

bke-Onlineberatung



Erziehungs- und
Familienberatung
im Internet
Bericht 2018

Engagement und Begeisterung

Liebe Leserinnen und Leser, Sie halten den Jahresbericht der bke-Onlineberatung für das zurückliegende Jahr in den Händen. 2018 war für die bke-Onlineberatung in jeglicher Hinsicht ein Jahr mit guten Entwicklungen und erfreulichen Veränderungen. Insbesondere die gelungene Besetzung der Stelle der fachlichen Leitung nach einem Jahr Vakanz zum 1. Juli 2018 ist hier erwähnenswert. Wir begrüßen Frau Dorothea Jung und wünschen ihr viel Freude bei ihrer abwechslungsreichen und lohnenden Tätigkeit. Die ersten Monate der Zusammenarbeit waren bereits sehr gelungen und vielversprechend. Allen die mitgeholfen haben, die Zeit ohne fachliche Leitung gut zu überbrücken, sei herzlich gedankt: Frau Sutara, der technisch-organisatorischen Leiterin, den Mitarbeiter/innen im Koordinationsteam, Frau Dulleck, Herrn Ritzer-Sachs, und den Fachkräften der bke-Onlineberatung.

Es ist beeindruckend mit wie viel Engagement und Begeisterung die derzeit 85 Fachkräfte bei der bke-Onlineberatung mitwirken. Wir verdanken ihnen ausgesprochen viele gute Ideen zur Weiterentwicklung des Angebots. Ganz besonders aber bedanken wir uns bei den Fachkräften für die Unterstützung der zahlreichen Jugendlichen und Eltern, die mit ihren Anliegen Rat und Hilfe bei der bke-Onlineberatung suchen und finden. Sehr häufig sind darunter hoch belastete, verzweifelte Menschen mit sehr komplexen Fragestellungen, die die professionelle Kreativität der Fachkräfte stark fordern. Mit jedem einzelnen Jugendlichen, jeder ratlosen Mutter, jedem anfragenden Vater einen gangbaren Weg zur Lösung oder zumindest besseren Tragbarkeit der Probleme zu kommen, streben alle Fachkräfte mit großem Einsatz und im qualifizierten professionellen Austausch an. Besonders erfreulich ist, dass die Mailberatungen mit Jugendlichen zwar zahlenmäßig weniger, aber länger und intensiver geworden sind. Das spricht für die große Chance, die die rein schriftsprachlich basierte beraterisch-therapeutische Beziehung im Internet für Jugendliche birgt. Gerade sie sind häufig nicht in der Lage, sich auf einen Beratungsprozess »face to face« einzulassen.

Bei den Trägern der Beratungsstellen bedanken wir uns für die Kooperation, die die Umsetzung des Konzepts, Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen bei der bke-Onlineberatung mitwirken zu lassen, überhaupt erst möglich macht. Sehr erfreulich ist, dass es im Jahr 2018 gelungen ist, die Beteiligung von Fachkräften aus allen 16 Bundes-

ländern sicherzustellen. Damit ist nicht nur die Förderung der bke-Onlineberatung (nach dem Königsteiner Schlüssel) durch die 16 Bundesländer gewährleistet, sondern nun auch die Entsendung von Fachkräften. Wir bedanken uns bei den Bundesländern sowohl für die Förderung als auch für die Unterstützung bei der Gewinnung von neuen Fachkräften. Insbesondere gebührt unser Dank dem federführenden Land Bayern, vertreten durch Herrn Dr. Zahnbrecher, der sich sehr gewinnbringend für die Belange der bke-Onlineberatung eingesetzt hat. Beim Beirat der bke-Onlineberatung bedanken wir uns darüberhinaus für die Unterstützung, das Interesse an unserer Arbeit und das Mitdenken bei den angestrebten fachlichen Weiterentwicklungen.

Wir freuen uns, dass im Jahr 2018 die Umsetzung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben gelungen ist, auch die der Neuerungen durch das Inkrafttreten der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Mai 2018. Damit es überhaupt möglich ist, über sehr persönliche Themen zu schreiben, ist dieser geschützte Rahmen eine Grundbedingung. Das gilt für jede Beratung und verstärkt im Internet mit seinen vielfältigen Möglichkeiten, die kaum zu überblicken sind. Hohe Datensicherheit schafft Vertrauen. Zwar schreiben alle User/innen unter einem selbst erfundenen Pseudonym, aber dennoch wäre im Zweifelsfall der Rückschluss auf reale Personen möglich, zumal bereits die Namen sehr fantasievoll gewählt sind und nicht selten einen Bezug zur realen Situation oder der geschilderten Problematik haben. Bei Frau Gekeler, der Datenschutzbeauftragten der bke, bedanken wir uns für die kompetente Unterstützung und Begleitung in allen Fragen des Datenschutzes und der gelungenen Weiterentwicklung aller dazugehörigen Rahmenbedingungen.

Im vorliegenden Bericht informieren wir Sie ausführlich über die Entwicklungen im Jahr 2018. Beiträge von zwei Fachkräften spiegeln die Praxis der bke-Onlineberatung wider. Dr. Uta-Kristina Meyer geht in ihren Ausführungen auf die Unterschiede zwischen Präsenzberatung und Onlineberatung ein und Christiane Wellnitz blickt auf 14 Jahre Mitwirkung bei der bke-Onlineberatung zurück.

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

Silke Naudiet

Entwicklungen

Die bke-Onlineberatung ist ein bundesweites Beratungsangebot für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren und für Eltern mit Kindern bis zu 21 Jahren. Ratsuchende erhalten hier anonym und vertraulich Begleitung und Unterstützung bei ihren persönlichen Anliegen. Dies ist per Mail oder im Einzelchat im direkten Kontakt mit einer Beraterin oder einem Berater möglich sowie im Austausch mit anderen Jugendlichen bzw. Eltern im moderierten Gruppenchat oder im fachlich begleiteten Forum.

Seit nunmehr 15 Jahren arbeitet die bke-Onlineberatung auf einem fachlich hohen Niveau und wird stetig weiterentwickelt und damit aktuellen Veränderungen und Bedürfnissen angepasst. So war auch 2018 ein ereignisreiches Jahr, welches durch besondere Herausforderungen geprägt war. Ein Jahr lang war die Stelle der Fachlichen Leitung nicht besetzt, was für das Koordinationsteam um die Technische Leiterin Frau Sutara als auch für die Geschäftsführerin der bke Frau Naudiet, die die Fachliche Leitung kommissarisch übernahm, eine deutliche Mehrbelastung bedeutete. Durch das hohe Engagement dieser und aller anderen Mitarbeiter/innen konnten alle Angebote der bke-Onlineberatung auf gleichbleibend hohem Niveau gehalten werden.

Am 1. 7. 2018 hat die neue Fachliche Leiterin Frau Jung ihre Tätigkeit aufgenommen und das Koordinationsteam ist damit wieder komplett.

Auch andere Neuerungen und Veränderungen wurden 2018 notwendig:

Orientierungsrahmen

2018 wurde der Orientierungsrahmen für die Fachkräfte der bke-Onlineberatung aktualisiert und weiterentwickelt. Dieser enthält

- die Fachlichen Standards, nach denen in der bke-Onlineberatung gearbeitet wird und die für die mitwirkenden Fachkräfte verbindlich sind,
- die formalen Handlungsschritte bei Suizidankündigung, Ankündigung einer schweren Straftat und vermuteter Kindeswohlgefährdung,
- den Datenschutz-Leitfaden und
- das Konzept der bke-Onlineberatung.

Die Fachlichen Standards sind Ausdruck jahrelanger Erfahrung und Garant der hohen Fachlichkeit der bke-Onlineberatung im Feld der internetbasierten Beratung von

Inhalt

Engagement und Begeisterung	2
Entwicklungen	3
»Arbeitest du online eigentlich anders, als face-to-face?« »Jein.«	11
Vierzehn Jahre bke-Onlineberatung	16
Der Beirat der bke-Onlineberatung	17
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	18

Impressum

Herausgeber:
Bundeskonzferenz für
Erziehungsberatung e.V. (bke)
Herrnstr. 53
90763 Fürth
Telefon (09 11) 97 71 40
Fax (09 11) 74 54 97
E-Mail: bke@bke.de
Internet: www.bke.de
Verantwortlich: Silke Naudiet
Redaktion: Dorothea Jung, Christine Sutara
Gestaltung: Armin Stingl
Druck: Print Com e.K., Erlangen

**Gefördert von den
16 Bundesländern**

Wichtige Infos Datenschutz Impressum



bke-Elternberatung
anonym
kostenfrei
datensicher
Bundeskonferenz für
Erziehungsberatung e.V.

Startseite Forum Gruppenchat Einzelberatung Einzelchat

Willkommen bei der bke-Elternberatung

Hier sind Sie richtig bei kleinen und großen Sorgen rund um die Erziehung Ihrer Kinder. Ob Fragen zu den ganz Kleinen, Schulprobleme, Stress in der Pubertät oder aber Veränderungen in der Familie: Hier finden Sie professionelle Erziehungsberatung und Austausch mit vielen anderen Eltern.

Registrieren Anmelden

Das erste Mal bei uns?

Hier können Sie sich registrieren.

Heutige Chatangebote

Offene Sprechstunde
20.30 - 22.00 Uhr

Elternberatung im Gruppenchat mit bke-Thea-Marx
20.00 - 21.30 Uhr



Forum: Diskutieren Sie mit!



Gruppenchat: Tauschen Sie sich aus!



Mailberatung: Schreiben Sie uns!



Einzelchat: Beratung unter vier Augen!

© Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. – Der Fachverband für Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung



Jugendlichen und Eltern. Sie werden kontinuierlich fortgeschrieben und weiterentwickelt.

Die in den Fachlichen Standards festgelegten Handlungsschritte im Falle einer vermuteten Kindeswohlgefährdung oder einer Suizidankündigung, die im besonderen Rahmen der anonymen Beratung gelten, unterstützen und entlasten die Beraterinnen und Berater.

Entsprechend der neuen Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die am 25. Mai 2018 in Kraft trat, wurden die bisherige Datenschutzerklärung zur Information der Ratsuchenden als auch die Nutzungsbedingungen sowohl inhaltlich als auch technisch den neuen Anforderungen angepasst. Alle mitwirkenden Fachkräfte wurden und werden verpflichtend

von der Datenschutzbeauftragten der bke geschult. Sie steht der bke-Onlineberatung dafür und in allen Fragen des Datenschutzes jederzeit und kompetent beratend zur Seite.

Die Neufassung des Orientierungsrahmens wurde im Mai 2018 veröffentlicht und konnte beim Erfahrungsaustausch im Juni allen Fachkräften

Registrierungen Eltern 2014–2018

Jahr	Registrierungen
2014	2539
2015	2309
2016	2310
2017	2048
2018	2518

druckfrisch zur Verfügung gestellt werden.

Sowohl der Datenschutz-Leitfaden als auch die Fachlichen Standards im Orientierungsrahmen sind Anlagen des Kooperationsvertrages, den die bke mit den Trägern der Beratungsstellen schließt, die Berater/innen an die bke-Onlineberatung entsenden. Er wurde entsprechend ergänzt, die geteilte Verantwortung im Bereich Datenschutz konkretisiert und allen Kooperationspartnern mit Hinweis auf die Verbindlichkeit dieser Standards zugesandt. Ebenso wurden mit allen weiteren Partnern, die im Rahmen der bke-Onlineberatung auf Daten zugreifen können (z.B. Hoster, Technikpartner) neu angepasste Auftragsdatenverarbeitungsverträge geschlossen.

Technik

Durch die Firma Awesome! konnte Mitte Mai 2018 der umfassende Relaunch der Websites der bke-Onlineberatung fertiggestellt und online geschaltet werden. Seitdem erscheinen die Seiten in einem grafisch neuen und ansprechenden Design. Die Anforderungen an Grafik und Technik waren eine große Herausforderung, die durch die Insolvenz des bisherigen Technikpartners Mitte des Jahres 2017 zusätzlich zu einer vor allem auch zeitlichen Belastung wurde. Drei Vorgaben prägten die Neugestaltung der Webseiten der bke-Onlineberatung im Besonderen: ein modernes, dem Corporate Design der bke angepasstes Design, nutzerfreundliche Bedienbarkeit und die responsive Darstellung auf allen handelsüblichen mobilen und stationären Endgeräten. Nicht zuletzt mussten alle datenschutzrelevanten Bedingungen erfüllt werden.

Eine weitere Maßnahme im Rahmen der Datenschutzerfordernungen an ein internetbasiertes Beratungsangebot dieser Größenordnung war der anstehende Wechsel zu einem Serverhost mit entsprechend hohen Standards. Dieser konnte schließlich zum Ende des Jahres 2018 erfolgreich und ohne nennenswerte Störungen umgesetzt werden. Der neue Provider Hetzner hat seinen Serverstandort in Deutschland und unterliegt somit den hiesigen Gesetzmäßigkeiten.

Die bke-Onlineberatung erreicht damit Ende 2018 nach mehr als drei Jahren intensiver Arbeit mit verschiedenen Akteuren das hohe Ziel der Einhaltung der strengen Datenschutzaufgaben.

Nutzung des Beratungsangebots

Im Jahr 2018 haben sich 4.042 neue Eltern und Jugendliche auf der Beratungsplattform der bke angemeldet. Das ist eine Steigerung um 6% im Vergleich zum Vorjahr. Schaut man sich diese Zahl genauer an, fällt Folgendes auf: In der Elternberatung waren 2.518 Neuregistrierungen zu verzeichnen und damit mehr als in den vorangegangenen Jahren. In der Jugendberatung hingegen waren es mit 1.524 Neuregist-

rierungen weniger als in den Vorjahren.

Besonders deutlich sieht man diesen Unterschied in der Mailberatung.

Mailberatung

2018 gingen 2.366 Mailanfragen ein, was eine Steigerung von über 20% zum Vorjahr bedeutet. 1.368 (2017: 928) Mütter und Väter nutzten dieses Angebot. Demgegenüber stehen 998 (2017: 1.008) Jugendliche, die ihr Beratungsanliegen per Mail formulierten. Damit setzt sich der Trend der letzten Jahre fort: Die Nutzung der Elternberatung ist gleichbleibend hoch bzw. nimmt zu, während die Nutzung der Jugendberatung per Mail weiter abnimmt.

Ein Erklärungsansatz für die abnehmenden Zahlen bei der Mailberatung durch jugendliche Ratsuchende findet sich in der aktuellen JIM-Studie*, die die Internetnutzung von Jugendlichen untersucht. Die meiste Zeit verbringen Jugendliche im Netz in den Bereichen Kommunikation (meist mit Gleichaltrigen) und Unterhaltung, dann folgen Spiele und nur zu 10% nutzen Jugendliche das Internet zu Informationszwecken. Die am häufigsten von Jugendlichen genutzten Online-Angebote sind YouTube, WhatsApp und Instagram. Betrachtet man den Bereich Kommunikation genauer, wird erkennbar, dass Jugendliche vorrangig auf Social-Media-Plattformen wie WhatsApp, Instagram und Snapchat unterwegs sind. Die klassische Mail zu Kommunikations- und/oder Informationszwecken hat bei Jugendlichen eher ausgedient. Hinzu kommt, dass als am häufigsten genutzte Zugangstechnik zum Internet von Jugendlichen ein Smartphone (79%) genutzt wird. Nur 8% gehen über einen stationären Computer und 6% über ein Laptop oder Notebook online. Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen ist die bke-Onlineberatung seit der Umgestaltung mit einem responsiven Design auch nutzerfreundlich für Smartphone und Tablet verfügbar (siehe Technik).

Ein Standard der bke-Onlineberatung ist es, Erstanfragen per Mail innerhalb von 48 Stunden zu beantworten, was im Regelfall gelingt. Jugendliche sind es allerdings auf Grund ihres oben beschriebenen Nutzungsverhaltens im Internet gewohnt, schneller oder auch direkt eine Antwort zu erhalten. Da können 48 Stunden recht lang werden. Sind sie aber diesen Weg gegangen und

haben Vertrauen zu ihrem Mailberater/ ihrer Mailberaterin gefasst, entwickeln sich oft intensive und lange Prozesse. Im anonymen und geschützten Raum der Onlineberatung fällt es jungen Menschen leichter, persönliche Hemmungen und Unsicherheiten zu überwinden und über ihre Ängste und Gefühle zu sprechen. Den Kontakt zu einer virtuellen Beratungsstelle zu suchen liegt da näher als zu einer Beratungsstelle vor Ort. Betrachtet man die gestiegenen Kontaktzahlen von 10.716 im Jahr 2017 auf 11.038 im Jahr 2018, kann man zusammenfassend feststellen, dass die Anzahl der Mailberatungen in der bke-Jugendberatung zwar zurückgegangen, laufende Prozesse aber länger und intensiver geworden sind.

Eine Erklärung dafür zeigt sich in den von den Berater/innen erfassten Gründen, mit denen sich Jugendliche an die Onlineberatungsstelle wenden. In Reihenfolge der Häufigkeit finden sich dort folgende Beratungsanlässe:

1. Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind
2. Gehemmtheit / soziale Unsicherheit
3. Psychische Erkrankung der Eltern
4. Ängste
5. Suizidale Tendenzen
6. Selbstverletzendes Verhalten

All diese genannten Gründe bewegen sich zahlenmäßig auf einem ähnlich hohen Niveau – auch schon in den letzten Jahren – und zeigen deutlich, unter welchen hohen innerfamiliären und psychischen Belastungen die Jugendlichen stehen, die nach Hilfe und Unterstützung im Internet suchen. Die Onlineberatung ist oft der einzige Ort, an dem sie sich trauen, über ihre Gefühle zu sprechen, dabei lernen, ihre persönlichen Hemmschwellen zu überwinden und durch Fachkräfte begleitet werden, um sich Unterstützung und Hilfe vor Ort zu suchen.

In der bke-Elternberatung zeigt sich ein anderes Bild. Hier ist die Zahl der Anfragen gestiegen. Mütter und Väter haben wegen ihrer Mehrfachbelastung (Kinder, Berufstätigkeit, Haushalt ...) oft nicht die Zeit (oder auch die Möglichkeit), eine Beratungsstelle aufzusuchen. Das Schreiben einer Mail ist demgegenüber zu einer selbstgewählten, d.h. für sie günstigen Zeit und ohne vorherige Anmeldung (außer der Registrierung auf der Seite der bke-Elternberatung) möglich. Auch der Prozess des Schreibens an sich hilft schon beim Sortieren

* Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.) (2018): JIM-Studie 2018. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart: mpfs

der Gedanken und Reflektieren des eigenen Handelns. So kommt es, dass manchmal ein kurzer Mailwechsel ausreicht, um Fragen klären bzw. den Blick für neue Wege öffnen zu können.

Die mit Abstand häufigsten Anlässe, weshalb sich Eltern mit einer Mailanfrage an die bke-Onlineberatung wenden, sind Erziehungsunsicherheiten und Überforderung (68%). Danach folgen die Themen Trennung/Scheidung (8%) und Umgangs-/Sorgerechtsstreitigkeiten (4%).

Damit ist ein deutlicher Unterschied zu den Erziehungs- und Familienberatungsstellen vor Ort festzustellen, wo der Anteil der Eltern, die sich mit den Themen Trennung und Scheidung und Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten an eine Beratungsstelle wenden, oft bei über 30% liegt.

Einzelchat

Neben der Mailberatung, wo der Kontakt zwischen Ratsuchenden und Berater zeitlich versetzt stattfindet, haben die User und Userinnen auch die Möglichkeit, im Einzelchat direkt Fragen und Anliegen besprechen zu können. Die *Offene Sprechstunde* ist 18 Stunden pro Woche (an drei Tagen in der Woche in den Abendstunden) geöffnet. Auch in dieser Beratungsform innerhalb der bke-Onlineberatung ist eine vermehrte Nutzung im Vergleich zum Vorjahr festzustellen. 2018 haben 2.916 Einzelchats stattgefunden (2017: 2.824), wobei hier die Verteilung anders ist als in der Mailberatung. Die Offene Sprechstunde wird im Schnitt zehnmal häufiger von Jugendlichen als von Eltern genutzt. 2018 fanden 2.697 Einzelchats mit 367 Jugendlichen und 219 Einzelchats mit 123 Müttern und Vätern statt. Das bestätigt den oben erwähnten Trend – Jugendliche ziehen eine direkte Kommunikation mit sofortigem Feedback (wie im Chat) einer zeitversetzten Kommunikation mit einem Feedback, auf das sie warten müssen (wie bei einer Mail) vor.

Immer wieder fiel und fällt auf, dass User/innen sehr häufig (mehrmals in der Woche) Unterstützung und Begleitung in der Offenen Sprechstunde suchen. Da es nicht vorhersehbar ist, auf welche/n Berater/in sie jeweils treffen, müssen sie ihre Geschichte bzw. ihr Anliegen immer wieder neu erzählen. Damit ein kontinuierlicher lösungs-

orientierter Prozess möglich werden kann, wurde aus dieser Beobachtung heraus vor zwei Jahren die Möglichkeit geschaffen, dass bei Bedarf einzelne User/innen zu einem vorher festgelegten Termin (während der regulären Öffnungszeiten der Sprechstunde und in der Regel einmal wöchentlich) mit einer bestimmten Fachkraft chatten können. So kann der Beratungsprozess besonders bei komplexen und schwerwiegenden Themen zielführender gestaltet und eine gute beraterische Beziehung aufgebaut werden. Für 2019 ist eine technische Ergänzung geplant, die diese kontinuierliche Chatberatung als eigenständiges Beratungsangebot implementiert. Es ermöglicht dann allen Fachkräften, auf einen Blick zu erkennen, welche User/innen eine feste Chat-Begleitung haben. Damit sind Parallelberatungen technisch nahezu ausgeschlossen. Auch können die Einzelchats, wie die Mailberatungen auch, von den Ratsuchenden erneut gelesen werden (Archiv) und erhalten so nachhaltige Relevanz. Die konzeptionelle Weiterentwicklung dieses neuen, den aktuellen Bedürfnissen der Jugendlichen angepassten Beratungsangebotes wird sich ebenfalls bis ins Jahr 2019 erstrecken.

Gruppen- und Themenchats

Neben der Beratung und Begleitung im Einzelkontakt besteht auch für alle Ratsuchenden die Möglichkeit, sich in einem Gruppensetting auszutauschen. Viele nutzen dafür die Gruppen- und Themenchats innerhalb der bke-Onlineberatung. 2018 haben 394 offene Gruppenchats mit 3.972 Teilnehmer/innen stattgefunden. Davon waren 265 Jugend-Gruppenchats mit 3.473 Teilnehmer/innen und 129 Eltern-Gruppenchats mit 499 Teilnehmer/innen.

In diesen offenen Gruppenchats kann jedes Problem bzw. jede Frage besprochen werden, die die Teilnehmer/innen aktuell bewegt. Besonders intensiv wird dieses Angebot von Jugendlichen genutzt, was sich an einer so gut wie hundertprozentigen Auslastung der Jugend-Gruppenchats zeigt. Oft ist es sogar so, dass es mehr Interessent/innen gibt, als Plätze im Chatroom vorhanden sind.

Viele Jugendliche nehmen häufig, zum Teil mehrmals in der Woche, an einem Gruppenchat teil. So kennen

sich viele schon über einen längeren Zeitraum, wissen von den jeweiligen Problemlagen und verfolgen mit Interesse die einzelnen Entwicklungen. Manche Chats ähneln einer Selbsthilfegruppe im Reallife und sind von einem regen Erfahrungsaustausch und gegenseitiger Unterstützung geprägt.

Um bei speziellen Fragestellungen passgenaue Angebote zu haben gibt es die Themenchats, von denen im Jahr 2018 108 mit 1.021 Teilnehmer/innen stattgefunden haben. Die Verteilung hier sieht so aus, dass 81 Jugend-Themenchats (827 TN) und 27 Eltern-Themenchats (194 TN) angeboten und genutzt wurden.

Themenchats für Jugendliche

- Welcome-Chat für neue User (mehrmals)
- Freundschaften. Vom Geben und Nehmen (mehrmals)
- Wenn die Seele Trauer trägt (mehrmals)
- Bei Drogen zahle ich immer drauf! Aber bin ich bereit, den Preis zu zahlen? (monatlich)
- Und was ist mit mir!? Wenn Eltern sich trennen ... (4x im Jahr)
- Ich hab's geschafft – du kannst das auch! (4x im Jahr)
- Wer hat Angst vor ... stationärer Therapie? (4x im Jahr mit externer Expertin)
- Zoff lass nach: Zuhause gibt's nur Streit (4x im Jahr)
- Spuren auf der Haut – selbstverletzendes Verhalten (4x im Jahr)
- Hilfe, meine Eltern trinken ... (monatlich)
- Über den eigenen Schatten springen: Mut-Mach-Chat (mehrmals)
- Der Feind in meinem Bad – die Waage (mehrmals)
- HörBarrieren überwinden – Wege zueinander finden! (mehrmals mit Expertin für Hörbeeinträchtigung)
- Zeugnis-Chat
- Das Kaninchen vor der Schlange – was tun, wenn die Angst kommt!?
- ... und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne ... Poetry und mehr ... (mehrmals)
- Die innere Diskussionsrunde (mehrmals)
- Unter uns Jungs – offener Chat nur für Jungen (mehrmals)
- ONLY FOR BOYS: Wie weiter nach sexuellem Missbrauch? (4x im Jahr)
- Was Mädchen bewegt – ein The-

- menchat für Mädchen (4x im Jahr)
- ONLY FOR GIRLS – Wie weiter nach sexuellem Missbrauch? (4x im Jahr)

Chats für Eltern und Jugendliche gemeinsam

Um den Austausch zwischen den Generationen zu fördern, bietet die bke-Onlineberatung auch Chats für Eltern und Jugendliche gemeinsam an:

- Das tut mir gut, hier tank ich Kraft (mehrmals)
- »Alles Familie« – Aufwachsen ohne leibliche Eltern(teile) (mehrmals)
- Mamas neuer Freund – Papas neue Freundin – Patchworkfamilien (mehrmals)
- Bald nun ist Weihnachtszeit ... – fröhliche Zeit? Patchwork unterm Tannenbaum
- Ein Leben wie im Hamsterrad? Wege aus der Stressfalle (2x im Jahr)
- Spuren auf der Haut – Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen
- Sexuelle Grenzverletzungen unter Kindern (mit externer Expertin)
- Eltern-Jugend-Chat – Austausch über Themen, die beide Generationen betreffen
- Junge-Mütter-Chat für jugendliche und junge Mütter (alle zwei Monate)

Sowohl die themenoffenen Gruppenchats als auch die Themenchats werden von ein oder zwei Fachkräften begleitet. Diese moderieren den Chat und achten darauf, dass die Chatregeln eingehalten werden. Dieses Gruppen-

angebot kann von den Jugendlichen werktags nachmittags und/oder abends genutzt werden. Auch am Wochenende findet ein Jugend-Chat statt.

Chats für Eltern

Für Mütter und Väter gibt es neben den Chats für Eltern und Jugendliche auch reine Elternchats. Diese finden im Durchschnitt dreimal pro Woche in den Abendstunden statt und dienen dem offenen Austausch von Müttern und Vätern untereinander. Allerdings verdeutlichen die oben genannten Zahlen, dass die Elternchats bei weitem nicht so hoch frequentiert werden wie die Jugendchats. Hier ist die gleiche Tendenz wie bei den Einzelchats zu beobachten.

Forum

Die zweite Möglichkeit für Ratsuchende, sich Anregungen und Ideen im Austausch mit anderen Jugendlichen bzw. Eltern zu holen, ist das Forum. Die bke-Onlineberatung hält von Anfang an sowohl ein Jugend- als auch ein Elternforum vor. Beide Foren sind öffentlich lesbar und werden täglich – auch am Wochenende – von Fachkräften betreut und moderiert. Diese achten streng darauf (und editieren bei Bedarf), dass die Forenetiquette eingehalten wird und weder Abwertungen noch Diffamierungen Raum erhalten. Im Jahr 2018 wurden 9.291 Beiträge in den Foren gepostet – auch hier wieder fast zehnmals mehr im

Jugendforum als im Elternforum.

Die Themen oder Anliegen, mit denen sich Jugendliche im Forum austauschen, ähneln den genannten Beratungsanlässen in der Mailberatung. Auch hier ist eine hohe seelische und/oder innerfamiliäre Belastung der User/innen zu beobachten, die zu depressiven Stimmungen, selbstverletzenden Verhalten und Suizidgedanken führen kann. Das Gefühl, im Forum auf Jugendliche zu treffen, die ähnliche Erfahrungen wie man selbst gemacht haben, und sich mit diesen darüber »unterhalten« zu können, kann schon erleichternd wirken. Sie fühlen sich nicht mehr so allein mit diesen Erfahrungen. Zudem fällt es auch hier – wie schon an anderer Stelle erwähnt – auf Grund des anonymen Settings leichter, Hemmschwellen zu überwinden und anderen eigene – oft schambesetzte – Gefühle zu offenbaren.

Beispiel einer typischen Anfrage aus dem Jugendforum

hey Leute, ich kämpfe seit längerer zeit mit bulimie und diverser Selbstverletzung. ich dachte immer ich hätte es unter Kontrolle, mache es nur, wenn ich es wirklich brauche und kann jederzeit aufhören. Aber mittlerweile weis ich, dass ich das nicht kann. ich verliere langsam die Kontrolle. mir ist alles egal. meine Gedanken schweifen immer wieder ab, ich denke mir, wie wenig wert ich bin, wie egal es ist was mit mir passiert, wie egal ich anderen bin. Für meine Eltern war schon immer meine Schwester das perfekte kind, sie wollen dass ich so bin wie sie. aber dass schaffe ich nicht. ich mach mir immer Gedanken was ich machen kann, dass ich ihnen gefalle, dass ich ihnen auch etwas wert bin und sie stolz auf mich sein können. Aber so langsam denke ich das macht alles keinen sinn mehr... Ich weis nicht mehr was ich machen soll, deshalb schreibe ich hier rein.

So hat besonders das Jugendforum oft eine Art Selbsthilfecharakter – User/innen, die sehr aktiv im Forum unterwegs sind, kennen sich über die Zeit näher und unterstützen sich sowohl mit Handlungsideen als auch mit gezeigtem Mitgefühl und Verständnis gegenseitig.

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Stunden	Soll-Stunden	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	48,25	107	45,1
Bayern	82,25	127	64,8
Berlin	10	35	28,6
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	10	7	142,9
Hamburg	10	18	55,6
Hessen	54	61	88,5
Mecklenburg-Vorpommern	15	16	93,8
Niedersachsen	21	78	26,9
Nordrhein-Westfalen	136	176	77,3
Rheinland-Pfalz	20	40	50,0
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	52	40	130,0
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	12	28	42,9
Thüringen	15	22	68,2
Gesamt	520,5	812	64,1

Stand 31. 12. 2018



Ministerin Dr. Giffey und Kooperationspartnerinnen vor dem Bus mit dem Banner der bke-Elternberatung

Beispiel für gegenseitige Unterstützung

Hallo (...)
 Das ist gut.
 Ich bin echt stolz auf dich.
 Du bist so mutig.

Das Nutzungsverhalten im Elternforum sieht etwas anders aus. Hier schreiben meist Eltern mit einem konkreten Anliegen, einer konkreten Frage, auf die sie zum einen eine fachlich-inhaltlich richtige Antwort erhoffen und zum anderen Erfahrungen von anderen Eltern hören wollen.

Beispiel einer typischen Anfrage aus dem Elternforum

Hallo!
 Mein Sohn ist 8 Jahre u. er ist von meinem Partner, also seinem Papa, und mir noch nicht aufgeklärt. (er ist

Einzelkind). Bislang war das auch o.k. für mich. Ich dachte auch, das hat noch Zeit.

Vor etwa 2 Monaten fragte er mich mal beiläufig beim Essen, wie denn ein Baby in den Bauch der Frau kommt. Ich sagte ihm, dass sich dazu Mann u. Frau, also Papa u. Mama im Bett lieb haben, kuscheln. Dann war das Thema für ihn o.k.

In letzter Zeit fällt mir auf, dass er beim Spielen durchaus an meine Vagina (also mit Kleidung) griff, was ich dann aber unterband. Er fand das sehr lustig. Ich verneinte dies nur kurz, weil ich das Gefühl hatte, wenn ich mehr drauf einsteige, wird es noch interessanter für ihn (sozus. »dann erst recht«, der Reiz ...).

Od. wenn er mich beim baden in der Badewanne sieht, geht sein 1. Blick auch gleich in die Richtung.

Er ist in einer Schule, wo Schüler bis zur 10. Klasse gehen. Ich denke mir halt, lieber erfährt er es über uns u. nicht irgendwie dahingeklatscht, sondern mit Niveau, als wenn er es dann irgendwo anders »aufgabelt« u. dann zu uns sagt, warum habt ihr es mir nicht erklärt.

Wisst ihr gute Bücher zu dem Thema für Kinder in dem Alter von 8/9 Jahren? (ein gutes würde mir ja reichen) Wo es darum geht, und viell. nicht total ins Detail, nicht mit so blöden Nacktbildern, sondern mit Stil?

LG

Der Austausch hier ist allerdings meist zeitlich begrenzter als im Jugendforum aber nicht weniger intensiv. Es ist bei jedem Anliegen mit fast hundertprozentiger Sicherheit nicht nur mit einer Antwort durch eine/n Berater/in, sondern auch mit einer Antwort oder einem Erfahrungsbericht von mindestens einer anderen Mutter oder einem anderen Vater zu rechnen. Damit hat auch das Elternforum ein hohes Selbsthilfe- und Unterstützungspotential.

Abschließende Antwort der Userin aus dem obengenannten Beispiel:

*Hallo zusammen,
 vielen Dank für die vielen Antworten!!!
 Ich schreib jetzt gar nicht mehr dazu.
 Ihr habt mir verschiedene Infos gegeben u. das ist gut so!
 Vielen Dank.*

Um den abnehmenden Nutzerzahlen im Elternforum (immerhin das einzige täglich fachlich begleitete Elternforum im Internet deutschlandweit) entgegenzuwirken, wurde im Herbst 2018 die Organisation der Begleitung durch die Moderator/innen verändert. Alle Moderator/innen beobachten und betreuen während ihres Dienstes nun sowohl das Jugend- als auch das Elternforum. Damit lässt sich für beide Bereiche bei Bedarf eine zeitnahe Reaktion sicherstellen. Dies hat zu einer höheren Aktivität im Elternforum beigetragen, was u.a. daran zu sehen ist, dass im November und Dezember etwa doppelt so viele Nutzer als in den Vormonaten gezählt wurden. Im Dezember waren sogar erstmalig mehr neue Ratsuchende im Elternforum aktiv als solche, die schon länger angemeldet waren.

Was aber übergreifend zu beobachten ist: In allen Bereichen dominieren die Beiträge weiblicher Nutzerinnen.

Beteiligung der Träger

	prozentual (gesamt)	absolut	prozentual (einzeln)
Kommunale Träger	38,7		
Stadt		18	24,0
Landkreis		11	14,7
Freie Träger	61,3		
Caritas		7	9,3
Diakonie		17	22,7
Arbeiterwohlfahrt		3	4,0
Ökumenisch		4	5,3
Sonstige		15	20,0

Stand 31. 12. 2017



U1

Seelisch gesund aufwachsen

... • • • • • direkt nach der Geburt

Liebe Eltern,

Ihr wundervolles Kind ist gerade auf die Welt gekommen. Es nimmt jetzt am Leben teil, auch wenn es rund 16 der 24 Stunden eines Tages in vielen kleinen Etappen schläft.



Ansprechpartner für Ihre Fragen sind Ihre Ärztinnen und Ärzte für Kinderheilkunde und Jugendmedizin vor Ort. Informationen unter www.kinderaerzte-im-netz.de

Beratungsangebote für Eltern:
Anonym und kostenlos!
Bei kleinen Sorgen.
In schwierigen Situationen.

Frühe Hilfen...
sind Angebote für werdende Eltern und Familien mit Kindern bis drei Jahre. Diese Angebote bieten Eltern Unterstützung, Beratung und Begleitung. Sie sind freiwillig und kostenfrei. Ziel ist es, jedem Kind eine gesunde Entwicklung zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter www.elternsein.info



Alle Filme zu den Elterninformationen *Seelisch gesund aufwachsen* finden Sie hier:

<https://seelisch-gesund-aufwachsen.de>

Die Filme stehen auf der Website auch in den folgenden Sprachen zur Verfügung:

- Arabisch
- Englisch
- Französisch
- Russisch
- Türkisch

So stehen im Jugendforum beispielsweise 7.981 Beiträge von Userinnen 386 Beiträge von Usern gegenüber. Die höchste Aktivität zeigen die 18- bis 19-Jährigen, gefolgt von den 19- bis 20-Jährigen.

Beteiligung der Länder

Ende des Jahres 2018 waren innerhalb der bke-Onlineberatung 85 Fachkräfte aus allen 16 Bundesländern aktiv.

Die Finanzierung der bke-Onlineberatung erfolgt nach dem Königsteiner Schlüssel durch die Länder. Die Fachkraftstunden sollen sich ebenfalls nach dem Königsteiner Schlüssel über die Bundesländer verteilen. Tatsächlich – siehe Tabelle Seite 7 – werden diese Vorgaben derzeit zu 64% erfüllt, was dem Stand von 2017 entspricht.

Fortbildung

Aus den verschiedensten Gründen (Eintritt in den Ruhestand, Wechsel der Arbeitsstelle, u.a.) beenden in jedem Jahr Fachkräfte ihre Mitarbeit in

der bke-Onlineberatung. Aber ebenso kommen in jedem Jahr neue Fachkräfte hinzu. Diese werden mit einer viertägigen Fortbildung und zwei Chats zu den Themen Technik und Öffentlichkeitsarbeit in ihr neues Tätigkeitsfeld eingeführt. 2018 nahmen an dieser Fortbildung in Mainz 17 Erziehungs- und Familienberater/innen teil. In den ersten Monaten nach dieser Einführung werden die neuen Fachkräfte durch eine erfahrene Fachkraft im Rahmen eines Mentorings begleitet und werden dann ab 2019 selbstständig in der bke-Onlineberatung tätig sein.

Beteiligung der Träger

Da die Mitarbeit in der bke-Onlineberatung an keine Konfession oder Weltanschauung gebunden ist, kommen die Fachkräfte aus Beratungsstellen ganz unterschiedlicher Trägerschaft. In den letzten Jahren lässt sich ein kleiner Trend beobachten: Prozentual hat sich der Anteil Kommunalen Träger leicht erhöht während der Anteil der Freien Träger etwas geringer geworden ist.

Zusammenarbeit mit dem NZFH und dem Bündnis gegen Schütteltrauma

Die Zusammenarbeit mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH), der BZgA und des Deutschen Jugendinstituts wurde im Jahr 2018 erfolgreich fortgeführt. Die bke-Elternberatung wird auf allen Werbematerialien als Anlaufstelle für Eltern mit Kindern von 0 bis 3 Jahren benannt, die über die Netzwerkkoordinierenden bundesweit an viele Kooperationspartner »Frühe Hilfen« (www.fruehehilfen.de) verteilt werden.

Die bke-Onlineberatung war mit vor Ort, als im Frühjahr 2018 in Berlin ein Linienbus mit der Werbung für das Bündnis gegen Schütteltrauma und dem Banner der bke-Elternberatung von der Familienministerin, Frau Dr. Franziska Giffey, auf Tour geschickt wurde (siehe Foto).

Außerdem ist der Hinweis auf die bke-Elternberatung nun auch auf allen Flyern zu zehn Merkblättern der U-Un-

Hier sind Sie richtig!
Einzel- und Gruppenchat
Forum
Mailberatung

Fragen?
Zu Erziehung und Familie?

Hier bist du richtig!
Einzel- und Gruppenchat
Forum
Mailberatung

Stress?
Zu Hause?
In der Schule?
In der Liebe?

Die bke-Onlineberatung ist ein Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. in Kooperation mit allen Bundesländern und kommunalen und freien Trägern der Jugendhilfe.

bke besser beraten

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

Die bke-Onlineberatung ist ein Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. in Kooperation mit allen Bundesländern und kommunalen und freien Trägern der Jugendhilfe.

bke besser beraten

bke-jugendberatung.de
Online-Beratung für Jugendliche
anonym
kostenfrei
datensicher

tersuchungen zu finden. Der Verband der Ersatzkassen und die Deutsche Liga für das Kind kooperieren mit dem NZFH und geben diesen neuen Flyer an Kinder- und Jugendärzte heraus. So werden Eltern mit kleinen Kindern frühzeitig auf mögliche Anlaufstellen für Erziehungsfragen hingewiesen.

Öffentlichkeitsarbeit

Wie in den Jahren zuvor gab es auch 2018 eine gute Zusammenarbeit mit der dpa. Anfragen der Nachrichtenagentur zu Themen des Alltags mit Kindern und Jugendlichen sowie zur Erziehung wurden von Kolleg/innen des Koordinationsteams der bke-Onlineberatung fachlich fundiert sowie praxistauglich beantwortet und über den dpa Themendienst in der Rubrik »Erziehungs-Tipps« verbreitet. Beispiele:

- Umzug oder neuer Job: Kinder richtig einbeziehen
- Was Eltern bei Geschwisterstreit tun können
- Auf Sachen aufpassen müssen Kinder erst lernen
- Aufklärung für Kinder: Die Kinder das Tempo bestimmen lassen.

Artikel zu diesen Themen erschienen dann in verschiedenen Online- und Printmedien wie z.B. in der Augsburg-er Allgemeinen oder der Münsterland Zeitung. Auch mehrere Radio-Interviews (MDR Jump, Bayern 2) wurden gegeben.

Newsletter

Monatlich veröffentlicht die bke-Onlineberatung zudem einen Newsletter, in dem die Themenchats des jeweiligen Monats angekündigt werden. Diesen Newsletter haben bisher weit über 300 Leser/innen abonniert.

Viele Beratungsstellen und Arztpraxen hängen die beigefügten Plakate mit den Hinweisen auf die Chats in den Wartezimmern aus.

Informationsmaterialien in Printform

Die bke-Onlineberatung wirbt auch mit Informationsmaterialien in Printform. Es gibt sowohl für die Jugendberatung als auch für die Elternberatung Flyer in Form von Lesezeichen, eine Postkarte für Eltern mit einem Plus an Informationen über das Angebot sowie ein Faltblatt mit Hintergrundinformationen für Multiplikator/innen.

Im Jahr 2018 mussten die Aktivitäten in den Social Media Netzwerken aus Gründen der geringen Personalkapazität leider pausieren. Die Platzierung bei Instagram und Facebook wird erst im Jahr 2019 wieder regelmäßig gepflegt, um die jugendliche Zielgruppe besser zu erreichen.

»Arbeitest du online eigentlich anders, als face-to-face?« »Jein.«

Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Strukturen und Interventionen der Beratung online/offline*

Von Dr. Uta-Kristina Meyer

Arbeiten in der größten Erziehungs- und Familienberatungsstelle Deutschlands!

*»Hallo, ich brauch dringend jemand zum reden!!!! Mein Freund hat schluss gemacht!!!! Ich lieb ihn noch aber er hat was mit ner anderen. Ich hab lang überlegt, ob ich schreiben soll, aber alles ist so sch**** gerade!!!! Ich weis nicht was ich machen soll!!!! Wie geht das gefühl wieder weg???? Ich will nicht mehr!!!! Könnt ihr mir helfen??? Danke traurigesonne«*

*»Hallo traurigesonne, herzlich Willkommen bei der bke-Onlineberatung! Schön, dass du den Mut gefunden hast, zu schreiben! Mein Name ist bke-Anna Nühm, ich berate Jugendliche, wenn sie Stress oder Probleme haben ...«***

So oder so ähnlich könnte er aussehen – der Anfang einer Jugend-Mailberatung. So wie *traurigesonne* wenden sich viele Jugendliche und Eltern an die bke-Onlineberatung, die sich von einem kleinen Modellprojekt zur wohl größten Erziehungs- und Familienberatungsstelle Deutschlands entwickelt hat (vgl. bke 2018, Große Perdekamp 2014). Wo sonst arbeiten 85 Fachkolleg/innen zusammen und beraten

* Dieser Beitrag erscheint im Frühjahr 2019 in längerer und leicht veränderter Form unter dem Titel »Schön, dass du den Mut hast, zu schreiben! Beratung in der Onlineberatungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung« in der Zeitschrift »Praxis im Dialog« des Praxis Institut für Systemische Beratung, um Fachkräften die bke-Onlineberatung vorzustellen.

** Alle Zitate und Namen in diesem Beitrag sind anonymisiert/fiktiv.

insgesamt etwa 3.800 Ratsuchende in einer Beratungsstelle, die 24/7 geöffnet ist? (vgl. bke 2018) Viele Jugendliche und Eltern scheinen die virtuelle Form der Beratung zunächst der Beratung vor Ort vorzuziehen (vgl. bke 2017). Als Beraterin stelle ich immer wieder fest, wie ähnlich und gleichzeitig anders Onlineberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung ist.

Vorteile und Grenzen von Onlineberatung

Onlineberatung unterscheidet sich von der Face-to-Face-Beratung in einigen Bereichen, in wieder anderen gleichen sich beide Beratungsformen. Im Folgenden gehe ich auf die Vorteile und Grenzen der Onlineberatung ein, die ich erlebe:

Niedrigschwellig und flexibel

Klient/in: »Was du über Hilfe vor Ort schreibst verstehe ich bke-Anna. Das Problem ist nur ... eine Beratungsstelle? Hier im Dorf? Weißt du ... bei uns gibt's nicht mal ne Bushaltestelle!«

In der Onlineberatung habe ich häufig Kontakt zu Jugendlichen, die beschreiben, dass es an ihrem Wohnort wenig bis gar keine Infrastruktur gibt, die sie selbstständig nutzen können. Ihr Weg führt sie in die Schule und zurück nach Hause. Einen Termin in einer Beratungsstelle zu vereinbaren, scheint zunächst eine unüberbrückbare Hürde. »Jugendliche sind es gewohnt, das Internet als überall schnell verfügbare Informationsquelle und Kommunikationsmittel zu benutzen« (Dulleck 2018). Beratung im Internet kommt Jugendli-

chen somit entgegen. Das Internet ist in (fast) allen Regionen Deutschlands verfügbar und die bke-Onlineberatung auch über Smartphones bedienbar. Egal, wo die Jugendlichen sich aufhalten, ihre Beratungsstelle können sie quasi immer dabei haben. Dies hat sich z.B. auch bei Klinikaufenthalten, Urlauben, beim Wechsel zwischen den Eltern oder Auslandsaufenthalten bewährt.

Für Eltern besteht die Hürde häufig weniger in der Infrastruktur, als in den Öffnungszeiten der Beratungsstellen vor Ort oder ihren zeitlichen Ressourcen. »Eine Beratung vor Ort könnte ich leider gar nicht nutzen, denn die Beratungsstelle ist immer nur dann geöffnet, wenn ich auch arbeiten muss.« Klient/innen schreiben dann zum Beispiel: »An Sie kann ich abends schreiben oder wenn am Wochenende mal Ruhe ist!«.

Brücke zu Angeboten vor Ort

Manche Anliegen lassen sich in der Onlineberatung sehr gut beraten, an manchen Stellen wird deutlich, dass ein anderes Angebot vielleicht hilfreicher wäre.

bke-Anna Nühm: »In der letzten Mail hast du mir geschrieben, dass dir oft sehr schwindelig ist und dir manchmal auch schwarz vor Augen wird. Das macht dir große Angst und du fragst dich, was das wohl sein könnte (...) Ich habe mich gefragt, ob du dir vorstellen könntest, das einem Arzt oder einer Ärztin zu erzählen? Was meinst du dazu?«

In der Folge einer solchen Mail kann man darüber in Kontakt kommen, ob die andere Hilfe in Frage kommt, oder nicht. Es können Vorteile

und Grenzen, Hoffnungen und Ängste besprochen und Fragen geklärt werden. Sowohl bei Jugendlichen als auch bei Eltern ist oft deutlich, dass zunächst nicht bekannt ist, welche Möglichkeiten es gibt oder welche Hilfe bei welchen Anliegen zuständig sein kann.

Klientin: »Gut, dass Sie das geschrieben haben Frau bke-Nühm! Ich habe gleich mal nach einer Beratungsstelle gesucht und tatsächlich – hier ist eine! Ich kann sogar hinlaufen!«

Erfolgt eine Überleitung, können Klient/innen weiter begleitet werden, bis sie vor Ort »gut angekommen« sind. Schwierig kann ein Onlineberatungsprozess werden, wenn deutlich wird, dass diese Form der Beratung nicht ausreicht, es aber (noch) nicht gelingt, Klient/innen an eine andere, möglicherweise passendere Hilfe anzubinden.

Klientin: »Nein! Wenn das raus kommt dann ist hier die Hölle! Ich kann das auf keinen Fall jemandem erzählen, du bist du einzige, der ich das schreiben kann!!!«

Anonymität, »massive« Themen und Beratung »zwischen den Zeilen«

bke-Anna Nühm: »In deiner Mail schreibst du sehr deutlich, dass du gerade gar nicht mehr weiter leben möchtest. (...) Manchmal bedeutet der Wunsch, nicht mehr weiter leben zu wollen nicht, dass man gar nicht mehr leben möchte, sondern, dass es so, wie es gerade ist, für einen nicht weiter gehen kann. Kennst du das auch, traurigesonne?«

Jugendliche nehmen Onlineberatung – wahrscheinlich u.a. aufgrund der Anonymität – wesentlich häufiger wahr als Beratung vor Ort. Der Schutz der Anonymität ermöglicht es ihnen, scham- und schuldbesetzte, teilweise auch »massive« Themen, wie Suizidgedanken

der einen Seite das Wissen über die Situation einer/eines Jugendlichen zu haben, diese/n auf der anderen Seite aber nicht (so schnell) schützen zu können, wie man es in der Beratung vor Ort vielleicht könnte. Dort könnte man z.B. eine Meldung an das zuständige Jugendamt geben oder im Notfall die Polizei informieren. Online fallen diese Möglichkeiten weg und das kann auch bedeuten, extreme Lebenssituationen von Jugendlichen länger mit ihnen auszuhalten, als man es vor Ort aushalten würde. Zwar erfolgt auch virtuell bei (Verdacht auf) Selbst- und Fremdgefährdung eine Abklärung durch die Fachkräfte, doch eine Aufhebung der Anonymität könnte nur in sehr schwerwiegenden Fällen und nur durch die Polizei erfolgen.

Suizidgedanken können eine besondere Herausforderung sein: »Während Erwachsenen hier eine gewisse Autonomie zugestanden wird, und die Entscheidung zum Suizid im Rahmen der persönlichen Selbstverantwortung gesehen werden kann, ist dies bei Jugendlichen nur eingeschränkt der Fall, denn Suizidalität kollidiert mit der Fürsorgepflicht der Fachkräfte« (Dulleck 2018). Gerade bei Suizidgedanken gilt, dass sich die Jugendlichen in einer scheinbar aussichtslosen Situation sehen – aber gleichzeitig auch das Beratungs- und Beziehungsangebot der bke-Onlineberatung wahrnehmen. Dies kann bedeuten, dass sie noch nicht ganz entschieden sind und, dass man in der Beratung schauen kann, welcher Wunsch sich hinter Suizidgedanken verbirgt, ob Selbstwirksamkeit erarbeitet werden kann und wenn ja, in welcher Form (vgl. Dulleck 2018). Neben dieser schwierigen Balance zeigt sich immer wieder, wie wichtig es ist, dass Jugendliche anonym Themen ansprechen können, die sie ohne das Onlineberatungsangebot vielleicht nicht besprechen würden. »Oft schildern Jugendliche, dass sie in der bke-Onlineberatung zum

ersten Mal (teilweise schambesetzte) Gedanken und Erlebnisse aufschreiben können, die sie nie auszusprechen gewagt hätten« (Dulleck 2018):

*traurigesonne: »Hallo bke-Anna, oh man, ich bin nur noch am heulen!!!!!! Gestern Abend war doch die Party beim Max und da war ER auch!!! Mit IHR!!! Und sie haben dann auch noch geküsst!!!!!!! Ich konnte nicht mehr. Es war alles zu viel, das ist alles so sch****, es tut so weh! Und dann ... also dann ist noch was passiert, aber ich weiß nicht, ob ich dir das schreiben kann. Also wenn ich dir was schreiben kann. Was schlimmes(!!) Behältst du das dann auch für dich? Weil meine Eltern dürfen das NIE erfahren und auch sonst wer nicht. Keiner!!!! Die zerritzte traurigesonne«*

bke-Anna Nühm: »(...) Du hast mich gefragt, ob ich das was du mit schreibst auch für mich behalte. Ja, was du mir schreibst behandle ich ganz vertraulich (...) Ich habe mich gefragt, ob deine Verabschiedung schon ein Hinweis auf das Schlimme sein kann, was passiert ist? Du schreibst »die zerritzte« und dass die Gefühle, die du hattest, als du heim gekommen bist zu viel waren. Manchmal ist es so, dass sich Leute, die einen ganz großen Gefühledruck spüren in die Haut ritzen. Sie verletzen sich, um unangenehme Gefühle nicht zu spüren oder eine innere Anspannung ab zu bauen. Könnte das etwas sein, was du auch kennst?«

traurigesonne: »Ja »heul«. Aber ich will das nicht!!!«

Das Beispiel verdeutlicht, wie im Schutz der Anonymität ein schambesetztes Thema zur Sprache kommen kann. Es bietet sich nun die Chance, zum Thema des selbstverletzenden Verhaltens »im Gespräch« zu bleiben. Das Beispiel verdeutlicht jedoch auch etwas, was eine Kollegin »Beratung zwischen den Zeilen« nennen würde: Die Möglichkeit beim geschriebenen Wort auch zwischen den Zeilen zu lesen, Angedeutetes aufzugreifen und als Möglichkeit anzubieten.

Kreative Lösungen für die Beratung vor Ort

Einen intensiven Einblick in die Lebenswelt der Jugendlichen zu erhalten, kann auch bedeuten, besser zu verstehen, welche Möglichkeiten und Hürden es

Jugendliche nehmen Onlineberatung wesentlich häufiger wahr als Beratung vor Ort.

danken oder erlebte Gewalt, beispielsweise in Form von sexuellen Übergriffen, zu äußern. Als Fachkraft kann das eine schwierige Balance werden: Auf

den, die sie ohne das Onlineberatungsangebot vielleicht nicht besprechen würden. »Oft schildern Jugendliche, dass sie in der bke-Onlineberatung zum

bei einer Face-to-Face-Beratung geben kann. So schreibt eine Fachkraft »Ich habe durch den Chat erst richtig begriffen, wie schwer es für die Jugendlichen ist, vor Ort zu uns in die Beratungsstelle zu kommen« (vgl. Mundt 2017). Sowohl online als auch face-to-face lässt sich zum einen somit ein neuer Respekt vor der Leistung der Jugendlichen gewinnen, zum anderen ermöglicht es einem aber auch, gemeinsam mit Jugendlichen kreative Lösungen zu finden, die eine Brücke zwischen deren Lebenswelt und der Lebenswelt der erwachsenen Fachkräfte sein kann.

... und (möglichst) ohne Eltern

»Jugendliche befinden sich bei Beratungsaufnahme häufig in der 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« (bke 2017). Beratung in der Onlineberatung kommt Jugendlichen auch somit entgegen, als dass sie diese ohne Wissen oder Einverständnis ihrer Eltern autonom nutzen können.

Zeitaufwand

Bei einer Beratung vor Ort denke ich selbstverständlich gut über die Worte nach, die ich wähle und die Interventionen, die ich anwende. Doch diese Worte und Interventionen schwarz auf weiß vor sich zu haben, wirkt deutlich intensiver. Durch den Wegfall non-verbaler Möglichkeiten, bieten sich einige Interventionen, die man Klient/innen vor Ort, beispielsweise mit einem verschmitztem Lächeln oder einem Augenzwinkern anbietet und die meisten Interventionen, die Bewegung erfordern, nicht an. Auch lässt sich alles, was aufgeschrieben wurde, jederzeit wieder nachlesen. Für meine ersten Mailberatungsantworten habe ich ernüchternde 90 Minuten gebraucht, dabei waren diese Mails nicht mehr als eine viertel DIN-A-4-Seite lang. Auch die Beratungsgeschwindigkeit variiert im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung sehr stark: Während man im Chat ganz besonders schnell reagieren muss, kann es in der Mailberatung manchmal auch mehrere Tage oder Wochen dauern, bis man eine Antwort erhält, was den Beratungsprozess vergleichsweise stark verlangsamt.

Nähe und Distanz

»Du hast mir zugehört wo andere mich nicht mal gesehen haben. Du hast mir auf diese Entfernung so viel Nähe gegeben wie kein anderer es vermocht hat. Ich danke dir so sehr dass du für mich da warst. Dass du mich ernst genommen, mir geglaubt und mich unterstützt hast. Es gibt nicht die richtigen Worte um zu beschreiben, wie viel mir das Bedeutet. Aber ich hoffe du kannst ansatzweise verstehen wie sehr es mir geholfen hat und wie dankbar ich bin« (Große Perdekamp 2014).

»Trotz ihrer Virtualität werden soziale Kontakte online nicht weniger intensiv empfunden als Face-to-Face-

herzliche Abschiedsumarmung« (weinendes Emoji)

bke-Anna Nühm: »Taschentuch rüber reich«, ich wünsche dir alles Gute!
traurigesonne: »Tränchen weg wisch« Danke! Deine (nicht mehr) traurigesonne

(Systemische) Interventionen vor Ort und online

Zwei Menschen sitzen an unterschiedlichen Orten und manchmal auch zu unterschiedlichen Zeiten vor dem Bildschirm und schreiben. Sie sehen sich nicht, sie lesen sich nur. Sehr systemisch klingt das vielleicht erst mal

Bei der Onlineberatung profitiere ich sehr von meiner systemischen Ausbildung.

Begegnungen« (Dulleck 2018). Somit ist es auch beim virtuellen Abschiednehmen ganz wichtig, diesen sehr sorgfältig zu gestalten. In der Mailberatung könnte es zum Beispiel so gestaltet werden, dass man zum Ende Beratungsziel und -erfolge zusammenfasst. Zum Abschied kann man dann auch schon mal einen virtuellen Glücksbringer mit auf den Weg geben und im Chat könnte sich ein Abschied so lesen:

bke-Anna Nühm: holt zum Abschied einen Kuchen raus

traurigesonne: Hmmm (lachen-des Emoji), der ist aber lecker! Selbst gebacken?

bke-Anna Nühm: Ja, zum Abschluss deiner Beratung und für das, was du alles geschafft hast! Hab ihn eben gerade aus dem Ofen geholt! ...Und da wir gerade so gemütlich hier sitzen und uns verabschieden ... sag mal ... was war für dich vielleicht auch schwierig hier in der Beratung und was war gut?

traurigesonne: (...)

bke-Anna Nühm: (...) überreicht zum Abschied einen kleinen, virtuellen Glücksklee

traurigesonne: Oh! Danke, danke, danke!!!! Machs gut bke-Anna! »Ganz

nicht. Dennoch profitiere ich bei der Arbeit in der Onlineberatung sehr von meiner systemischen Ausbildung, da sich viele Interventionen in die virtuelle Beratung übertragen lassen.

»Könntest du dir vorstellen das mal auszuprobieren?« Der nächste kleine Schritt ...

Wie in der Beratung vor Ort geht es auch online häufig darum, Klient/innen mit Respekt und Wertschätzung zu begegnen und gemeinsam einen kleinen, nächsten, machbaren Schritt zu finden, Ideen zu entwickeln oder zu überlegen, welche Möglichkeiten es gibt (vgl. Mundt 2017).

Konstruktivismus

Gerade in der Onlineberatung, in der man sich nicht sieht und nicht »nachprüfen« kann, ob es die Person, die einem schreibt »wirklich gibt«, ihre Mails auf »wahren Begebenheiten« beruhen, ist eine konstruktivistische Grundhaltung von zentraler Bedeutung. Klient/innen werden nicht hinterfragt und geprüft, ob etwas »wirklich« so ist, wie sie es darstellen. Alles Geschriebene wird als die Realität der Klient/innen wichtig genommen.

Auftragsklärung

Auch Onlineberatung beginne ich mit einer Auftragsklärung und bleibe ziemlich hartnäckig an dieser, bis sich ein mögliches Beratungsziel herauskristallisiert.

bke-Anna Nühm: Hm. Heute steh ich aufm Schlauch. Ich hab immer noch nicht so ganz verstanden, was dir in der Offenen Sprechstunde heute helfen könnte.

traurigesonne: Ach du, ich weiß auch gerade nicht. Kann ich mich einfach mal auskotzen?

bke-Anna Nühm: Also, meinst du, dass du heute einfach mal schreibst, was gerade los ist und ich es lese ... und dann schauen wir vielleicht, was du machen kannst damit dir nicht mehr so übel ist?

Traurigesonne: Ja. Aber erst mal einfach auskotzen.

bke-Anna Nühm: OK. ...schiebt einen Eimer rüber.

Lösungs- und ressourcenorientiertes Arbeiten

Immer wieder den Weg aus der Problemtrance zu suchen, indem man gemeinsam mit den Klienten nach der vollen Hälfte des Glases Ausschau hält und überlegt, welche Ressourcen es gibt und welche Lösungen schon gut funktioniert haben, ist von zentraler Bedeutung für die kreative Lösungssuche und die (Wieder)Entdeckung von Möglichkeiten. Das Besondere in der Onlineberatung ist, dass eine Sammlung von Ressourcen oder von Lö-

und Interpretationen angeboten und besprochen werden. Zentral ist auch die Arbeit mit Emotionen. Anstelle der nonverbalen Rückmeldung von Gefüh-

geschehen zu lassen: »Mal angenommen, das Leben wäre aus Knete und du könntest es dir einfach so kneten, wie du es gerne haben willst ...«.

Externalisierungen wende ich sehr häufig und sehr gerne an.

len kann in der bke-Onlineberatung auf eine Vielzahl von so genannten Emojis, kleine Bilder, »Smileys«, zurückgegriffen werden, die Gefühle verbildlichen. Auch der schriftliche Austausch über Gefühle ist von zentraler Bedeutung, um Ereignisse zu verstehen, einzuordnen oder gegebenenfalls zu *reframen* – was auch wieder eine systemische Intervention ist (zinkerndes Emoji).

(Zirkuläres) Fragen

Die ganze Palette an neugierigen, zirkulären, frechen, anregenden, »wie Küsse schmeckenden« (Kindl-Beilfuß 2011) systemischen Fragen steht einem in der Onlineberatung natürlich genauso zur Verfügung, wie vor Ort. Während Klient/innen vor Ort, die zum ersten Mal mit dieser Art des Fragens konfrontiert werden, zuweilen mit einem großen Fragezeichen antworten und sich manchmal erst an diese »merkwürdigen« Fragen der Fachkraft gewöhnen

Externalisierung

Neben den bereits erwähnten Techniken und Interventionen, wende ich Externalisierungen in der Onlineberatung sehr häufig und sehr gerne an. Schriftlich ist es sehr gut möglich, Telearbeit durchzuführen, indem man bestimmte Gefühle oder Persönlichkeitsanteile externalisiert, ihnen durch Klient/innen eine Gestalt zuordnen lässt und mit ihnen ins Gespräch kommt.

bke-Anna Nühm: »Mal angenommen, der Liebeskummer hätte eine bestimmte Form, eine Gestalt oder wäre ein Tier ... was meinst du ... wie würde der aussehen?«

traurigesonne: »Hm. Schwierig. Irgendwie ist der wie so n schwarzes Loch!«

Somit entstehen schnell Bilder, mit denen weiter gearbeitet werden kann. Bilder können aber auch auf andere Art und Weise entstehen. Zum Beispiel in Form von Mut-, Trost-, Erinnerungs- oder Zukunftsbildern.

bke-Anna Nühm: »Mal angenommen, du hättest Papier und Stifte und würdest deine Idee von einer ›guten Zukunft‹ aufmalen. Was würdest du auf das Bild malen?«

traurigesonne: »Also auf jeden Fall wäre das ein Bild mit ...«

Skalierung

bke-Anna Nühm: »Auf einer Skala von 1 (so klein wie ein Floh) bis 10 (so groß wie drei übereinander gestapelte Elefanten), was meinst du traurigesonne, wie groß war der Liebeskummer in der letzten Woche?« [...]

Skalierung kann gerade bei stark ausgeprägten Gefühlen helfen, in wenigen Mails oder Nachrichtenwechseln einen Eindruck von der Einschätzung der

Auch Onlineberatung beginne ich mit einer Auftragsklärung.

sungsideen und -versuchen durch die Verschriftlichung nicht verloren gehen, und immer wieder in aktuelle Mails/Beiträge kopiert und somit in Erinnerung gerufen werden können.

Joining und Gefühle

Ohne Joining geht es nicht – auch virtuell nicht. Worte von Klient/innen können aufgegriffen und gespiegelt werden. Es können Rückfragen gestellt

müssen, bietet die Onlineberatung den Vorteil, dass die Frage nachgelesen werden kann. Somit ermöglichen mir systemische Fragen, auch die Sicht meiner Klient/innen auf die Haltung der Menschen in ihrem Umfeld einzubeziehen »Und wenn deine Mutter mir jetzt aufschreiben könnte, was sie von all dem hält, was meinst du ...«, unterschiedliche zeitliche Dimensionen zu eröffnen oder das berühmte Wunder

Klienten und Veränderungen zu bekommen.

Metaphern und Geschichten

Auch Sprachbilder und Geschichten finden in der Onlineberatung Verwendung. So können schriftlich Phantasie Reisen angetreten, innere, sichere Orte entdeckt oder Lösungsideen als Geschichte verkleidet angeboten werden. Vor Ort wende ich Geschichten selten an, was darin begründet ist, dass ich sie mir

nicht gut merken kann und mir der Muffelt (oder die richtige Stelle im richtigen Buch zur richtigen Zeit). Denke ich in der Onlineberatung, dass ich zu einem bestimmten Thema eine passende Geschichte gelesen habe, habe ich zumindest in der Mailberatung Zeit, diese in Ruhe rauszusuchen und zu verschriftlichen. Ich bin dann sicher, dass ich das Ende nicht verpatze oder zwischendurch relevante Informationen vergesse. Außerdem kann ich die einmal zusammen-

geschriebene Geschichte in meinem persönlichen, nur mir zugänglichen Bereich im internen Forum speichern und so bei Bedarf schnell darauf zugreifen.

Ich hoffe, dieser Artikel kann verdeutlichen ...

... dass sich Onlineberatung an vielen Stellen nicht grundlegend von Face-to-Face-Beratung unterscheidet und doch häufig besondere Anforderungen mit sich bringt. Viele Klient/innen nutzen die niedrigschwelligen Angebote, um (zum ersten Mal) Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Durch die Anonymität werden auch Themen, die sehr scham- und schuldbesetzt sind, oder bei denen eine große soziale Unsicherheit besteht, für die Beratung geöffnet. Dies kann auch bedeuten, dass man intensivere Einblicke erhält oder zeitweise etwas mehr aushalten und begleiten muss als in der Beratung vor Ort. Die erlernten Techniken und Methoden sowie die gelebte Beratungshaltung sind online wie offline zentral für die eigene Arbeit.

Literatur

Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. (bke) (2017): Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2, S. 3–10.

Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. (bke) (Hrsg.) (2018): bke-Onlineberatung. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Fürth.

Dulleck, Isabelle (2018): Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung. In: Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. (bke) (Hrsg.): bke-Onlineberatung. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Fürth.

Große Perdekamp, Maria (2014): Beratung im Neuland. 10 Jahre bke-Onlineberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2, S. 4–9.

Große Perdekamp, Maria (2015): Zehn Gründe für eine Beteiligung an der bke-Onlineberatung. In:

Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2, S. 8–9.

Kindl-Beilfuß, Carmen (2011): Fragen können wie Küsse schmecken. Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene. 3. Auflage, Weinheim: Carl-Auer.

Mundt, Dana (2018): Virtuelle Realität ist auch Realität. Ein Interview mit bke-Salomon und bke-Viviane über kreative Gruppenarbeit in den Chats der bke-Jugendberatung. In: Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. (bke) (Hrsg.): bke-Onlineberatung. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Fürth.

Ritzer-Sachs, Ulric (2015): Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2, S. 4–7.

Stark. Verletzlich.



Stark. Verletzlich.
Jugendliche in Beratung
ISBN 978-3-9818623-1-7
Broschur
192 Seiten
Euro 19,50
Bestellung unter bke.de

Mit einer Fachtagung nahm die bke im Frühjahr 2018 nach längerer Zeit einmal wieder explizit die jugendliche Klientel der Institution Erziehungsberatung in den Blick. Die Veranstaltung rückte die Perspektive einer Jugend, die sich zugleich äußerst stark und immens verletzlich zeigen kann, in den Mittelpunkt der Fachdiskussion. Nach

dieser erfolgreichen Veranstaltung legt die bke nun einen Materialienband vor, dessen Beiträge zum großen Teil auf diese Tagung zurückgehen. Deshalb trägt die Zusammenstellung der weitgehend praktisch ausgerichteten Aufsätze auch den gleichen Titel wie die Tagung: *Stark. Verletzlich. Jugendliche in Beratung.*

Aus dem Inhalt

- Jugend in dynamischen Gesellschaften
- Jugendliche im Trennungs- und Scheidungskonflikt ihrer Eltern
- Von Schubladen, Stühlen und Collagen

- Werte- und identitätsorientierte Beratung von jungen Erwachsenen
- Berater/innen als gutes Gegenüber
- »Die reden doch nur!«
- Entwicklungspsychologische Orientierungen in der Eltern-Jugendlichen-Mediation
- Hypnosystemische Jugendberatung
- Ich – einfach unverwechselbar!
- Jugend und Rausch
- Jugendliche und Sexting
- Bloßgestellt im Netz
- Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung

Vierzehn Jahre bke-Onlineberatung

Ein sehr persönlicher Rückblick
Von Christiane Wellnitz

Nach fast 14 Jahren bei der bke-Online-Beratung habe ich im Oktober 2018 meine Mitarbeit beendet – mit einem lachenden und einem weinenden Auge. Lachend, weil mich die 5 Stunden wöchentlich manchmal in meinem Arbeitsalltag in der Beratungsstelle ganz schön unter Druck gesetzt haben, wenn noch eine Jugendliche aus der Mail-Beratung dringend eine Rückmeldung brauchte, ich die Zeit aber gar nicht eingeplant hatte.

Und das weinende Auge: Die Onlineberatung war für mich ein reicher Schatz an Erfahrungen und Einblicken in die Lebenswelt von Jugendlichen und ein wunderbarer professioneller Austausch mit Kolleginnen und Kollegen. Nirgendwo in der Face-to-Face-Beratung habe ich eine solche Offenheit im Hinblick auf die Lebensverhältnisse und Schwierigkeiten von Jugendlichen erlebt. Ich profitiere daher in der Beratung vor Ort sehr von den Erfahrungen aus der Onlineberatung.

Als ich in die Onlineberatung eingestiegen bin – die Schulung war im Dezember 2004 in Hamm – gab es in unserer Beratungsstelle kaum Jugendliche. Das hat sich in der Zwischenzeit sehr verändert – vielleicht auch gerade wegen der Erfahrungen mit der bke-Onlineberatung? Im Dezember 2004 war das Angebot noch sehr jung und ich durfte in der Schulung die »alten Hasen« der ersten Stunde erleben. Das war eine tolle Erfahrung, denn diese Menschen hatten die bke-Onlineberatung aufgebaut und sehr dafür gebrannt. Was sich auch darin niederschlug, dass sie die Struktur, die sie aufgebaut hatten, vehement verteidigten.

Es gab bei der Schulung heftige Diskussionen über die Verteilung und Aufsicht über die Arbeitszeit – wer

bestimmt, wann wir arbeiten und wer wacht darüber? Da stießen Welten aufeinander, denn die Berater/innen der ersten Stunde haben in ihrer Freizeit im Internetcafé gesessen – da hat kein Mensch nach Arbeitszeit gefragt! Und der Blick war ganz klar auf die Bedürfnisse der Jugendlichen gerichtet! Das vertrug sich nicht gut mit unseren Vorstellungen von Arbeitszeit und es gab einen längeren Klärungsprozess zwischen der bke und unseren Arbeitgebern vor Ort.

Eine weitere inhaltliche Auseinandersetzung war die über das Angebot von Einzelchats für Jugendliche. Neben den Gruppenchats und der offenen Sprechstunde gab es 2004 terminierte Einzelchats. Berater/innen haben Einzeltermine angeboten, die die Jugendlichen im Voraus buchen konnten – dann aber leider häufig nicht wahrgenommen haben. In der offenen Sprechstunde haben wir beobachtet, dass die Jugendlichen ein großes Interesse daran haben, immer wieder bei der gleichen Beraterin/dem gleichen Berater zu landen. Dies war in der offenen Sprechstunde aber nicht vorgesehen und nicht gewollt. Die ursprüngliche Idee der Sprechstunde war ein Notfall-Angebot, in dem es um eine aktuell schwierige Situation gehen sollte und nicht um einen längeren Beratungsprozess. Die Jugendlichen aber suchten in der Sprechstunde in erster Linie Bindung und Beziehung zu einem Berater/einer Beraterin. Das Thema spielte dabei eine eher untergeordnete Rolle. Aus Sicht der Berater/innen war dies ein gut nachvollziehbares, legitimes Ansinnen.

Daraus hat sich in einem langen, fachlich heiß diskutierten und auch emotional geführten Prozess das Projekt der »fortlaufenden Chatberatung« entwickelt. Hier wird nach vorheriger

Vereinbarung eine Folge von Chatterminen mit dem gleichen Berater/der gleichen Beraterin vereinbart – dafür gibt es keine weitere Beratung in der Sprechstunde während dieser Zeit. Dieses Angebot hat sich sehr gut bewährt, sodass es inzwischen zu einem festen Bestandteil der Einzelberatung geworden ist.

Alle Veränderungsprozesse wurden aus meiner Sicht in der Onlineberatung sehr ernsthaft, auf einem fachlich sehr hohen Niveau und mit viel Herzblut bei allen Berater/innen geführt. Sowohl »virtuell« über das interne Forum als auch beim jährlichen Erfahrungsaustausch gab es ein großes Engagement auf allen Seiten.

Bei allen Themen ist die inhaltliche Auseinandersetzung des gesamten Teams aus Koordination und Beratern der Garant für die Weiterentwicklung des Angebots der Onlineberatung. Hierbei, aber auch bezogen auf jede/n einzelne/n User/in gibt es bei allen Beteiligten hohen Respekt und Anspruch. Selten habe ich in meinem beruflichen Feld ein so professionelles und herzliches Team erlebt wie in der bke-Onlineberatung. Und das, obwohl wir uns nur ein Mal im Jahr gesehen und ansonsten ausschließlich virtuell kommuniziert haben.

Das hat für mich sehr entscheidend mit der zentralen Rolle von Christine Sutara zu tun! Sie hat aus meiner Sicht immer alle Fäden zusammengehalten, hat alles im Blick gehabt, immer prompt und zuverlässig reagiert, wenn es Fragen oder Probleme gab und hat sich dabei nie aus der Ruhe bringen lassen.

Insgesamt also für mich eine tolle Erfahrung, die ich nicht missen möchte.

Großen Dank an alle Mitwirkenden!
Und: Weiter so!

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, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- 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 Länderministerien stehen stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren.

Im Jahr 2018 hat die bke gemeinsam mit dem Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales des federführenden Landes Bayern die Beiratsmitglieder zum informativen Austausch nach Frankfurt am Main eingeladen. Die Themen reichten von einem Rückblick auf die Entwicklungen der bke-Onlineberatung im Jahr 2017, über den Ausblick auf die Neubesetzung der Stelle der Fachlichen Leitung bis zu geplanten Projektkonzeptionen.

Der neu verfasste Orientierungsrahmen mit den Fachlichen Standards und dem aktualisierten Datenschutzleitfaden wurden wertgeschätzt. Erfreut zeigte sich der Beirat über den gelungenen

graphischen Relaunch der Webseiten für Eltern und Jugendliche der bke-Onlineberatung. Die dem neuen Erscheinungsbild angepassten Materialien für Öffentlichkeitsarbeit wurden ebenfalls sehr begrüßt.

Die Teilnehmenden wünschten sich eine noch stärkere Profilschärfe bei der Darstellung des Angebotes der bke-Onlineberatung in der Öffentlichkeit: anonym, kostenfrei, ausschließlich professionell und als eigenständiges Angebot der Jugendhilfe bewusst für Ratsuchende geschaffen, die (noch) nicht in eine örtliche Beratungsstelle gehen.

Das vorgestellte und geplante Projekt *Jugendliche, Eltern und Familien in Trennung online beraten* wurde mit großem Interesse aufgenommen, eine Antragstellung für das Projekt beim Bundesfamilienministerium befürwortet.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2018 zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung.

Baden-Württemberg

- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungszentrum des Landkreises Tübingen in Mössingen
- Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen

Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Caritasverbandes Aschaffenburg e.V. in Aschaffenburg
- Ökumenische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Diakonie Oberland und des Caritasverbandes München-Freising e.V. in Bad Tölz
- Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Familienberatung des Diakonischen Werk Coburg e.V. in Coburg
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Eggenfelden
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen

- Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge Augsburg e.V. in Kempten
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene der Diakonie Kitzingen und des Caritasverbandes für den Landkreis Kitzingen e.V. in Kitzingen
- Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Elternfragen des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Familien-, Jugend- und Erziehungsberatungsstelle der Diakonie Hasenberg e.V. in München
- Familien-, Jugend- und Erziehungsberatung der Stadt München in München
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge München und Freising e.V. in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Regensburg
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen des Konfessionellen Zweckverbandes e.V. in Roth
- Evangelisches Beratungszentrum des Diakonischen Werkes Würzburg e.V. in Würzburg

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatung des Bezirksamts Tempelhof-Schöneberg in Berlin
- Erziehungs- und Familienberatung des Bezirksamts Lichtenberg in Berlin

Brandenburg

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

Bremen

- Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und deren Familien des Amtes für Soziale Dienste in Bremen

Hamburg

- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg
- Evangelisches Zentrum für Beratung und Therapie, Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Ev. Regionalverbandes in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Ev. Regionalverbandes in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt

- Kinder-, Jugend- und Elternberatungsstelle der Stadt Frankfurt in Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt

Mecklenburg-Vorpommern

- Beratungsstelle im Jugendhaus Alte Molkerei von JAM e.V. in Ribnitz-Dammgarten

Niedersachsen

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

Nordrhein-Westfalen

- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen des Evangelischen Kirchenkreises Bonn in Bonn
- Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Wesel in Dinslaken
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Evangelischen Kirchenkreises Dortmund in Dortmund
- Beratungsstelle am Hesseweg für Kinder, Jugendliche und Eltern und Alleinerziehende von Beratungsstelle Hesseweg e.V. in Dortmund
- Erziehungsberatungsstelle des Sozialdienst katholischer Frauen Dortmund e.V. in Dortmund
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologisches Beratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Ev. Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen in Essen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes Essen e.V. in Essen

- Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Herford in Herford
- Familienberatungsstellen der Stadt Köln in Köln
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes Mülheim an der Ruhr e.V. in Mülheim an der Ruhr
- Jugendberatung der ginkgo Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Beratungs- und Bildungszentrum der Diakonie Münster – GmbH in Münster
- Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen in Oberhausen
- Psychologische Beratungsstelle Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen in Ratingen
- SOS-Beratungszentrum Schieder des SOS-Kinderdorf e.V. in Schieder-Schwalenberg
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Evangelischen Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
- Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Aachen in Stolberg

Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes Worms-Alzey in Alzey
- Beratungsstelle für Kinder, Eltern und Jugendliche des Diakonischen Werkes 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

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

Sachsen

- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der AWO Chemnitz in Chemnitz
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des malwina e.V. in Dresden
- Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Evangelische Familienberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

- Jugend- und Familienberatungsstelle des AWO Regionalverband Halle-Merseburg e.V. in Halle

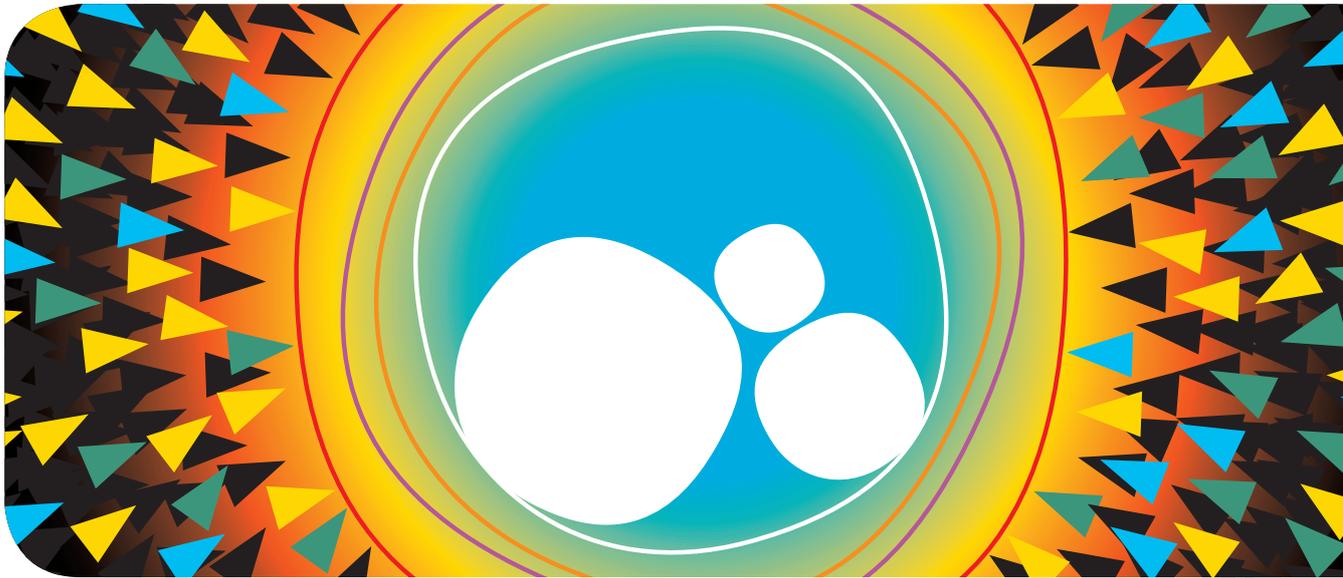
Schleswig-Holstein

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

Thüringen

- Integrative Beratungsstelle Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diakonie Ostthüringen gGmbH in Gera
- Erziehungs-, Ehe-, Familie- und Lebensberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

Ressource Resilienz



**Beratung bei
psychischen
Belastungen**
**Wissenschaftliche
Jahrestagung**
Köln
26.–28. Sept. 2019

Programm und
Anmeldung
unter www.bke.de

Kinder, Jugendliche und Erwachsene geraten im Laufe ihres Lebens immer wieder in besondere Belastungssituationen. Je nach Dauer, Qualität und vor allem abhängig von vorhandener, geförderter oder nicht entwickelter Resilienz können kritische Lebensereignisse starke psychische Belastungen bis hin zu manifesten psychischen Erkrankungen nach sich ziehen.

Diesem Thema widmet sich die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2019. Neben einer Auseinandersetzung mit den Auswirkungen und Folgen psychischer Belastungen werden die Themen Resilienz und Ressourcenförderung in den Blick genommen.

Die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2019 wird veranstaltet in Kooperation mit dem Arbeitsbereich Beratungsforschung der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln.