

Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

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

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

Der Zugang zu digitalen Medien, ihre Nutzung und steigende Bedeutung hat Einfluss auf den Lebensalltag von Familien und jungen Menschen. Zunehmend wählen Jugendliche und Eltern die Onlineberatung auch bewusst als Alternative zur Face-to-Face-Beratung, weil sie die virtuelle Form der Kommunikation bevorzugen. Beratung via Internet bietet mehr zeitliche Flexibilität und spricht damit berufstätige Eltern und möglicherweise auch mehr Väter an. Jugendliche fühlen sich durch die Vielfalt der Angebote angesprochen, die ihrem Medienverhalten entsprechen, dies gilt

insbesondere für den Chat. Der schnelle und unkomplizierte Zugang bietet Unterstützung für Fragen, zu denen die Betroffenen (noch) keine Beratung vor Ort nutzen möchten, oder der umgehenden Unterstützung in akuten Krisen bedürfen.

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

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

Angebote im Internet taugen nicht nur für eine direkte Hilfestellung, auch präventive Zielsetzungen lassen sich über das digitale Medium realisieren. Beide Zielgruppen, Eltern wie Jugendliche, erhalten über die Dialoge anderer Betroffener mit den Online-Fachkräften eine frühzeitige Unterstützung in allen Fragen rund um die Erziehung, dem Zusammenleben in der Familie oder zur eigenen Person. Schriftlich fixierte Selbsthilfe, wie sie im frei zugänglichen Forum sichtbar wird, trägt dazu bei, verunsicherte Eltern zu orientieren und ihre Erziehungskraft zu stärken. Die Beiträge im Jugendforum dienen der Unterstützung von Jugendlichen, deren Probleme sich zu chronifizieren drohen. Sie haben somit auch präventiven Charakter.

Rechtsgrundlagen

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

- § 8 Abs. 3 Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten
- § 16 Abs. 1 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 16 Abs. 2 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen

- § 17 Abs. 1 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 18 Abs. 1 Beratung bei der Ausübung der Personensorge
- § 28 Erziehungsberatung
- § 41 Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung.

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

- die ständige Präsenz des Angebots (24 Stunden täglich, 7 Tage in der Woche)
- die direkte Kontaktaufnahme zu Fachkräften und
- die Anonymität der Kommunikation im Interesse der Ratsuchenden, um psychosoziale Leistungen niederschwellig und individuell zugänglich zu machen.

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

Adressaten des Onlineberatungsangebots sind zum einen Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren. Insbesondere Jugendliche werden in ihrer Lebenswelt, in der das Internet eine zentrale Stellung einnimmt, mit dem Angebot unmittelbar erreicht. Zunehmend sind junge Eltern inzwischen mit dem Internet aufgewachsen und suchen dort selbstverständlich nach Hilfsangeboten. Zum anderen richtet sich das Angebot an Eltern, die eine örtliche Beratungsstelle nicht aufsuchen können oder wollen. Dies kann sowohl durch eine geringe Versorgungsdichte in der jeweiligen Region oder Überlastung der örtlichen Beratungsstelle aber auch durch eine Hemmung, für Probleme mit dem eigenen Kind eine Unterstützung durch Dritte in Anspruch zu nehmen, sowie durch die veränderten Lebens- und Arbeitsbedingungen begründet sein.

Datenschutz und Datensicherheit

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

Leistungsspektrum

Beratung wird im Internet sowohl von Jugendlichen als auch von Eltern in Anspruch genommen. Allerdings ist das Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Eltern untereinander wie in der Nutzung der Angebote unterschiedlich. Jugendliche befinden sich bei Beratungsaufnahme häufig in einer Ablösungsphase von ihren Eltern. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, wollen sie dies nicht unter den Augen der Eltern tun müssen. Deshalb wurden jeweils spezifische Websites für Jugendliche und Eltern gestaltet. Zur Unterstützung der jugendlichen wie der erwachsenen Ratsuchenden werden verschiedene Beratungsformen angeboten:

- webbasierte Mail-Beratung
- Einzelchat-Beratung in Form einer Offenen Sprechstunde und kontinuierliche Chat-Beratung
- moderierter Gruppenchat
- moderierter Themenchat
- moderiertes Forum.

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

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

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

Webbasierte Mail-Beratung

Bei der Mail-Beratung kann die/der Ratsuchende die Frage bzw. die Problemstellung direkt in einem Eingabefeld formulieren, das auf der Website zur Verfügung gestellt wird. Die Anfrage wird intern an eine Fachkraft weitergeleitet. Beratungsanfragen werden an Werktagen innerhalb von 48 Stunden beantwortet, soweit die personelle Ausstattung dies zulässt. In der ersten Antwort erfolgt eine Einschätzung auf Basis der fachlichen Standards, wird eine konkrete Orientierung hinsichtlich der Problemstellung gegeben und werden erste fachliche Impulse gesetzt. Reichen die Informationen zur Beurteilung der Situation des/der Ratsuchenden nicht aus, motiviert die Fachkraft, das Thema weiter auszuformulieren. Über die rein schriftliche Kommunikation entwickelt sich der Beratungsprozess, in dem Ratsuchende Probleme schildern, verstehen und gemeinsam mit der Beratungsfachkraft neue Lösungen und Handlungsoptionen entwickeln und umsetzen

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

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

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

Kontinuierliche Einzelchat-Beratung

Ratsuchende, die seit mindestens drei Monaten bei der bke-Onlineberatung registriert sind und die Offene Sprechstunde nutzen, können, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind, in eine feste Beraterzuordnung wechseln. Nach fachlicher Einschätzung im Intervisionsteam und in Abstimmung mit

dem/der Ratsuchenden wird die kontinuierliche Einzelchatberatung in die Wege geleitet. Mit Beginn der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung endet die Nutzung der Offenen Sprechstunde.

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

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

Der Live-Chat

Ein spezielles Angebot der Einzelchat-Beratung ist der Live-Chat. Dieser richtet sich an interessierte Beratungssuchende, die (noch) nicht registriert sind. Sie können sich zu bestimmten Zeiten mit ersten Fragen an die Beraterinnen und Berater wenden. Bei komplexen Fragestellungen wird die Registrierung empfohlen, damit ein längerfristiger intensiverer Beratungsprozess ermöglicht wird

Moderierter Gruppenchat

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

Moderierter Themenchat

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

Moderiertes Forum

Das Forum lebt von einer Mischung aus fachlicher Beratung und Peer-to-Peer-Beratung. Es kann ohne Registrierung gelesen werden. Posten kann nur wer registriert ist. Eine Fachkraft begleitet stets das Forum. Somit wird sichergestellt, dass Beiträge, die nicht den Nutzungsbedingungen entsprechen zeitnah gelöscht werden. Die Forenmoderator/innen kommentieren die Themen, ordnen sie ein und regen bei Bedarf die Diskussion an. So wird Jugend- und Erziehungsberatung öffentlich wirksam veranschaulicht.

Begegnung von Jugendlichen und Eltern

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

Aufklärung, Orientierung und Wissensvermittlung – Psychoedukation

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

Planung längerfristiger Beratungen

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

Vermittlung in Präsenzberatung bei Bedarf

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

Beratungsstellensuche

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

Kooperation mit den örtlichen Trägern von Erziehungsberatungsstellen

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

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

Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die Problemlagen, bei denen das Angebot der Erziehungsberatung im Internet in Anspruch genommen wird, sind vielfältig. Orientierung über erzieherische und entwicklungspsychologische Fragen, Konflikte innerhalb der Familie bis hin zu Kinderschutzrelevanten Fragestellungen (z.B. sexuelle Gewalt, Misshandlung) sind häufige Themen der Elternberatung. Fragen der Identitätsbildung, Konflikte mit den Eltern, aber auch Schilderungen von autoaggressivem Verhalten (Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Suizidgedanken) sind vielfach die Themen der Jugendberatung. Die Beratung muss den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungsberatung auf der Grundlage von § 28 SGB VIII entsprechen. Um dies zu gewährleisten, wird die Beratung von Fachkräften erbracht, die zugleich in örtlichen Erziehungsberatungsstellen tätig sind und über mehrjährige Berufserfahrung verfügen. Der fachliche Standard der multiprofessionellen Zusammenarbeit wird in den Intervisionsteams und im Koordinationsteam der bke-Onlineberatung umgesetzt. Im Einzelnen werden die folgenden Qualitätsstandards gewährleistet:

Tätigkeit in einer Erziehungsberatungsstelle

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

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

Zusatzqualifikation

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

- beratungsfeldspezifische Weiterbildung
- Familientherapie und systemische Therapie
- psychoanalytisch begründete Verfahren
- Verhaltenstherapie und
- weitere humanistische Verfahren

Fachliche Erfahrung

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

Spezifische Schulung/Qualifizierung

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

Zusammenwirken der Fachkräfte

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

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

Außerhalb der Beratungsplattform bestehen folgende Austauschmöglichkeiten:

- Jährliche Klausurtagung
- Treffen des Koordinationsteams
- Telefonate.

Unterstützung bei Kinderschutz und Gefährdung Dritter

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

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

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

Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

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

Evaluation

Für die Ratsuchenden stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, strukturierte oder frei formulierbare Rückmeldungen über die erhaltene Unter-

* Der zitierte Paragraph lässt sich unter <https://dejure.org/gesetze/StGB/138.html> anklicken.

stützung zu geben. Die reflektierende Betrachtung im Koordinationsteam unter Einbezug der Fachkräfte dient der kontinuierlichen internen Evaluation der Passgenauigkeit der von der bke-Onlineberatung angebotenen Leistungen, die u.a. auf dieser Grundlage stets weiterentwickelt werden.

Einhaltung und Transparenz der Standards

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

Organisationsstruktur der bke-Onlineberatung

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

Leitungsteam

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

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

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

Fachliche Leitung

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

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

Die Koordination der Mailberatung liegt im Verantwortungsbereich der fachlichen Leitung.

Technisch-organisatorische Leitung

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

Fachliche Koordination

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

Koordination Presse und Öffentlichkeitsarbeit

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

Intervisionsteams

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

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

Supervision

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

Jährliche Klausurtagung der bke-Onlineberatung

Einmal im Jahr werden alle mitwirkenden Fachkräfte zu einer zweitägigen Tagung eingeladen. Dieser Erfahrungsaustausch wird jeweils durch ein inhaltliches Programm gestaltet, das aktuelle Themen aufnimmt und die fachliche Weiterentwicklung der bke-Onlineberatung voranbringt. Darüber hinaus gibt die Tagung die Möglichkeit, den anderen Fachkräften, mit denen online in einer Beratungsform oder einer Interventionsgruppe zusammengearbeitet wird, im persönlichen Austausch zu begegnen und dadurch die medial gestützte Arbeitsbeziehung zu intensivieren.

Einbindung der örtlichen Erziehungsberatungsstellen

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

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

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

Die Kooperation mit der bke-Onlineberatung bietet vielfältigen Kompetenzzuwachs sowohl im Hinblick auf die Jugend- als auch die Elternberatung für die mitwirkenden Fachkräfte, der in das Team der örtlichen Erziehungsberatungsstelle wirkt und die Beratungsarbeit vor Ort inspiriert und verbessert.

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

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

Bereitstellung von Beratungskapazitäten

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

Beirat

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Vorhaben des bundesweiten Beratungsangebotes mit ein. Vertreter/innen der Trägerverbände sowie Vertreter/innen der Jugendministerien der Länder sind berufene Mitglieder

des Beirats und werden einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert. Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung seit dem Zeitpunkt der Gründung der bke-Onlineberatung sind:

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

Die begleitenden Vertreterinnen der Länderministerien standen zunächst stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren. Im Jahr 2023 plant die bke den Beirat zu erweitern.

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

Die Sitzungen des Beirats finden im Online-Format statt.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung soll in erster Linie das Beratungsangebot vorstellen und bekannt machen. Dabei soll besonders deutlich werden, dass das Angebot auf [bke-beratung.de](https://www.bke-beratung.de) kostenlos, anonym und professionell ist. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit reichen von Pressearbeit bis zu klassischer Werbung. Sie richten sich an

unterschiedliche Zielgruppen, an Ratsuchende, Multiplikator/inn/en, an die Fachöffentlichkeit und an die Presse. Über Pressemitteilungen und Veranstaltungshinweise werden Presse und Multiplikator/inn/en auf bestimmte Angebote (zum Beispiel Themenchats) aufmerksam gemacht und zur Berichterstattung eingeladen. Auch auf Veranstaltungen der beteiligten Beratungsstellen (Tag der Offenen Tür etc.) wird das Angebot der bke-Onlineberatung präsentiert.

Des Weiteren wird die (Fach-)Öffentlichkeit über einen regelmäßig erscheinenden Newsletter, Social Media-Auftritte und in Infoportalen unterschiedlicher Anbieter über die zentralen Themen sowie Neuerungen der bke-Onlineberatung informiert.

Bei allen Publikationen wird an geeigneter Stelle darauf hingewiesen, dass alle Bundesländer dieses bundesweite Beratungsportal finanzieren.

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