?

Dank der geschriebenen Texte sowie der Analyse eigener Gefühlsregungen vor, während und nach einer Beratung können wir durchaus Hypothesen bilden, aus denen sich mögliche Fährten für eventuelle zukünftige Beratungsarbeit ergeben.

Bevor wir in Beratungsprozessen generell über den Umgang mit Hilfesuchenden nachdenken, sollten wir uns ausreichend mit psychopathologischer Theorie beschäftigen. Allein dieser Punkt zeigt die Notwendigkeit diagnostischen Vorgehens in Beratungsprozessen. Verstehe ich mein Gegenüber in seiner Not, kann ich ihm auch besser helfen. Es geht hierbei nicht um ein Diagnose-Etikett, sondern um das Erkennen von Signalen, die in der Arbeit ernst genommen werden müssen, um die Beratungsqualität nicht zu gefährden.

Die psychologischen Mechanismen, die der pathologischen Entwicklung zugrunde liegen, werden von verschiedenen Denkschulen mit unterschiedlichen ätiologischen Prävalenzen erklärt. Es gibt zahlreiche Studien, die eine Vorgeschichte körperlichen und/oder sexuellen Missbrauchs bei Patienten mit Borderline-Störung belegen. Perry (1993, 1995) fasst die Forschungs-

„Meine Mutter denkt an mich, als jemand, der denken kann, insofern existiere ich, als denkendes Sein.“

Fonagy

Es ist nicht das Ziel der bke-Onlineberatung, sozialpädagogisch oder psychologisch zu diagnostizieren. Usern und Userinnen textbasiert zu begegnen und sie zu beraten, das geschieht im Hier und Jetzt und fokussiert sich in erster Linie auf die konkrete Beantwortung eingehender Erziehungsfragen sowie auf offen ausgesprochene psychische Sorgen bei der Bewältigung des Alltags. Diese Prämisse spiegelt zugleich auch die ethische Grundhaltung der bke-Onlineberatung wider.

Der Verzicht darauf, eine Diagnose zu stellen, bedeutet aber nicht zwangsläufig, dass während einer Onlineberatung nicht diagnostisch vorgegangen wird.

Was heißt Borderline?¹

In der umfangreichen Literatur über Persönlichkeitsstörungen besteht Einigkeit darüber, dass der erste Autor, der den Begriff Borderline in einer analytischeren Weise verwendete, Adolph Stern war. Mit dem Begriff Borderline beschrieb Stern 1938 in

stützt sich auf empirische Belege: in Biografien von Menschen mit einer Borderline-Persönlichkeitsstörung finden sich oft verletzte Bindungsbeziehungen, traumatische Missbrauchs- und Vernachlässigungserfahrungen, außerdem Defizite im Emotionsregulierungssystem im Zusammenhang mit der Entwertung emotionaler Erfahrungen und Defizite bei der Entwicklung metakognitiver Fähigkeiten wieder.

Der Versuch, die Ursachen mit klaren Regeln und genauen Grenzen der Borderline-Persönlichkeitsstörung zu ziehen, ist immer sehr riskant. Es ist nicht möglich, eindeutige und ausschließliche Gründe für eine pathologische psychologische Entwicklung und ihre Umstände zu nennen, insbesondere wenn diese in der Kindheit liegen. Auch wenn wir heute über qualitativ

¹ Eine detaillierte Beschreibung der Diagnose Borderline-Persönlichkeitsstörung findet sich etwa im DSM 5. Der vorliegende Artikel beschränkt sich auf einführende Elemente und konzentriert sich insbesondere auf die Frage des Umgangs mit dem Störungsbild im Rahmen textbasierter Online-Beratungsprozesse.

ergebnisse in einer Tabelle zusammen. Er unterteilt bei der Entwicklung einer Borderline-Persönlichkeitsstörung in **Hauptfaktoren** und **begünstigende** Faktoren (siehe Tabelle rechts).

Lesen wir in Beratungsprozessen also von traumatischen Erfahrungen, wie sie hier aufgelistet sind, so müssen wir besonders achtsam sein.

Ebenfalls wichtig für die Erkennung einer Persönlichkeitsstörung vom Typus Borderline ist es, die primären psychischen Verteidigungsmechanismen zu analysieren. In erster Linie sollte in Teamarbeit überprüft werden, ob sich in der Beziehungsgestaltung zum Hilfesuchenden eine extreme Idealisierung (gepaart mit extremer Entwertung) sowie eine oft wiederkehrende Spaltungstendenz zeigen. In der textbasierten Beratung können zum Beispiel Passagen gelesen werden wie: *„Endlich habe ich jemanden gefunden, der mir zuhört“*, *„Ich habe schon viele Langzeittherapien hinter mir, doch keiner hat mir so gut helfen können, wie Du“* oder *„Du kannst Dir Deinen Rat sonst wo hinstecken, wo hast Du denn Deine Ausbildung gemacht, ey?“*

Ein weiteres Phänomen stellt der Spaltungsmechanismus dar, der in Beziehungen mit Menschen oft zum Vorschein kommt, wenn es um extreme Gefühlsschwankungen geht. Schnell ist alles gut oder schlecht, schwarz oder weiß, dafür oder dagegen. Lässt man sich zu sehr auf die mitunter chaotischen Argumentationen und Berichte der schreibenden (sowie erzählenden) Hilfesuchenden ein, fällt bald auf, dass man selbst in eine Art Achterbahn der Gefühle katapultiert wird, aus der herauszukommen schwerfällt.

„Es gibt für mich kein Dazwischen, entweder Du glaubst mir jetzt oder Du kannst mir gar nie helfen!“ Bei solchen Aussagen der Hilfesuchenden ist es fundamental, die frei flottierende Angst sowie extreme Not und selbst-erfüllende Prophezeiung in Bezug zu setzen zu der Einstellung, dass die hilfeschuchende Person in ihrer aktuellen Beziehung davon ausgeht, ohnehin erneut verlassen zu werden. Oft wird man in dieser engen Situation aufgefordert, nun an der Kreuzung nach rechts oder

Hauptfaktoren	Begünstigende Faktoren
• Sexueller Missbrauch	• Körperliche und emotionale Vernachlässigung
• Körperlicher Missbrauch	• Trennung signifikanter Bindungsfiguren
• Zeuge von Gewalterfahrungen	• Verbale Gewalt
	• Fragiles Temperament
	• Elterliche Psychopathologie
	• Mangel an schützenden, vertrauensvollen Beziehungen
	• Fähigkeit zur Dissoziation
	• Chaotische Familienverhältnisse
	• Deviantes elterliches Verhalten

Perry (1993, 1995)

eben nach links abzubiegen. Dann ist es stets ratsam, in der Beziehungsarbeit stehen zu bleiben, auszuhalten und zu reflektieren.

Was können wir tun, wenn wir das Gefühl haben, dass die Online-Beratungsarbeit an Grenzen stößt?

In der Rückmeldung ist es gut zu vermeiden, persönlich zu werden. Das heißt, dass man besser entgegnet, mit: *„Es fühlt sich an, als wärest Du ziemlich sauer“*, als direkt zu fragen: *„Wieso greifst Du mich an?“* Ebenfalls hilft es, im Team zu arbeiten und dort die eigenen Ängste und die gefühlte sowie innerhalb des Helferteams teils gelebte *Spaltung* offen anzusprechen.

Gerade weil es um grenzwertige Beratungsmomente geht, ist es außerordentlich wichtig, dass die eigenen Grenzen erkannt und im Team ausgesprochen werden³. Außerdem sollten diese eigenen Grenzen – in Kombination mit Regeln, Vereinbarungen und Richtlinien – in die konkrete Beratungsarbeit eingeflochten werden. Eine hilfeschuchende Person mit dem hier dargestellten Störungsmuster bedarf in weitaus stärkerem Maße einer Grenzsetzung als die meisten anderen

Menschen. Daher ist es auch wichtig, sich immer wieder klarzumachen, mit wem man da gerade kommuniziert. „Grenzen machen Beziehungen verlässlich und bieten Sicherheit – selbst wenn es manchmal frustrierend ist, wenn Hoffnungen oder Wünsche nicht erfüllt werden“³, hat die Hamburger Autorin und Schriftstellerin Svenja Hold 2021 geschrieben.

Wenn es auch nicht das Ziel ist, im Rahmen der bke-Onlineberatung Diagnosen zu stellen, so kann dennoch mittels eines diagnostischen Verstehensprozesses ein tragfähiges und heilendes Arbeitsbündnis geschaffen werden. Von hier ausgehend ist es möglich, die Hilfesuchenden als reale, selbstmündige und selbstdenkende Wesen (und sie sich selbst!) wahrzunehmen und zu erleben, gerade weil man ihnen empathisch und authentisch mit Grenzen und Möglichkeiten der textbasierten Onlineberatung begegnet.

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

² Von außerordentlicher Wichtigkeit ist immer auch die Hilfen vor Ort (z. B. therapeutische Praxis, Klinik, Jugendhilfeeinrichtung, Jugendamt) gemeinsam mit den Usern zu reflektieren und die Brücken zu diesen zu bilden bzw. zu halten.

³ Svenja Hold: Borderline erkennen und verstehen: Der Ratgeber zum richtigen Umgang mit der Borderline Persönlichkeitsstörung für Betroffene und Angehörige - inkl. BPS-Test & Selbsthilfe-Fragebogen 2021

Konzept Einzelchat-Beratung

Offene Sprechstunde und kontinuierliche Einzelchat-Beratung

Die *Offene Sprechstunde* ist eine Angebotsform, die einen zeit-synchronen direkten Kontakt zwischen einem registrierten Ratsuchenden und einer Fachkraft in Form eines Einzelchats ermöglicht. Sie sollte für ein in sich abgeschlossenes Orientierungsgespräch (z.B. in Krisensituationen) genutzt werden.

Innerhalb dieses Einzelchats verfolgt der/die Berater/in das Ziel, das Anliegen des/der Ratsuchenden zu klären und mit ihm/ihr Schritte zu erarbeiten, die der/die Ratsuchende in Richtung einer Lösung gehen könnte. Möglich sind hier Überlegungen und Strategien zu einer Verhaltensänderung oder zu einer Konfliktlösung, die vom Ratsuchenden direkt umsetzbar sind. Es können aber auch Hinweise auf weitere Hilfsangebote sein, die der/die Ratsuchende für sich und sein/ihr Anliegen in Anspruch nehmen kann.

Das Angebot kann bedarfsorientiert ein- und mehrmalig genutzt werden. Auf den Webseiten der Eltern- und Jugendberatung sind die Zeiten der Offenen Sprechstunde ausgewiesen, zu denen jeweils mehrere Fachkräfte anwesend sind. Der/die Ratsuchende findet sich innerhalb der angegebenen Zeitfenster im so genannten Wartezimmer ein und formuliert in ein Textfeld sein/ihr Anliegen. Sobald eine Fachkraft frei ist, wird der Einzelchat gestartet. Sollten alle verfügbaren Fachkräfte bereits im Gespräch sein, wird dies dem/der Ratsuchenden automatisch rückgemeldet. Für ihn/sie besteht die Möglichkeit, zu warten bis eine Fachkraft frei ist.

Die Möglichkeit der Wahl eines bestimmten Beraters/einer bestimmten Beraterin besteht in der Offenen Sprechstunde grundsätzlich nicht. Aus-

nahmen ergeben sich dadurch, dass Ratsuchende mit speziellen Problemlagen eine Präferenz für ein bestimmtes Geschlecht des Beraters haben. Diesem Wunsch wird entsprochen. Der/die Ratsuchende hat dann die Möglichkeit, zu warten bis eine dem Geschlecht nach passende Fachkraft frei wird.

Folgekontakte mit der gleichen Fachkraft sind im Regelfall nicht vorgesehen. Wer erneut ein Anliegen innerhalb der Offenen Sprechstunde vorträgt, wird von einer anderen Fachkraft beraten.

Bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen wird im Rahmen der Offenen Sprechstunde jedoch eine Variante der Einzelchat-Beratung angeboten: die *kontinuierliche Einzelchat-Beratung* bei immer der gleichen Fachkraft.

Ratsuchende, die seit mindestens drei Monaten bei der bke-Onlineberatung registriert sind und die Offene Sprechstunde nutzen, können unter bestimmten Voraussetzungen in eine feste Beraterzuordnung wechseln. In der Regel geht eine entsprechende Offerte von der Beratungsfachkraft/den Beratungsfachkräften aus, die nach fachlicher Einschätzung und dem Austausch mit dem Team der Offenen Sprechstunde in der Intervention darüber entscheiden. Nimmt der/die Ratsuchende auch Mailberatung wahr, wird die Fachkraft der Mailberatung darüber informiert und in den Entscheidungsprozess mit einbezogen.

Beim nächsten Besuch der Offenen Sprechstunde spricht die Fachkraft den/die Ratsuchende/n an und erklärt die Modalitäten der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung.

Ab dem Beginn der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung werden regelmäßige Termine in der Sprechstunde bei

immer der gleichen Fachkraft vereinbart. Damit endet die unverbindliche Nutzung der Offenen Sprechstunde.

Dieses Angebot ermöglicht einen kontinuierlichen lösungsorientierten Beratungsprozess, der besonders bei komplexen und schwerwiegenden Themen zielführender und fokussierter gestaltet werden kann. Er sollte mit einer klaren Zielvereinbarung einhergehen und gut strukturiert sein. Unterstützung dabei erhält die jeweilige Fachkraft in der Intervention. Nach spätestens einem Jahr soll der Fall in der Intervention vorgestellt werden. Ein eventuell längerer Beratungsprozess ist in begründeten Fällen nach Auswertung und Reflexion in der Intervention möglich.

Für einzelne Ratsuchende kann es sinnvoll sein, durch eine/n Mailberater/in und eine/n Einzelchatberater/in kontinuierlich begleitet zu werden. In diesen Fällen ist der Austausch der beiden Fachkräfte wichtig und gewünscht.

Stand September 2021

Planungen für das Jahr 2022

Die Pandemie hat viele neue Onlineberatungsangebote ins Leben gerufen – meist in Verbindung mit einem realen Beratungskontakt vor Ort. Die bke-Onlineberatung hat sich entschieden, weiterhin für diejenigen Ratsuchenden da zu sein, die auf die Gewährleistung einer hohen Anonymität in Kombination mit einer hohen fachlichen Qualität Wert legen.

Neuausrichtung des Leitungs- und Koordinationsteams

Anfang des Jahres 2022 wächst das Koordinationsteam auf 7 Personen an. Ab Januar 2022 ist die Stelle des Psychologen/der Psychologin im Team besetzt, ab dem Februar 2022 die Stelle der Teamassistentin. Neben den beiden Stellen der Fachlichen Koordination (Chat und Foren), der Stelle der Koordination Öffentlichkeits- und Pressearbeit zählen zum Koordinations-team auch die beiden Leitungsstellen Fachliche und Technisch-organisatorische Leitung. Durch die zusätzliche Neubesetzung ist somit ein multidisziplinäres Team gewährleistet.

Im Jahr 2022 werden die Aufgabenbereiche neu strukturiert: die Fachliche Leitung und die Technisch-Organisatorische Leitung geben Teile der Aufgabenbereiche ab. Das Leitungsteam will sich zukünftig verstärkt um die konzeptionelle und technische Weiterentwicklung kümmern und die Vernetzung in der Fachöffentlichkeit intensivieren.

Live-Chat – Konzeptionierung und technische Umsetzung

Das Kommunikationsverhalten und auch der Anspruch der Jugendlichen und Eltern hat sich in den letzten Jahren verstärkt durch die Pandemie und ihren Auswirkungen verändert: man will schnell und unkompliziert Antworten auf anstehende Fragen – ohne große Hürde und ohne Wartezeit. Die bke-Onlineberatung fordert für alle Beratungsangebote eine Registrierung mit einigen wenigen aber unumgänglichen persönlichen Daten (Alter und Geschlecht des Kindes/Jugendlichen, E-Mailadresse). Trotz dieser sparsamen Datenabfrage ist eine Double-Opt-In-Registrierung obligatorisch.

Für einen niedrigschwelligen Zugang zu einem Berater/einer Beraterin kann ein Live-Chat ohne erforderliche Registrierung sorgen. Der User/die Userin kann direkt über die Startseite der bke-Onlineberatung in einem Chatfenster mit einer Fachkraft in den Austausch gehen. So könnten in einem ersten Kontakt erste Anliegen erörtert werden. Sollte ein weiterer intensiverer Beratungskontakt notwendig sein, kann der User oder die Userin auf das Beratungsangebot als Ganzes hingewiesen werden.

Im Jahr 2022 soll der Live-Chat sowohl technisch als auch konzeptionell eingeführt werden. Es muss ein datensicheres Tool implementiert werden, das auch im Back-End leicht zu bedienen ist und in die interne Statistik eingebunden wird. Die Auflagen des Datenschutzes müssen zwingend erfüllt werden.

Unabhängig von der technischen Implementierung wird im Hintergrund eine belastbare Einsatzplanung erstellt, um möglichst umfangreiche und regelmäßige Öffnungszeiten offerieren zu können.

BLOG – neues Format als Präventionsmaßnahme

In Zusammenarbeit mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen ist für Eltern im Jahr 2021 ein BLOG entstanden, der insbesondere die Themen für Eltern von Kindern von 0 bis 3 Jahren beleuchtet. Im Jahr 2022 sollen mit Blick auf das Ende des Projektes #FrüheHilfen im Dezember 2022 auch weiterführende Themen der Erziehung und des Familienlebens allgemein verfasst und die notwendigen Bebilderungen geplant werden. Ein Ausbau des BLOGs steht 2023 auf der Agenda.

PODCAST – Erziehungsberatung fürs Ohr

Eine neue Erfahrung zeigt, dass Eltern (audio-visuelle) Informationen erhalten möchten, ohne in den aktiven Austausch gehen zu wollen. Dieser Bedarf könnte mit Blick auf die Anonymität in der bke-Onlineberatung mit einem Podcast zu Familien-themen gedeckt werden. Im Jahr 2022 sollen ersten Folgen an den Start gehen. Damit erfüllt die bke-Onlineberatung neben dem für alle lesbaren Forum eine weitere niedrigschwellige Aufgabe im Bereich der Prävention.

Werbemaßnahmen für die Zielgruppe der Jugendlichen

Die Beobachtung der Statistik in den vergangenen Jahren zeigt, dass immer weniger Jugendliche zur bke-Onlineberatung finden. Die Gründe sind vielfältig.

In den vergangenen Jahren musste das Augenmerk auf Datenschutz und konzeptionelle Weiterentwicklung gelegt werden, die Öffentlichkeitsarbeit für die Zielgruppe der Jugendlichen war wenig im Fokus. Die bke-Onlineberatung will nun gezielt direkt Jugendliche aber auch deren Vertrauenspersonen ansprechen. Es sind Aktionen in Schulen, Jugendeinrichtungen, Jugendherbergen sowie in den Social Media Auftritten der bke-Onlineberatung denkbar. Die Werbemaßnahmen könnten versuchsweise in einem bestimmten regionalen Gebiet durchgeführt werden bevor sie bundesweit an den Start gehen. 2022 soll dies durch ein maßgeschneidertes Konzept koordiniert werden.

Stärkere Vernetzung im gesamten Bundesgebiet

Die bke-Onlineberatung möchte die neu gewonnenen Kapazitäten in der Koordinations- und Leitungsebene nutzen um sich bundesweit in der Fachöffentlichkeit mehr zu vernetzen. Bestehende Kontakte sollen belebt werden und neue entstehen. Der Kontakt zu den finanzierenden Ländern und den beteiligten Trägern soll ebenfalls intensiviert werden, um das Beratungsportal in allen Strukturen noch bekannter zu machen.

Qualitätsmaßnahmen in der Pandemie-Zeit

Die bke-Onlineberatung sieht konzeptionell eine Vielzahl an monatlichen Intervisionssitzungen vor. Dies ist bei der Art der Beratungsfälle – gerade in der Jugendberatung – ein absolutes Muss, wenn die Qualität der Beratung erhalten bleiben soll. Der fachliche Austausch zwischen den bundesweit verteilten Fachkräften über das geschützte Portal findet – wie die Beratung selbst auch – rein schriftbasiert statt.

Nachdem sich das Team der Fachkräfte der bke-Onlineberatung über das gesamte Jahr nicht Face to Face oder per Video-Chat erlebt, ist der jährliche Erfahrungsaustausch als Präsenz-Treffen ein unverzichtbares Element im Reigen der Qualitätsstrukturen.

Im Jahr 2022 ist dieses Treffen im Juni geplant und soll ausnahmslos Face to Face stattfinden (wenn es die Bestimmungen erlauben).

Instandhaltung und Erweiterung der Software

Die Software wird ständig gewartet und den aktuellen Bestimmungen und Voraussetzungen für sicheres Surfen im Netz angepasst.

2022 soll sowohl der Live-Chat als auch der Podcast implementiert werden (siehe oben).

Außerdem soll 2022 ein Austausch mit den örtlichen Beratungsstellen erfolgen, in wie weit die Software, die die örtlichen Beratungsstellen für ihr Blended Counseling Konzept nutzen, und die bke-Onlineberatung verknüpft werden könnte. Dabei ist auch das

Erfassen der Fallstatistik der Onlineberatung ein wichtiger Aspekt. Perspektivisch bedarf die Software der bke-Onlineberatung, die auf einer Programmierstruktur aus dem Jahr 2004 basiert, einem Relaunch. Ob ein kompletter Neustart mit einer eigens programmierten neuen Technik oder eine Lizenzvariante mit einer individuellen Anpassung die Lösung ist, soll in diesem Jahr geprüft werden. Dazu gehört auch die Klärung der notwendigen zusätzlichen Finanzierung.

Der Beirat der bke-Onlineberatung

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

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
- die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt
- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland – 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 Sitzung des Beirates fand im April 2021 per Video-Chat statt. Die Beiratsmitglieder wurden über die Entwicklungen des Jahres 2020, das Projekt „Schnelle Hilfe im Internet“, das Projekt #FrüheHilfen „Entwicklung, Erprobung und Auswertung von Onlineangeboten für Schwangere und (werdende) Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren in belastenden Lebenslagen“ sowie über die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung informiert. Einen konstruktiven Austausch gab es anschließend zum Thema Videoberatung versus (schriftbasierter) Chatberatung.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2021
zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung

Baden-Württemberg

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

Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Ökumenische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Erziehungsberatungsstelle Diakonie Oberland/Caritas Zentrum Bad Tölz/Wolfratshausen des Caritasverbandes der Erzdiözese München und Freising
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Diakonischen Werkes Coburg e.V. in Coburg
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der kirchlichen Werke Eichstätt GbR in Eichstätt
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen

- Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Kempten
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene der Diakonie Kitzingen und des Caritasverbandes für den Landkreis Kitzingen e.V. in Kitzingen
- Erziehungs-, Jugend und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Mühldorf des Caritasverbandes München und Oberbayern in Mühldorf
- Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt München
- KJF Familienhilfen der Katholischen Jugendfürsorge der Erzdiözese München und Freising e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in München
- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- KJF Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Regensburg
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Rosenheim des Caritasverbandes München und Oberbayern in Rosenheim
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen der Caritas und der Diakonie Roth-Schwabach in Roth

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Berlin
- Erziehungs- und Familienberatungs-

- stelle des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Reinickendorf Berlin e.V. in Berlin Reinickendorf
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Paar- und Lebensfragen 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

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

Hamburg

- Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg/Eder
- Evangelischen Zentrum Am Weißen Stein, Familien- Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst, Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kommunale Kinder-, Jugend- und Familienhilfe der Stadt Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle Ober-Ramstadt, Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt
- Erziehungsberatungsstelle des Instituts für Beratung und Therapie für Familien und Jugendliche e.V. in Wiesbaden

Mecklenburg-Vorpommern

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

Niedersachsen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene der AWO Ostwestfalen-Lippe e.V. in Bielefeld
- Jugendberatung bib des Vereins Beratung für Familien, Erziehende und junge Menschen e.V. in Braunschweig
- Erziehungsberatungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Landkreises Celle in Celle
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Goslar in Goslar
- Erziehungsberatungsstelle der Stadt Göttingen
- 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

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

Rheinland-Pfalz

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

Werkes der Evangelischen Kirche der Pfalz in Bad Dürkheim

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

Saarland

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

Sachsen

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

Sachsen-Anhalt

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

Schleswig-Holstein

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

Thüringen

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

Perspektiven



**60 Jahre bke
Jubiläumskonferenz
Nürnberg
21.–23. Sept. 2022**

Programm
und Anmeldung
auf bke.de

Die bke wird 2022 60 Jahre alt. Der Grundgedanke der bke, der *Bundeskongferenz*, war die »ständige Konferenz der Landesarbeitsgemeinschaften«. Die »Jubiläumskonferenz« ruft diesen Aspekt der bke in Erinnerung. Zu dieser besonderen Jahrestagung der bke bringen verschiedene Landesarbeitsgemeinschaften für Erziehungsberatung (LAG) Fachthemen ein und präsentieren Referentinnen

und Referenten. Die Inhalte weisen die Zukunft, öffnen fachliche Perspektiven und weiten Blicke. Attraktive Inputs, Vorträge und Diskussionen zu aktuellen Themen der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung in der Kinder- und Jugendhilfe stehen auf dem facettenreichen Programm. Ein LAG-Café, eine Live-»Konferenz« auf dem Podium und freilich auch ein rückblickender Programmpunkt zur

Geschichte des Verbandes runden das Programm ab. Die Jubiläumskonferenz der bke findet im Aufseßsaal des Germanischen Nationalmuseums in Nürnberg statt. Während der Veranstaltungstage erhalten die Tagungsteilnehmer/innen freien Eintritt zum Ausstellungsbereich des Museums.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

