

bke-Onlineberatung



Erziehungs- und
Familienberatung im Internet
Bericht 2015



Inhalt

Dank	2
Der Bericht 2015 im Überblick	3
Entwicklungen 2015	4
Hilfe auf einen Klick Von Maria Große Perdekamp	14
Facetten einer komplexen Öffentlichkeitsarbeit	19
Die bke-Onlineberatung im Diskurs der Fachwelt	25
Hand in Hand Hilfen im Netz und vor Ort Von Holger Barkhau	27
Der Beirat der bke-Onlineberatung	29
Beteiligte Beratungsstellen	30

Impressum

Herausgeber:
Bundeskongferenz 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
Redaktion: Maria Große Perdekamp,
Christine Sutara
Gestaltung: Armin Stingl
Druck: Print Com e.K., Erlangen

Gefördert von den 16 Bundesländern

Dank

An erster Stelle gilt auch 2015 allen mitwirkenden Fachkräften der örtlichen Beratungsstellen ein besonderer Dank: Die Beraterinnen und Berater haben mit unermüdlichem Engagement die unterschiedlichsten Beratungsanfragen von Jugendlichen und Eltern beantwortet. Mit öffentlichkeitswirksamen Aktionen vor Ort haben sie auf das Angebot aufmerksam gemacht und damit Zielgruppen erreicht, die die örtlichen Beratungseinrichtungen (noch) nicht nutzen. So konnte das konzeptionelle Ziel der virtuellen Beratungsstelle auch 2015 erfolgreich umgesetzt werden.

Die Bundeskongferenz für Erziehungsberatung dankt ebenso den 16 Bundesländern, die die erforderlichen Finanzmittel für die gemeinsame Beratungseinrichtung auch im Jahr 2015 bereitgestellt haben. Sie haben damit die Voraussetzung geschaffen, dass Jugendliche und Eltern qualifizierte

Beratungsleistung der Jugendhilfe via Internet in Anspruch nehmen konnten und die beteiligten Fachkräfte die nötige fachliche und technische Unterstützung für die Ausübung ihres Beratungsauftrages erhielten.

Die bke dankt darüber hinaus den Vertreterinnen und Vertretern der Länder, die auch im Jahr 2015 in den verschiedenen Gremien über das virtuelle Beratungsangebot der bke informiert und weitere Träger und Einrichtungen motiviert haben, an der bke-Onlineberatung mitzuwirken.

Ein besonderer Dank geht auch an die Firma 24YOU e.SOLUTIONS GmbH in Höhr-Grenzhausen, die seit mehr als 10 Jahren gewährleistet, dass die technische Voraussetzung für die digitale Kommunikation über die Software *Virtuelle Beratungsstelle 3.0* einwandfrei funktioniert und den sich ständig ändernden Bedingungen im World Wide Web angepasst wird.

Der Bericht 2015 im Überblick

Liebe Leserin, lieber Leser, jederzeit und allorts erreichbar bietet die bke-Onlineberatung ein professionelles Beratungsangebot für Eltern und Jugendliche. Hier sind Ratsuchende mit ihren Fragen und kleinen oder großen Sorgen richtig. In der Einzelberatung im Chat, in der webbasierten Mailberatung, in den Diskussionen im Forum oder in einem der zahlreichen (themenzentrierten) Gruppenchats finden Mütter, Väter und junge Menschen professionelle Hilfe im Netz. Neben der vertraulichen Beratung mit einer Fachkraft besteht auch die Möglichkeit, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen. Die anonyme Beratung bietet einen Zugang für Menschen, die oft erstmals Beratung in Anspruch nehmen. Beratung im Netz entspricht den veränderten Lebensbedingungen, in denen das Internet zum selbstverständlichen Teil des Alltags geworden ist. Mit mehr als 80 über das gesamte Bundesgebiet verteilten professionellen Berater/innen gelingt dem großen virtuellen Team eine organisatorische und fachliche Arbeit von hoher Qualität.

Der Jahresbericht 2015 möchte Ihnen davon einen Eindruck vermitteln. Der Startbeitrag *Entwicklungen 2015* gibt einen Einblick in den aktuellen Wandel der bke-Onlineberatung. Neben der Darstellung von Zahlen und Fakten werden einschneidende strukturelle Veränderungen und fachliche Weiterentwicklungen beschrieben.

Im Anschluss folgt der fachliche Beitrag *Hilfe auf einen Klick*, der die besonderen Stärken und auch die Grenzen der noch »jungen« Beratungsform thematisiert. Diese ausführliche Darstellung über die Beratung von Jugendlichen im Netz entstand im Anschluss an den Kongress *Kinder und Jugendliche in der digitalen Welt – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit* und

darf mit freundlicher Genehmigung des Verlages der Kinderschutz-Zentren abgedruckt werden.

Ein weiterer Schwerpunkt des diesjährigen Berichtes ist die vielfältige Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung, die auf unterschiedlichen Ebenen umgesetzt wird. Der Beitrag *Facetten einer komplexen Öffentlichkeitsarbeit* zeigt auf, wie Eltern und

mit den beteiligten Einrichtungen der Erziehungsberatung, deren konstante und zum Teil langjährige verbindliche Unterstützung dem Angebot zugute kommt. Die zahlreichen Kooperationspartner finden Sie zum Abschluss des Berichtes, geordnet nach den Bundesländern. An dieser Stelle sind auch die Informationen zum Beirat der bke-Onlineberatung zu finden.

Die bke-Onlineberatung ist in enger Kooperation mit den Erziehungsberatungsstellen tätig.

Jugendliche auf das Angebot aufmerksam gemacht werden. Im Weiteren wird unter der Überschrift *Die bke im Diskurs der Fachwelt* die Präsenz der bke-Onlineberatung im Fachverband der bke, die Kooperationen mit anderen Trägern, sowie die Mitwirkung an überregionalen Tagungen und Kongressen beschrieben. Über diesen Weg konnte die bke-Onlineberatung in der Fachwelt auch im Jahr 2015 weiter bekannt gemacht werden.

Die bke-Onlineberatung ist in enger Kooperation mit den Erziehungsberatungsstellen tätig. Diese Zusammenarbeit trägt auch in der Öffentlichkeitsarbeit gewinnbringend Früchte. Ein beteiligter Berater berichtet, wie unter Mitarbeit der bke-Onlineberatung die Fachveranstaltung *Hilfen vor Ort* viele interessierte Fachleute aus der sozialen Arbeit informieren konnte.

Dies sind nur einige Beispiele einer lebendigen Zusammenarbeit

Wir hoffen, Ihnen mit den Informationen zu den aktuellen Entwicklungen, dem fachlichen Beitrag zur Onlineberatung von Jugendlichen und mit den Ausführungen zur Öffentlichkeitsarbeit einen abwechslungsreichen Eindruck von der bke-Onlineberatung im Jahr 2015 zu verschaffen. Stellvertretend für das große Team der bke-Onlineberatung, für alle Kooperationspartner und alle anderen Beteiligten bedanke ich mich für Ihr Interesse und wünsche Ihnen eine anregende Lektüre!

Maria Große Perdekamp
Leiterin der bke-Onlineberatung

Entwicklungen 2015

Am Anfang des Berichts über das Jahr 2015 steht ein Blick auf die aktuellen Entwicklungen in der bke-Onlineberatung. Wie Beratungsangebote vor Ort unterliegt auch die Onlineberatung sich verändernden Bedarfen und Fragestellungen ihrer Zielgruppen (Eltern und Jugendliche). Mit Hilfe der vorhandenen statistischen Daten wird das Jahr 2015 in Zahlen ausgewertet. Aus Sicht der Praxis wird die aktuelle Entwicklung nachgezeichnet, interpretiert und (notwendige) Perspektiven werden aufgezeigt. Im zweiten Teil werden interne Veränderungen in der Organisation und Arbeit

Eltern und Jugendliche nutzen die bke-Onlineberatung

Die bke-Onlineberatung bietet ein anonymes Beratungsangebot für Eltern und Jugendliche. Unter www.bke-beratung.de wird jeweils eine Seite für Eltern und eine Seite für Jugendliche vorgehalten. Die Nutzung des Beratungsangebotes kann umgehend nach der Registrierung erfolgen. Mit der Eingabe von zwei Pflichtangaben (Geschlecht und Alter) und die Wahl eines Nick (Nutzername) können Eltern und Jugendliche sicher und anonym ein qualifiziertes professionelles Beratungsangebot in Form der Mailberatung, im

insgesamt 2.309 Mütter und Väter für eine Registrierung bei der bke-Onlineberatung entschieden. Mit einer fast identischen Anzahl von 2.299 neuen Registrierten auf der Beratungswebseite für Jugendliche zeigen die beiden Beratungsangebote der bke eine gleich hohe Anzahl neuer Registrierungen.

Dabei zeigt sich die Geschlechterverteilung der Ratsuchenden über die Jahre konstant. Überwiegend Mütter und weibliche Jugendliche nutzen das Angebot im Netz. Von den 2.299 neuen Nutzerinnen und Nutzern auf der Jugendseite wurden 1.905 weibliche und 394 männliche Jugendliche gezählt.

Die Elternseite zeigt auf Basis der Neuregistrierungen eine Inanspruchnahme auf ungefähr gleichbleibend hohem Niveau. (Im Jahr 2014 waren 2.539 Neuregistrierungen gezählt worden). Hingegen auf der Jugendseite zeigt sich erstmals ein Rückgang der Registrierungen. Die Anzahl der neu hinzukommenden Jugendlichen (2.299 Registrierungen) konnte die hohe Zahl des Vorjahres (3.099 Registrierungen) nicht wieder erreichen.

Im Jahr 2015 konnte die bke-Onlineberatung die Marke von 75.000 Registrierungen überschreiten. Seit Beginn des Angebotes im Netz 2004 bis zum 31. Dezember 2015 haben sich insgesamt 76.487 Eltern und Jugendliche bei der bke-Onlineberatung registriert.

Die bke-Onlineberatung analysiert unterschiedliche Faktoren als Grund für diese Entwicklung. Im Jahr 2014 wurde aus fachlichen Gründen eine Altersgrenze von 21 Jahren umgesetzt. Damit hat sich die Zahl potenzieller Nutzer reduziert. In ähnlicher Weise wirkt der demografische Wandel: Es gibt weniger Jugendliche in der entsprechenden Altersgruppe in Deutschland. Neben

Die Geschlechterverteilung der Ratsuchenden zeigt sich über die Jahre konstant.

der bke-Onlineberatung beschrieben. Das zurückliegende Jahr bietet einige Veränderungen, die zu einer verbesserten Qualität der Beratung für Eltern und Jugendliche beigetragen haben. Im Weiteren wird der Stand der Kooperationen mit unseren Partnern aus der Erziehungsberatung vor Ort dokumentiert. Neben Informationen über die Anzahl der mitwirkenden Beraterinnen und Berater weitet sich der Blick auf die Beteiligung der unterschiedlichen Bundesländer. Den Abschluss bilden einige Rückmeldungen von Jugendlichen zu unserem Beratungsangebot.

Forum oder durch Teilnahme an einem der angebotenen Einzel- und Gruppenchats nutzen.

Eltern und Jugendliche schätzen die professionelle Beratung auf der Webseite der bke-Onlineberatung, und ein großer Teil der Ratsuchenden bindet sich darüber hinaus in den Austausch mit anderen Eltern oder Jugendlichen ein. 2015 war wie bereits in den Vorjahren eine insgesamt hohe Zahl neu hinzukommender Ratsuchender zu verzeichnen. Die bke-Onlineberatung begrüßte insgesamt 4.608 neue Eltern und Jugendliche auf ihren Seiten.

Auf der Elternseite haben sich

diesen Faktoren fällt ins Gewicht, dass sich die Vielfalt an Beratungsangeboten im Netz auch im letzten Jahr erhöht hat. Jugendliche haben deutlich mehr Auswahl an Online-Beratungsangeboten, deren Qualität für sie allerdings wenig einschätzbar ist. Sie können zwischen Angeboten für spezifische Themen (z.B. Suizidgedanken, Essprobleme) und unterschiedlichen Formen der Beratung (durch professionelle Berater, Ehrenamtliche, Peer-to-Peer-Beratung) wählen und gezielt eine bestimmte Beratungsform (z.B. Einzelberatung oder Chat) nutzen.

Zudem hat sich das Mediennut-

Das Mediennutzungsverhalten hat sich deutlich verändert.

ungsverhalten deutlich verändert. Jugendliche wählen verstärkt mobilen Zugang über das Smartphone oder Tablet. Das Interesse an Social-Media-Angeboten hat sich in den jüngeren Altersgruppen deutlich reduziert. Hingegen werden Apps genutzt, um sich zu informieren, zu unterhalten und soziale Kontakte zu pflegen (JIM 2015). Angebote mit einem responsiven Design, das sich den verwendeten Endgeräten anpasst, oder Websites, die auf vorhandene Apps prominent hinweisen, werden deshalb von Jugendlichen tendenziell bevorzugt. Jugendliche suchen neue virtuelle Räume. Das soziale Netzwerk »Facebook« wurde für Jugendliche unter 18 abgelöst durch die Favoriten WhatsApp und Instagram. Geübte Surfer stellen erhöhte Ansprüche an die Gestaltung und Funktionen einer Website. Eine Seite muss auf den ersten Blick als interessant wahrgenommen werden.

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung muss sich trotz ihrer begrenzten Ressourcen auf die aktuelle Mediennutzung einstellen, um geeignete Wege im Netz und in den Printmedien zu finden, um die Zielgruppe der Jugendlichen (und zukünftigen Eltern) gezielt anzusprechen, ihre Angebote besser zu präsentieren und ihre Stärken in der Qualität der

Beratung positiv herauszustellen. Ein positiver Schritt in diese Richtung ist die Neugestaltung der Website, die im Berichtsjahr angegangen wurde. Durch eine übersichtliche Seite mit einer überarbeiteten grafischen Gestaltung und veränderten Texten soll die bke-Onlineberatung künftig mit einem responsiven Design für Smartphone oder Tablet komfortabel und nutzerfreundlich verfügbar sein. Damit verbunden sollen die Werbematerialien überarbeitet und neue Möglichkeiten der Darstellung des Angebotes der bke-Onlineberatung im Netz umgesetzt werden mit dem Ziel, mehr Jugendliche

aufmerksam zu machen und mit den Stärken des Angebotes zu punkten. Über Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit berichtet ein weiterer Beitrag in diesem Jahresbericht.

Beratungsvielfalt überzeugt

Die bke-Onlineberatung bietet Jugendlichen und Eltern eine Vielfalt an Beratungsmöglichkeiten. Eltern und Jugendliche können die Einzelberatung per Mail oder Chat und den Austausch im Forum oder Gruppenchat nutzen. Die Wahl entspricht dem Bedarf des jeweiligen Ratsuchenden und alle Angebote können miteinander kombiniert werden. Es gibt viele Möglichkeiten.

»Unter vier Augen«

Eine hohe Beliebtheit hat die Einzelberatung bei einer Beraterin oder Berater aus dem multiprofessionellen virtuellen Beratungsteam. In diesem Bereich stehen die Möglichkeit einer webbasierten Mailberatung und der Einzelchat »offene Sprechstunde« zur Wahl. Insgesamt 48,7 % aller Nutzer/innen der bke-Onlineberatung suchten Rat in einer dieser beiden Beratungsformen. Im Vergleich zum Vorjahr (50,8%) wird das vertrauliche Beratungsangebot »unter vier Augen« mit einem professionellen Berater anhaltend nachgefragt.

Mailberatung

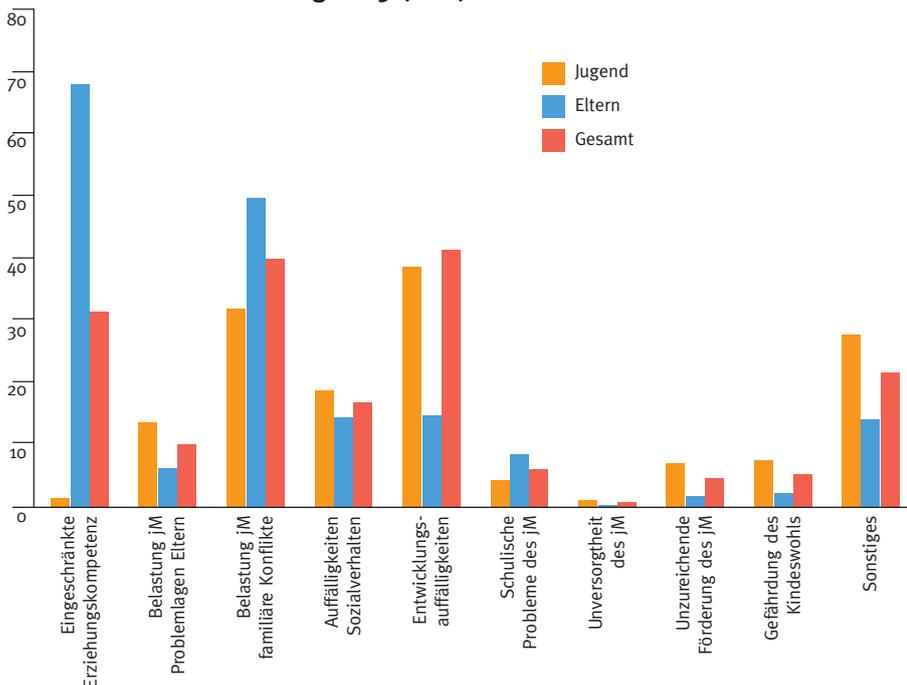
In der webbasierten Mailberatung erhielten die Berater/innen neben den laufenden Korrespondenzen insgesamt 3.351 neue Anfragen. 1.864 Jugendliche und 1.487 Mütter und Väter schrieben von ihren Sorgen, stellten Fragen und wurden individuell beraten. 2015 konnten fast alle Anfragen innerhalb von 48 Stunden und oftmals sogar innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. Damit wurde der selbstgesetzte Standard (48 Stunden) erreicht und der Wunsch vieler Eltern und Jugendlichen nach schneller Antwort erfüllt. Dies zeigt sich als gute Voraussetzung für den Beratungsprozess, der bei vielen Ratsuchenden in eine längere Korrespondenz mündete.

Die Statistik kann eine Aussage über die Häufigkeit der Antworten und die zeitliche Länge der Korrespondenz geben: Mit der stolzen Zahl von insgesamt 17.049 Antworten (von Ratsuchenden) schreiben Jugendliche durchschnittlich 9,4 Mal und damit 2,4 Mal häufiger im Vergleich zum Vorjahr. Auch bei den Eltern hat sich die Häufigkeit der Kontakte mit durchschnittlich 2,5 leicht erhöht (im Vorjahr 2). Ratsuchende und besonders Jugendliche nutzen die Mailberatung länger. Sie führen ihre Anliegen und Probleme weiter aus, lassen sich anhaltender auf einen Austausch ein oder stellen mehr Fragen. Damit hat die Mailberatung an Intensität für Ratsuchende gewonnen.

Beim Verfassen einer Mailberatung geben Ratsuchende auf der Elternseite das Alter des Kindes an. Die Spitzennennungen haben die Altersgruppen 0 bis 6 sowie die Phase zwischen 12 und 18 Jahren. Ungefähr ein Drittel aller Beratungen ist nach drei Monaten abgeschlossen.

Bei welchen Themen wird eine Mailberatung genutzt? Zur Beantwortung dieser Frage kann die statistische Angabe der »Gründe« in der Mailberatung eine Auskunft geben. Die Gründe werden durch die Berater in der Regel nach Erhalt der ersten Mail angegeben. Es sind Mehrfachnennungen möglich. Je Beratung werden mindestens einer und maximal drei Gründe eingetragen, aus denen sich ein Bild der Fragen und Probleme der Eltern und Jugendlichen in der Mailberatung zeichnen lässt. Bei 6,9 Prozent der Beratungen fehlte zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts noch die Angabe eines Grundes. Die ausgewiesenen Prozentwerte beziehen sich deshalb nur auf

Gründe in der Mailberatung 2015 (in %)



die Anzahl an Mailberatungen, in denen Gründe angegeben wurden.

In der Mailberatung der Eltern (N=1.404) werden Probleme in der Erziehungskompetenz (z.B. Unsicherheit oder Überforderung) und Belastungen durch familiäre Konflikte (z.B. Trennung, Ablösekonflikte) am häufigsten als Gründe von den Beratern identifiziert. Daraus lässt sich ableiten, dass Eltern das Angebot verstärkt für die Beratung von Entwicklungsfragen nutzen. Die quantitativ höchste Nachfrage bei dieser Fragestellung liegt im Vorschulalter und in der Zeit der Pubertät. Damit begleitet und unterstützt die bke-Onlineberatung Eltern in den frühen Phasen der Erziehung und dann wieder in den »turbulenten« Jahren. Sie hilft Eltern durch altersgemäße Belastungen der jeweiligen Entwicklungsphase und leistet bei »den Kleinen« einen wichtigen Beitrag im Rahmen früher Hilfe und Prävention.

Das Angebot ist auch Begleiter in dauerhaft schwierigen Problemlagen von Eltern oder in familiären Situationen, in denen Gefährdung des Kindeswohls ein Thema ist. Die Angabe der Gründe zeigt, dass das Vorliegen psychischer Erkrankung, Sucht und häuslicher Gewalt offenbar bereits in der ersten Mail von Ratsuchenden thematisiert wird. Diese Themen sind in der Regel von Tabus und Schamgefühlen begleitet. Ratsuchende haben nicht selten Angst, die Kontrolle über mögliche Folgen ihrer Mitteilungen

zu verlieren. Die Anonymität und die Erreichbarkeit der bke-Onlineberatung rund um die Uhr scheinen bei Ratsuchenden zu mehr Vertrauen und Offenheit beizutragen. Die Mailberatung leistet damit einen wertvollen Beitrag, Betroffene in ersten Schritten zu begleiten und weitere Hilfen aufzuzeigen.

Kategorien und Gründe in der Mailberatung

Eingeschränkte Erziehungskompetenz der Eltern/Personensorgeberechtigten

- Erziehungsunsicherheit/Überforderung

Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern

- psychische Erkrankung
- Suchtverhalten (substanz-/nicht substanzgebundene Süchte)
- geistige Behinderung
- Delinquenz
- Häusliche Gewalt

Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte

- Partnerkonflikte
- Trennung und Scheidung
- Umgangs-/Sorgerechtsstreitigkeiten
- Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind
- Patchworkfamilie
- Ablösekonflikte/Verselbstständigung
- Mehrgenerationenkonflikt
- migrationsbedingte Konfliktlagen

Auffälligkeiten im sozialen Verhalten des jungen Menschen

- Gehemmtheit/soziale Unsicherheit
- Isolation
- Geschwisterrivalität
- Aggressivität
- Drogenkonsum (substanz-/nicht substanzgebundene Drogen)
- Delinquenz/Straftat

Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme des jungen Menschen

- Entwicklungsrückstand
- Ängste
- Zwänge
- suizidale Tendenzen
- selbst verletzendes Verhalten
- Essprobleme/Esstörungen
- Schlafstörungen
- Regulationsstörungen
- Sexualität

Schulische/berufliche Probleme des jungen Menschen

- Schwierigkeiten mit Leistungsanforderungen
- Teilleistungsstörungen
- Konzentrationsprobleme (ADS, Hyperaktivität)
- schulvermeidendes Verhalten (Schwänzen)
- Hochbegabung
- Minderbegabung

Unversorgtheit des jungen Menschen

- Unzureichende (intellektuelle) Förderung des jM
- Unzureichende Betreuung des jM (jM ist häufig auf sich alleine gestellt)
- Unzureichende Versorgung des jM mit Essen, Kleidung etc.

Unzureichende Förderung/Betreuung/Versorgung des jungen Menschen in der Familie

- Gewaltandrohung
- soziale Probleme
- gesundheitliche Probleme
- wirtschaftliche Probleme/Armut

Gefährdung des Kindeswohls

- Vernachlässigung/Verwahrlosung
- Körperliche Gewalt
- Psychische Gewalt/seelische Misshandlung
- sexuelle Gewalt/sexueller Missbrauch

Sonstiges

- Sonstiges

Interessant ist der Vergleich der Inanspruchnahme der Mailberatung durch Eltern mit der von Jugendlichen. Jugendliche suchen kontinuierliche Begleitung, und nicht selten hilft die Beratung, ein »inneres Chaos« zu sortieren. Die Gründe nach dem Eindruck der ersten Mail zeigen eine hohe Inanspruchnahme bei den Themen Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme. Jugendliche äußern Suizidgedanken, schildern selbstverletzendes Verhalten oder Ängste. Auch Problemlagen ihrer Eltern, insbesondere psychische Erkrankung der Eltern und häusliche Gewalt sowie sexuelle, körperliche oder psychische Gewalt werden schon in ersten Mails von Jugendlichen angesprochen. In diesen Themenbereichen sind Berater/innen gefordert, komplexe Fragestellungen zu beantworten.

Jugendliche nutzen das Angebot der Mailberatung ebenso für altersgemäße Fragestellungen, die eher im präventiven Bereich liegen. Sie thematisieren Ablösekonflikte, Beziehungsprobleme und Schwierigkeiten, die durch Trennung und Scheidung sowie in Folge neuer Familienkonstellationen entstehen.

Die Angabe »Sonstiges« wird bei den Gründen von den Berater/innen dann gewählt, wenn in der ersten Mail noch keine Zuordnung getroffen werden kann. Dies trifft auf einen Teil der Jugendlichen zu, die eine Mailberatung aus dem »inneren Chaos« beginnen und die Beratung für den Prozess des Sortierens und Verstehens des Problems suchen. Die Mailberatung ist ein geeignetes Angebot für Jugendliche, die teilweise hoch belastet einen allerersten Zugang zu Hilfe suchen und im Verlauf der Beratung problematische Lebenslagen und damit verbundene seelische Probleme sichtbar werden lassen.

Zusammengefasst bietet die Mailberatung für Eltern und Jugendliche die Möglichkeit der (präventiven) Beratung zu den jeweiligen Entwicklungsthemen. Als anonymes Beratungsangebot bietet sie die Gelegenheit, sich ebenso über komplexe und tabuisierte Probleme zu äußern. Eltern nutzen kürzere Beratungsprozesse zur Klärung ihrer Fragen, während Jugendliche im zurückliegenden Jahr ihren Wunsch nach kontinuierlicher Beratung intensiviert haben. Jugendliche nutzen die Mailberatung intensiver und zum Teil für komplexe

Probleme in hoch belastenden Lebenslagen.

Der Einzelchat

Eine Alternative zur Mailberatung bietet der Einzelchat mit einer Fachkraft. Diese »Offene Sprechstunde« wird sowohl für Eltern als auch für Jugendliche an allen Werktagen angeboten. Hier finden die Ratsuchenden ohne Wartezeit einen direkten Austausch. Bereits auf der Startseite signalisiert ein Button, wenn die Sprechstunde gerade geöffnet ist. Leicht auffindbar wird mit einem Klick eine Wartezone erreicht, von der aus es direkt zu einem Berater in den Chat geht. Beratung ist so direkt – ohne Anmeldung oder Terminvergabe – immer dann möglich, wenn es zeitlich passt oder dringlich ist.

Diese Möglichkeit wurde im Berichtszeitraum von 418 Jugendlichen 2.157 Male genutzt. Bei der Auswertung der Häufigkeit der Kontakte wurde die Offene Sprechstunde von 206 Jugend-

Offene Sprechstunde wiederholt aufgesucht. Das Angebot wird 2016 eine zeitliche Erweiterung in den Nachmittagsstunden erhalten. So können Eltern zeitlich noch flexibler entscheiden, wann sie die Beratung Offene Sprechstunde nutzen möchten.

Das Beratungsteam der Offenen Sprechstunde hat sich im Berichtsjahr mit der mehrfachen Nutzung der Einzelchats beschäftigt. Jugendliche nutzen den Chat nicht nur in akuten Krisen, sondern auch bei andauernden Problemen. Sie schätzen die Anregungen durch unterschiedliche Berater ebenso wie die zeitliche Flexibilität. Andererseits wünschen sie sich kontinuierliche Ansprechpartner, damit sie »nicht immer alles von vorn erzählen müssen«. Nach den statistischen Angaben gibt es eine kleine Gruppe von Ratsuchenden, die den Chat regelmäßig (über 10 Mal) nutzen. Die aktuelle technische Ausstattung des Einzelchats kann keine verbindliche Zuordnung zu einem be-

Jugendliche nutzen den Chat nicht nur in akuten Krisen.

lichen, also ungefähr von der Hälfte der Nutzer einmalig betreten. Der größere Anteil von insgesamt 212 jugendlichen Nutzern wählte den Chat mehrfach zur Unterstützung für ihre Fragen und Probleme. Auf Wunsch der Nutzer/innen wurden die Sprechstundenzeiten im zurückliegenden Jahr erweitert. Zum Jahresende stand die Offene Sprechstunde von Montag bis Freitag über 11 Stunden pro Woche zur Verfügung.

Auf der Elternseite wurde diese Beratungsform an siebeneinhalb Stunden pro Woche vorgehalten.

174 Eltern nutzten das Angebot. Wie im Vorjahr zeigt sich, dass der größte Teil der Ratsuchenden bereits mit einmaliger Teilnahme von der Beratung profitiert. Eine vielfache Nutzung der Offenen Sprechstunde wie in der Jugendberatung entspricht den Nutzungsgewohnheiten der registrierten Eltern weniger. Lediglich 23 Eltern haben die

stimmt Berater leisten. Deshalb sind bislang nur mehrere Chats bei unterschiedlichen Beratern möglich.

Die Reflexion hat ergeben, dass für diese Zielgruppe eine kontinuierliche Einzelchatberatung bei derselben Fachkraft sinnvoll erscheint. Anders als in einer Sequenz einzelner Chats bei unterschiedlichen Beratern ist für diese Gruppe der Nutzer eine Beratungsplanung für längere Verläufe günstig. Die Beratungsbeziehung würde vertieft und herausfordernde und auch konfrontierende Interventionen können besser in den Beratungsprozess eingewoben werden. Der Gewinn an Information und der Eindruck über den Verlauf fließt in Hypothesen ein. Die Interventionen können zielgerichtet verfeinert werden.

Mit diesen Überlegungen hat sich das Team der Offenen Sprechstunde für ein Pilotprojekt entschieden: Im Laufe des Jahres 2015 wurde 14

Jugendlichen mit geeigneten Voraussetzungen (häufige Nutzung und komplexe Fragestellung) eine kontinuierliche Chatberatung mit individueller Abstimmung der Beratungsziele angeboten. Die Jugendlichen fanden sich an einem festgelegten Nachmittag in der Offenen Sprechstunde ein und wurden nur von einem bestimmten Berater in den Chat eingeladen. Dies erforderte Aufmerksamkeit aller Berater zu allen Sprechzeiten. Auch mussten individuelle Abstimmungen über Vertretungsregelungen umgesetzt werden.

Die ersten Erfahrungen sind sehr positiv. Durch die individuelle Abstimmung und den Sonderstatus am Projekt teilzunehmen, waren die meisten Jugendlichen in dem flexiblen Zeitrahmen zuverlässig und ließen sich auf längerfristige Beratungskontrakte ein. Im Beratungsprozess entwickelte sich eine stärkere Vertrautheit, die auch kritische oder fordernde Rückmeldungen gut tragen konnte. Die Berater/innen erhielten vertiefte Einblicke in die jeweiligen Probleme und deren Verlauf. Die kontinuierliche Begleitung hilft Veränderungen in kleinen Schritten zu begleiten. Die Motivation zu Hilfen vor Ort bzw. die Bearbeitung möglicher entgegenwirkender Ambivalenzen ist verbessert möglich.

Mit dieser Zwischenbilanz wird das Team der Offenen Sprechstunde bei der nächsten Klausurtagung der bke-Onlineberatung über die nächsten Schritte abstimmen. Dabei werden auch technische Veränderungen der Software zur Standardisierung einer kontinuierlichen Chatberatung zu bedenken sein.

Gemeinsamer Austausch

Neben dem Beratungssetting mit einer Fachkraft ermöglicht die bke-Onlineberatung den Austausch mit anderen Eltern und Jugendlichen. Im Gruppenchat und im Forum finden Ratsuchende gleichermaßen Betroffene und können sich auch über längere Phasen unterstützen. Darüber entstehende Kontakte und Verbindungen sind förderlich für die Vertraulichkeit und Qualität der gegenseitigen Hilfe. Mit Unterstützung der fachlichen Moderation werden auch neu Hinzukommende gut eingebunden. Der Austausch wird durch eine Strukturierung dieses Beratungssettings, die wertschätzende Motivation sowie inhaltliche Beiträge der moderierenden Berater geleitet.

Der Gruppenchat

Der Gruppenchat erfreut sich anhaltender Beliebtheit. Auf der Jugendseite wurden im Vergleich zum Vorjahr mehr Chats angeboten. In 230 (216) offenen Gruppenchats moderierten die Berater eine Bandbreite an Beratungsanliegen. Der Gruppenchat ist für eine Belegung von 10 Teilnehmern gleichzeitig über eineinhalb bis zwei Stunden angelegt. Dabei kann die Gruppe in der Zusammensetzung wechseln. Dadurch bedingt profitieren häufig mehr als 10 Teilnehmer von einem Chat. Im zurückliegenden Jahr lag die durchschnittliche Teilnehmerzahl bei 15. Die Chats stehen an jedem Wochentag (meist 2 Chats auf der Jugendseite am späten Nachmittag/Abend und ein Elternchat am Abend) und sogar am Wochenende zur Auswahl. Damit bietet diese Beratungsform eine ausgesprochen attraktive Möglichkeit, spontan und zu günstigen Zeiten Rat zu suchen.

Die sichere Moderation strukturiert den Chat und schafft eine Beratungssituation, in der Ratsuchende ihr Anliegen darstellen können. Die achtsame Begleitung fokussiert das Thema, bündelt den inhaltlichen Austausch der Jugendlichen und gibt pointiert fachliche Impulse. Damit wird der Austausch gerahmt und in eine förderliche Richtung geleitet. Ein Teil der Jugendlichen sucht den Chat regelmäßig auf und fühlt sich in der Gemeinschaft eingebunden. Ähnlich einer Selbsthilfegruppe mit gruppentherapeutischen Elementen tragen die spezifischen Merkmale der Chatkommunikation zu ganz eigener Qualität bei. Lebendigkeit, Leichtigkeit und Humor wechseln mit emotionaler Intensität und Schwere der Beratungsthemen, womit es dem Chat gelingt, insbesondere Jugendliche anzusprechen.

Neben den »offenen« Gruppenchats kommen auch Chats mit festgelegten Themen bei Jugendlichen an. Hier konnte das Angebot mit 82 Themenchats (im Vorjahr 78) leicht ausgebaut werden. Die Zahl der möglichen Teilnehmer wird im Kontext der jeweiligen Themen festgelegt. In der meist kleineren Gruppe von 6 bis 10 Teilnehmer/innen ist der Austausch damit intensiver und vertraulicher. Die durchschnittliche Teilnehmerzahl lag deshalb im Vergleich zum themenoffenen Chatangebot nur bei 10 Jugendlichen. Nach Bedarf der

Jugendlichen werden einige Themen kontinuierlich angeboten. Ein Teil der Jugendlichen nutzt diese Angebote sehr regelmäßig und macht die stärkende Erfahrung, dass andere Betroffene von ihren Erfahrungen profitieren.

Jugendliche werden regelmäßig zu ihren Wünschen im Gruppenchat befragt. Auch im Forum wurde im zurückliegenden Jahr ein Ort der Mitbestimmung geschaffen. Die Liste der angebotenen Themen (siehe unten) ist vielfältig und lang. Das Angebot wurde durch die ausgesprochene Bandbreite der Qualifikationen und Erfahrungen der beteiligten Berater/innen möglich. Ein Teil der Themen wird kontinuierlich (bis zu 1x im Monat) eingestellt und bietet Betroffenen eine längerfristige Begleitung. Bei den Themen um Essstörungen und stationäre Hilfe wurden externe Expertinnen und Experten in den Chat eingeladen, die in Zusammenarbeit mit einer geübten Moderation die gewünschten Inhalte vermitteln konnten. Neu aufgenommen sind Themen zur Förderung der Medienkompetenz. Dies wird im folgenden Beitrag »Hilfe auf einen Klick« weitergehend aufgegriffen.

Themenchats für Jugendliche

- Immer Zoff zu Hause.
- Und was ist mit mir? Wenn Eltern sich trennen.
- Er liebt ihn und sie liebt sie – homosexuell – na und?
- Geht das wieder weg? Vom Umgang mit dem Traurigsein.
- Sicher im Netz. Wird ich gemobbt oder tobt der Mob?
- Schul-Stress: Mathe ist ein Vollidiot.
- Ein Leben wie im Hamsterrad – Wege aus der Stressfalle.
- Ich hab's geschafft – das kannst du auch!
- Zukunftspläne – wie weiter nach der Schule?

- Welcome –Chat für neue User!
- ... das find ich richtig super :-)
- Ich schaff das doch auch allein – oder doch nicht?
- Erst die anderen und dann ich? Wie viel Hilfsbereitschaft ist gesund?
- U18 – die anderen dürfen aber auch!
- Zu Weihnachten da wünsch' ich mir...
- Silvester-Chat.
- Bei Drogen zahl' ich immer drauf! Aber bin ich bereit, den Preis zu

- zahlen?
- Genuss oder schon unangenehmes Laster?
- Doping für Schule und Uni?
- Hilfe, meine Eltern trinken.
- Was ich schon immer über Drogen wissen wollte.
- Ich bin eben ein bisschen anders – trotz psychischer Probleme normal leben.
- Wenn die Seele Narben trägt – selbstverletzendes Verhalten.
- Einer trage des anderen Last – wenn ein Elternteil krank ist.
- Ony for Girls: Neue Wege gehen – wie weiter nach sexuellem Missbrauch?
- Only for Boys: Neue Wege gehen – wie weiter nach sexuellem Missbrauch?
- Wenn (nicht) Essen das Leben bestimmt.
- Der Feind in meinem Bad – die Waage.
- Wer hat Angst vor ... stationärer Therapie?

Auch für Eltern werden Gruppenchats angeboten. In der Regel an jedem Werktag ab 20 Uhr und auch an Wochenendtagen können Eltern ihre Anliegen einbringen. 166 offene Gruppenchats (Vorjahr 186) wurden von durchschnittlich 8 Müttern und Vätern besucht. Diese Gruppengröße hat sich fortgesetzt.

Der Donnerstag Abend hat sich zunehmend als Themenchat-Termin etabliert. So ist es gelungen, in fast jeder Woche des zurückliegenden Jahres ein Erziehungsthema zum Austausch anzubieten. Wie auf der Jugendseite wurde das Thema »Umgang mit Medien« berücksichtigt, um dem gestiegenen Bedarf an Fragen und Problemen in diesem Themenfeld nachzukommen. Die große Bandbreite an angebotenen Themen stieß durchgängig auf eine interessierte Nachfrage. Mit durchschnittlich 9 Teilnehmer/innen lagen Themenchats im Vergleich zu offenen Gruppenchats bei den Eltern vorn. Dieses positive Votum wird auch in der Planung des nächsten Jahres berücksichtigt werden.

Themenchats für Eltern

- Trotzkopf und Wutteufel.
- Gestern war's doch noch mein Baby – Loslassen(lernen).

- Immer Stress mit der Schule.
- Zeugnisse – wie reagiere ich bloß.
- Hilfe ich habe C-H-A-O-S im Kopf – Elternchat zu AD(H)S und Lernstörungen.
- Wie man ein Schiff durch den Sturm manövriert ... oder: Wie Eltern die Pubertät überstehen.
- Hilfe, was macht mein Kind da (Drogen)?
- Blauäugig im Netz/Sicher im Netz.
- You-now – ich lade die Welt in mein Zimmer. Und mit allem stehe ich alleine da.
- Manchmal könnt' ich platzen.
- Papa siehst du jetzt nur am Wochenende.
- Leben am Limit.
- Eltern sein und psychisch krank.
- Vom Rucksack, den ich trage.

Eine Besonderheit der bke-Onlineberatung ist ein Gruppenchatangebot gemeinsam für beide Zielgruppen. In den offenen Eltern-Jugend-Chats können Eltern und Jugendliche einen generationsübergreifenden Austausch führen und gewinnen an Verständnis für die jeweils andere Seite. Andere Sichtweisen und konkrete Tipps helfen, Probleme in der eigenen Familie neu anzugehen. Dieses Chat-Setting wird monatlich – ab und an mit einem Themenschwerpunkt – angeboten:

- Offener Eltern-Jugend-Chat »Generations-Chat«.
- Junge-Mütter-Chat.
- Spuren auf der Haut – selbstverletzendes Verhalten.
- Sicher im Netz.
- Das geht zu weit!
- Das kannst Du mir nicht verbieten!
- Patchwork unter'm Weihnachtsbaum.
- Endlich 16 – Rechte, Pflichten und gesetzliche Bestimmungen.
- Chat-Triple: Psychische Probleme.

Das Forum

Die bke-Onlineberatung bietet auf den jeweiligen Beratungsseiten ein Forum, das rund um die Uhr zur Verfügung steht. Zu jeder Tageszeit können Eltern und Jugendliche lesen und schreiben. Das Forum ist bereits ohne eine Registrierung sichtbar und gibt viele Anregungen. Mit dem großen Pool an Beiträgen und aufgrund der Moderation durch Fachkräfte zeigt die bke-Onlineberatung ihren wertschätzenden

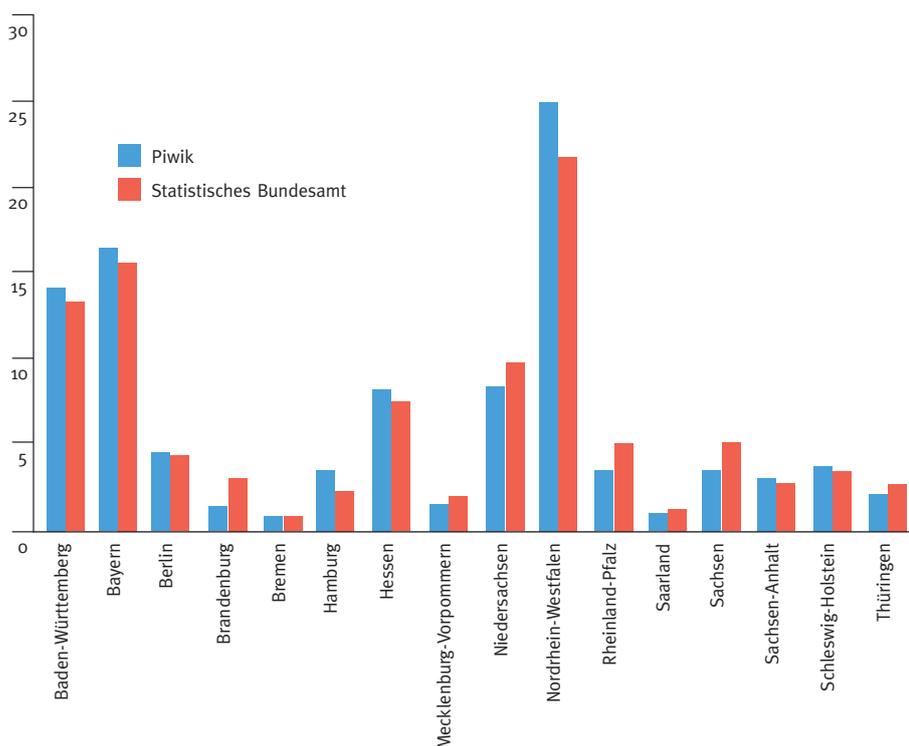
und fachlich kreativen Umgang mit den zahlreichen und individuellen Fragestellungen zur Erziehung.

Das Forum wurde im Jahr 2015 von weniger Eltern und Jugendlichen genutzt. Ungefähr 17% der registrierten Nutzer/innen beteiligten sich aktiv in dieser Form des Austausches, die nach außen lesbar ist und damit eine hohe Öffentlichkeit hat. Damit setzt sich eine Entwicklung der zurückliegenden Jahre fort. Es ist anzunehmen, dass die verstärkte Diskussion um den Umgang mit Daten im Internet und die Risiken eines öffentlichen Austausches (z.B. auf Facebook) zu einer allgemeinen Zurückhaltung in Internetforen beiträgt. Allgemein ist ein massiver Rückgang der Nutzung von Social Media zu beobachten (JIM 2015). Eine Auswirkung auf die Angebote der Beratung liegt nahe.

In der bke-Onlineberatung achten die Moderation des Forums sehr sorgsam auf die Einhaltung der Anonymität und einen sensiblen Umgang mit personenbezogenen Angaben der Ratsuchenden. Unter diesen Bedingungen tauschen sich Eltern über die Erziehungsthemen in der gesamten Bandbreite von Entwicklungsthemen und familiären Problemen aus. Das Forum ist in Themen unterteilt. So werden die Probleme mit »den Kleinen«, den Schulkindern ebenso diskutiert wie die Sorgen in der üblicherweise turbulenten Pubertät. Es wird aufgegriffen, dass Familien mit Trennung und Scheidung, Umgangsproblemen und neuen Familienformen beschäftigt sind und auch Raum für einen entlastenden Smalltalk suchen. Aktuelle Themen, wie der Umgang mit den Medien, finden Eingang in die Diskussion. Das Team der Foren-Moderatoren gibt Impulse, wichtige Fragen zu diskutieren. Dazu werden auch Hinweise aus der aktuellen Presse aufgegriffen.

Über dreihundert aktive Mütter und Väter haben sich im Berichtszeitraum im Elternforum ausgetauscht. Dabei ist die Beteiligung mit durchschnittlich sechs Beiträgen pro Nutzer/in deutlich gestiegen. Mütter und Väter antworteten häufiger auf die Fragen anderer Beteiligter oder stellten selbst mehr Themen ein und trugen damit zu einer Intensivierung des Austausches mit insgesamt 1.833 Beiträgen bei. Der Moderation im Forum ist damit gelungen, Eltern in diese Form der Beratung

Besuche bke-Onlineberatung (Hochrechnung 2015) in %



einzubinden und zu unterstützen. Die Entwicklung könnte ein Hinweis sein, dass Eltern bewusster und entschiedener das Forum wählen.

Traditionell zeigt das Jugendforum sich vergleichsweise mit einer stärkeren Beteiligung. Im zurückliegenden Jahr wurden insgesamt 17.014 Beiträge in beiden Foren veröffentlicht. Dabei sind Jugendliche mit ihren Anliegen deutlich vorn. Im Vergleich zu 1.833 Beiträgen von Eltern kommen 15.181 aus jugendlicher Sicht.

Über 800 schreibende Jugendliche haben sich mit durchschnittlich 30 Beiträgen pro Person zu einer Vielfalt von Fragen und Problemen geäußert und sind darüber zu einer lebendigen Community zusammengewachsen. Der moderierte Austausch berücksichtigt entwicklungsrelevante Themen wie Freundschaft, Liebe und Schule ebenso wie Fragen zur eigenen Identität und Probleme in der Familie. Der fachlichen Moderation gelingt es, ein wohlwollendes Klima des Miteinanders herzustellen, das neu Hinzukommende integriert und Beratung ermöglicht. Mit klaren Regeln (Forenetiquette), Gelassenheit und einer Portion Humor werden »schwierige« Themen und auch Konflikte der Jugendlichen untereinander fachlich gut flankiert und konstruktiv gelöst.

Im Forum werden Jugendliche angeregt, das Angebot der bke-Onlineberatung mitzugestalten. Unter dem Thema »Mitreden« werden regelmäßig Wünsche zur Gestaltung des Angebotes (z.B. Themenchats) erfragt und auch kritische Rückmeldungen ernst genommen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass alle Angebote der bke-Onlineberatung auf der Jugendseite anhaltend genutzt werden. In der Mailberatung und im Forum ist eine Intensivierung der Inanspruchnahme zu beobachten. Die Themenchats erfreuen sich hoher Beliebtheit und der offene Gruppenchat ist insbesondere auf der Jugendseite regelmäßig ausgebucht. Die bke-Onlineberatung überzeugte Jugendliche und Eltern mit der Qualität ihrer Beratung. Das Angebot wurde häufiger und damit intensiver genutzt.

Wie in den Vorjahren wurde das Angebot im Berichtsjahr von Eltern und jungen Menschen aus allen 16 Bundesländern genutzt. Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann diese Angabe nicht von den Registrierungsdaten abgeleitet werden. Zu einer Auskunft nutzt die bke-Onlineberatung ein Programm zur Webanalyse (Piwik). Damit kann schwerpunktmäßig nachvollzogen werden, über welche Einwahlstandorte (Router) die Seite der bke-Onlinebera-

tung aufgerufen wird. Im Zeitraum des zurückliegenden Jahres verteilen sich die 304.146 Besuche auf der Website über das gesamte Bundesgebiet. Nach statistischer Hochrechnung entspricht die Zuordnung der Besuche nach Bundesländern ungefähr dem jeweiligen Anteil der Gesamtbevölkerung (siehe nebenstehendes Diagramm).

Der Blick auf die Besucherkarte (siehe Grafik unten) zeigt, dass die Zugriffe auf die Website gleichermaßen in Gebieten mit hoher Bevölkerungsdichte und ländlichen Regionen in jeweiliger Relation zur Bevölkerung erfolgen. Daraus leitet sich ab, dass Menschen Onlineberatung aus unterschiedlichen Gründen wählen. Sie kann eine bewusst entschiedene Alternative zu einem Beratungsangebot vor Ort sein, um räumliche Entfernungen oder Wartezeiten zu umgehen. Die hohe Nutzung in Gebieten mit einer guten Infrastruktur an Hilfeleistungen legt nahe, dass Onlineberatung auch als erste Wahl oder paralleles Angebot in Frage kommt. Die Angaben bestätigen, dass Onlineberatung Eltern und Jugendliche erreicht und sich zu einem wichtigen Angebot in der Landschaft der Hilfen entwickelt hat.

Die bke-Onlineberatung setzt auf die Qualität ihrer Beratung, die sie fortlaufend weiterentwickelt. Im zurückliegenden Jahr wurden wesentliche Veränderungen getroffen, mit dem Ziel, den fachlichen Austausch und auch die Ausbildung neu hinzukommender Berater/innen zu verbessern. Die Intensität der Nutzung der Angebote ist ein Hinweis, dass die Veränderungen in der fachlichen Entwicklung bereits Früchte tragen.

Ausschnitt Besucherkarte 2015



Veränderte Strukturen

Mit Beginn des Jahres 2015 wurde eine Umstrukturierung der Koordinationsebene der bke-Onlineberatung umgesetzt. In den Vorjahren waren die vier Beratungsbereiche durch Honorarkräfte fachlich begleitet worden. Im Jahr 2015 konnte für diese Aufgaben eine Planstelle (Dipl.-Soz.Päd) eingerichtet werden. Seit Anfang 2015 ist Dana Urban zuständig für die Koordination des Bereiches Gruppenchat und Ulric Ritzer-Sachs für den Bereich Forum. Die beiden Fachkräfte teilen sich eine Planstelle. Neben Erfahrungen in der Onlineberatung und therapeutischen Kompetenzen verfügt Ulric Ritzer-Sachs über die Voraussetzungen einer »insoweit erfahren Fachkraft« nach § 8 SGB VIII. Er steht als solche für das Team der bke-Onlineberatung zur Verfügung. Gemeinsam mit der Leiterin und der technischen Koordinatorin bilden die beiden neuen Fachkräfte das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung.

Der fachliche Austausch der Berater/innen erfolgt über digitale Kommunikation. Dazu stehen ein internes Forum und Gruppenchats sowie die Möglichkeit, persönliche Mitteilungen (PM) zu schreiben zur Verfügung. Kontinuierliche Intervisionsgruppen (ähnlich einem Team in der Erziehungsberatung) tauschen sich fachlich in den Bereichen Forum, Chat und Mailberatung aus. Durch die personellen Veränderungen werden alle 12 Intervisionsgruppen kontinuierlich durch einen Mitarbeiter des Koordinationsteams begleitet. Neben einem verbesserten Austausch in der Fallarbeit und Transparenz über die unterschiedlichen Beratungsformen hinweg stehen die Kollegen auch zwischen den monatlichen Terminen als Ansprechpartner zur Verfügung. Krisenhafte Beratungen zum Thema Suizid, Gefährdung, Selbstverletzungen und komplexe Fragestellungen können intensiver begleitet werden. Der Informationsfluss wurde durch einen wöchentlichen Chat des Koordinationsteams verbessert. Die Angebote sind inhaltlich besser vernetzt und das Angebot gewinnt an Reflexion.

Entsprechend wurden die Unterstützungsstrukturen für beteiligte Fachkräfte ausgebaut. Neben dem verbesserten Austausch im Team wurde die Supervision erweitert. Zusätzlich zur bisher üblichen Einzelsupervision können

Intervisionsteams auch Gruppensupervision in Anspruch nehmen. Sie können zu bestimmten Fragestellungen (z.B. längere Beratungen, Themen wie sexuelle Gewalt oder Essstörungen) aus einem Pool an qualifizierten Supervisor/innen schöpfen. Darüber hinaus werden Supervisionsangebote nach Bedarf teamübergreifend initiiert. Zum Beispiel wurde ein Gruppenchat für neue Beratungsfachkräfte zum Thema »Meine Rolle als Onlineberater« mit gutem Anklang durchgeführt.

Die bke-Onlineberatung hat begonnen, das Thema Weiterbildung in den Arbeitsalltag der Berater zu integrieren. Angestoßen durch den Bedarf an Weiterbildung zum Thema »Medien« wurden intern mehrere Fortbildungschats durchgeführt. Bemerkenswert war dabei ein Angebot, dass in mehreren Modulen in Form eines Webinars durchgeführt wurde. Die teilnehmenden Berater/innen bestätigen einen Gewinn

tet. Die bisherige Form einer 5-tägigen Fortbildung wurde in 4 Tage plus 2 halbe Tage zu einem späteren Zeitpunkt umgewandelt. Diese Form bietet über mehrere Wochen die Möglichkeit, technische Fragen und Auseinandersetzung mit den Bedingungen des virtuellen Arbeitsplatzes in der konkreten Einarbeitung zu besprechen. Darüber hinaus wurde die Fortbildung im Bereich der Mailberatung intensiviert und um Fragen der »Spezifika der Onlineberatung« erweitert. Neue Fachkräfte werden zunächst länger ausschließlich im Bereich der Mailberatung eingesetzt. Mit dieser Entscheidung haben neue Fachkräfte mehr Zeit, sich in einem Beratungsbereich einzufinden, bevor sie an die so genannte zweite Beratungsform (Forum oder Chat) herangeführt werden.

Im Anschluss an die initiale Fortbildung beginnt wie bislang das Mentorat als eine kollegiale Form der Einarbeitung. Die Konzepte für das Mentorat

2015 wurde eine Umstrukturierung der Koordinationsebene umgesetzt.

für die Onlineberatung, der auch in die Arbeit der Erziehungsberatung vor Ort wirkt. Aufgrund des hohen Bedarfs wird diese Weiterbildung auch im nächsten Jahr fortgeführt. In Kooperation mit »Klicksafe« (Verbundangebot der Landesmedienanstalten NRW und RLP) wird ein E-Learning für die bke-Onlineberatung konzipiert und durchgeführt werden.

Diese Entwicklung fördert die Qualität der Beratung. Ausgehend von der thematischen Arbeit bei der Klausurtagung wurde erstmalig eine Arbeitsgruppe zur Weiterführung eines Themas eingerichtet. Unter dem Blickwinkel der Qualitätssicherung wurden die Standards fachlichen Handelns diskutiert.

Auch in der Ausbildung neuer Fachkräfte wurden Verbesserungen realisiert. So wurde das Konzept der Einstiegsfortbildung in seiner Struktur abgewandelt und inhaltlich überarbei-

et. In der Mailberatung, im Forum und im Gruppenchat wurden aktualisiert und geben somit verbesserte Orientierung. Nach dem Abschluss der Einarbeitungsphase gewährleisten eine Reflexion mit den neuen Mitarbeiter/innen und der Austausch aller Mentoren fortlaufend den Prozess der Verbesserung in der Ausbildung.

Zum Ende des Jahres wurden die Weichen für die Arbeit im folgenden Jahr gestellt. Anlässlich des Abschiedes der langjährigen Mitarbeiterin Sabine Buckel im Bereich Qualitätssicherung wurde dieser Aufgabenbereich neu überdacht. Die bke-Onlineberatung hat sich entschieden, im Rahmen der Qualitätssicherung das Thema Datenschutz zu fokussieren und ein Datenschutzkonzept zu entwickeln. Die Vergabe eines entsprechenden Honorarvertrages ist gelungen und die Bearbeitung kann Anfang 2016 starten. Das Thema wird

entsprechend der geschaffenen Strukturen die gesamte Beratungsarbeit beeinflussen.

Zusammenfassend wurden durch die beschriebenen Maßnahmen der fachliche Austausch, die Unterstützung durch Supervision und Fortbildung sowie die Ausbildung von neuen Mitarbeiter/innen verbessert. Die Veränderungen schaffen eine verbesserte Transparenz und fördern Beteiligung an der konzeptionellen Entwicklung der bke-Onlineberatung. Sie wirken über die Onlineberatung hinaus in die Arbeit der Erziehungsberatung vor Ort. Im Zuge der Veränderungen war es erforderlich, über die erforderlichen Zeitressourcen nachzudenken. Alle beteiligten Beratungsstellen werden angeregt, die Mindestbeteiligung auf 6 Stunden pro Woche zu erhöhen. Für neue Kooperationspartner wird die Regelung verbindlich umgesetzt. Ziel ist es, durch bessere Arbeitsbedingungen die Qualität der Beratung von Eltern und Jugendlichen zu verbessern.

Die Beratungsarbeit der bke-Onlineberatung überzeugt die Kooperationspartner vor Ort. Die Mehrheit der beteiligten Erziehungsberatungsstellen hat ihre Verträge nach den ersten beiden Jahren fortgeführt. Sechs Einrichtungen haben nach Ausscheiden ihrer beteiligten Mitarbeiter die Kooperation mit einem personellen Wechsel fortgeführt. Drei Beratungsstellen stellten sogar

jeweils eine zusätzliche Fachkraft frei.

Nur zwei Beratungsstellen beendeten die Mitarbeit nach zwei Jahren. Eine Beratungsstelle entschied sich nach 10 Jahren für einen Abschied. Andererseits konnten zehn Beratungsstellen als neue Kooperationspartner begrüßt werden. Aufgrund der großen Nachfrage wurden 2015 zwei Ausbildungskurse (im März und im Oktober 2015) durchgeführt. Damit konnten insgesamt 17 neue Kolleginnen und Kollegen im Team der bke-Onlineberatung begrüßt und eingearbeitet werden.

Wie in jedem Jahr unterliegt die Zahl der kooperierenden Beratungsstellen

leichten Schwankungen. Zum Stichtag 31. 12. 2015 waren 88 Beraterinnen und Berater aus 79 Einrichtungen der Erziehungsberatung in der bke-Onlineberatung tätig. Damit stand für die Beratung ein Stundenkontingent von insgesamt 524 Stunden pro Woche zur Verfügung. Die Tendenz zu einer dauer-

haften Kooperation ist anhaltend. Über 95 % der Erziehungsberatungsstellen beteiligen sich kontinuierlich und zum Teil mit unbefristeten Verträgen (27%). Die bke-Onlineberatung bedankt sich für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Dabei gilt besonderer Dank denjenigen Einrichtungen, die seit über zehn Jahren verlässliche Partner in der Zusammenarbeit sind. Von dieser Kontinuität profitiert die fachliche Qualität der bke-Onlineberatung. Auch für das Jahr 2016 gibt es bereits neue Kooperationsabstimmungen. Damit hält das Interesse auch neuer örtlichen Träger an der Zusammenarbeit an.

Die Veränderungen schaffen eine verbesserte Transparenz.

An dem Merkmal der kontinuierlichen Zusammenarbeit werden Vorzüge für die beteiligten Beratungsstellen deutlich. Für beteiligte Berater/innen bietet das große überregionale Beratungsteam der bke-Onlineberatung einen reichhaltigen Pool an themenspezifischem Fachwissen und Erfahrungen. Der vielfältige Kompetenzgewinn durch die virtuelle Beratungsarbeit, insbesondere in der Jugendberatung, wirkt ins Team zurück und bereichert den fachlichen internen Austausch. Kooperationspartner erweitern ihr örtliches Angebot um eine kompetente Onlineberatung für Eltern und Jugendliche, mit der sie ihre Arbeit in der Öffentlichkeit fachgerecht präsentieren können. Ein Beispiel dieser Möglichkeiten gibt der Beitrag auf Seite 27. Die fachlichen Ressourcen der bke-Onlineberatung können für Fortbildung oder Tagungen nutzbar gemacht werden.

Dies leitet über zu einem Blick auf die Beteiligung der Kooperationspartner in den unterschiedlichen Bundesländern. Im Beschluss der Jugendministerkonferenz von 2003 wurde die Beteiligung der Bundesländer nach dem Königsteiner Schlüssel festgelegt. Die Berechnung dieses Schlüssels

Beteiligung der Länder		Stand 31. 12. 2015	
Bundesländer	IST-Stunden	SOLL-Stunden	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	29	107	27,1
Bayern	105	127	82,7
Berlin	0	35	0,0
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	0	10	0,0
Hamburg	17	17	100,0
Hessen	60	60	100,0
Mecklenburg-Pommern	15	16	93,8
Niedersachsen	21	80	26,3
Nordrhein-Westfalen	138	176	78,4
Rheinland-Pfalz	25	40	62,5
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	43	40	107,5
Sachsen-Anhalt	20	20	100,0
Schleswig-Holstein	16	29	55,2
Thüringen	20	20	100,0
Gesamt	524	812	64,5

erfolgt anhand der Bevölkerungszahl und dem jeweiligen Steuereinkommen und wird auf die Bundesländer in prozentualer Verteilung angegeben. Über diesen Verteilungsschlüssel wurde das bundesweit erforderliche Stundenkon-

Der diesjährige Bericht möchte mit dieser Bilanz abschließen und zum Ende einige Statements von Eltern und Jugendlichen über die Unterstützung und erhaltene Hilfe in der Onlineberatung weitergeben. Mit diesem Blitzlicht

Dank für Ihre Beratung, ggf. wenden wir uns gerne wieder an Sie. (Mutter mit 14-jähriger Tochter)

Also mir hilft das Schreiben hier auf jeden Fall. Ja du hast Recht, der Drang zur Selbstverletzung ist noch da, allerdings habe ich mich seit Juni nicht mehr verletzt. Und im Vergleich zu früher will ich es auch nicht mehr und hab es viel länger durchgehalten. Außerdem tut es total gut, offen über meine Gefühle zu reden und dem, was mich grade beschäftigt. (Jugendliche)

Und ich finde deine kritische Sicht auf die Sache mit XXX gar nicht so schlecht. Wenn ich deine Meinung nicht hören wollen würde, würde ich das gar nicht schreiben, also alles gut! (Jugendlicher)

VIELEN Dank für ihre nette Antwort und die Motivation, das hilft mir sehr. (Mutter)

Bevor ich abhaue, würde ich mich ganz gern noch bedanken; für all die Ratschläge und Ideen, die ich mitnehmen durfte ... für neue Sichtweisen, Ermutigungen, kleine Schubser in die richtige Richtung. Dafür, dass nicht entnervt aufgestöhnt wurde, wenn ... ich den Sinn des Lebens und die eigene Existenz in Frage gestellt habe. Danke für das Vertrauen an alle, die ihrerseits Probleme mit mir geteilt haben. ... Ebenfalls einen Dank an die Mods (Moderatoren), die den Laden hier so schmeißen und sich Mühe geben, den manchmal etwas chaotischen Haufen in geordneten Bahnen laufen bzw. wohl eher schreiben zu lassen. (Jugendliche)

Der vielfältige Kompetenzgewinn wirkt ins Team zurück.

tingent auf die Bundesländer umgelegt. Ausgehend von dem Bedarf einer Stunde Onlineberatung auf einhunderttausend Einwohner/innen soll insgesamt ein Kontingent von 812 Stunden pro Woche bereit gestellt werden. Über den Verteilungsschlüssel wird die Verteilung auf die Bundesländer errechnet, die in der Tabelle links aufgeführt wird.

Auf dieser Grundlage zeigt die Beteiligung 2015 in den Bundesländern Hamburg, Hessen, Thüringen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und dem Saarland eine stabile und hohe Beteiligung bei der bke-Onlineberatung. Diese Bundesländer konnten mit den beteiligten Einrichtungen die erwünschte Beteiligung zu 100 Prozent erfüllen.

Die beiden bevölkerungsstarken Bundesländer Bayern und Nordrhein-Westfalen sowie Mecklenburg-Vorpommern beteiligen sich in einem hohen Maß, um Onlineberatung anzubieten. Die zurückliegend erfüllte gewünschte Beteiligung im Land Bayern bietet mit dem Abschied einiger Kooperationspartner zum Stichtag ein leicht verändertes Bild. Mit dem Wechsel könnten nun auch wieder neue Einrichtungen in die Kooperation einsteigen.

In Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und in Schleswig-Holstein sind deutlich Kapazitäten offen und bieten Raum für mögliche neue Kooperationen. In den Ländern Berlin und Bremen, die sich in den letzten Jahren leider nicht an der bke-Onlineberatung beteiligten, gibt es positive Signale und Interesse von Beratungsstellen mitzuwirken.

auf die positive Resonanz kann die bke-Onlineberatung ihre Arbeit auch im kommenden Jahr zuversichtlich fortführen:

Ich bedanke mich herzlich für die ausführlichen Ausführungen, die zu meinem Thema zu berücksichtigen sein könnten. Vieles ist mir klar, einiges wird klarer, wenn durch Ihren fachlichen Rat Dinge angesprochen werden, die für mich nicht ganz sicher sind. Noch einmal herzlichen Dank, Sie haben mich verstanden und mir sehr geholfen.... Wie gut, dass ich diese Seite gefunden habe! (Mutter mit 2-jährigem Sohn)

Danke dir so sehr, dass du für mich da warst. Du hast mich ernst genommen, mir geglaubt und mich unterstützt. ... 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. (Jugendliche)

Danke, dass du alles ernst genommen hast. Danke für deine Worte und die Zeit. Danke auch, dass du insgesamt so bei einer Aktion mitmachst. Also bei der bke. Ich bin wirklich froh, dass es diese Möglichkeit gibt. Für mich und für all die anderen Jugendlichen, die kämpfen müssen. Danke, dass du ihnen dabei hilfst! (Jugendliche)

Durch Ihre Antwort fühlen wir uns durchaus gestärkt und verzweifeln insgesamt weniger. Nochmal herzlichen

Hilfe auf einen Klick

Von Maria Große Perdekamp¹

Die Verfügbarkeit von internet-fähigen Medien hat das Familienleben wesentlich verändert. Jugendliche haben fast ausnahmslos Zugang zum Internet und wählen durchschnittlich zwei Zugangskanäle wie z. B. Smartphone und Laptop mit einer durchschnittlichen Nutzung von 18,4 Stunden in der Woche (JIM Studie 2015). Jugendliche sind »always on«. Dabei steht vor allem die soziale Kommunikation (z. B. Facebook, E-Mails, Messenger-Dienste) im Vordergrund. Digitale Kommunikation ist für Jugendliche zum selbstverständlichen Teil des Lebensalltags geworden. Diese Veränderungen haben Einfluss genommen auf die Erziehungsberatung (§ 28 SGB VIII), die sich an der veränderten Lebenswelt orientiert und ihre Beratungsleistungen anpasst.

Die bke-Onlineberatung

Seit 2004 berät die Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) überregional und anonym im Netz. Unter www.bke-beratung.de finden Eltern und Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren ein vielfältiges Beratungsangebot. Auf jeweils getrennten Seiten stehen ein Forum, die Mailberatung sowie Einzel- und Gruppenchats zur Wahl. In Themenchats werden aktuelle oder häufig angesprochene Fragen und Probleme beraten. In dieser Vielfalt wurden 2014 insgesamt 3.154 Chats angeboten. Dabei sichert eine SSL-Verschlüsselung bestmöglichen Datenschutz.

Das professionelle Beratungsteam besteht aus 86 Beraterinnen und Beratern

aus den örtlichen Erziehungsberatungsstellen, die mit einer vereinbarten Wochenstundenzahl im webbasierten Beratungsportal mitarbeiten.

Online erreicht Jugendliche

Im Jahr 2014 haben sich knapp 6.000 Ratsuchende für eine Registrierung bei der bke-Onlineberatung entschieden – davon 55 % Jugendliche. Sie nutzten das Angebot über einen gewählten anonymen Nick. Der Zugang über das digitale Medium kommt ihren Gewohnheiten entgegen und ist offensichtlich geeignet, sie bei der Bewältigung ihrer Probleme zu unterstützen. Onlineberatung erreicht Jugendliche, die anson-

sten schwer für Beratungsangebote erreichbar sind. Die Erfahrungen zeigen, dass die Beratung über das Medium Internet besondere Qualitäten bietet.

Rat bei kleinen und großen Problemen

Die Mailberatung ist ein stark nachgefragtes Beratungsangebot. Im Jahr 2014 wurden 2.259 Erstanfragen von Jugendlichen formuliert und von einem Berater/einer Beraterin beantwortet. Je nach Abstimmung über die Themen können Jugendliche die Korrespondenz fortführen und werden auch länger beraten. Anhand der ersten Mail werden die Gründe für die Aufnahme der Beratung (bis zu drei Nennungen) durch die Berater/innen erfasst. Die

Das professionelle Beratungsteam besteht aus 86 Beraterinnen und Beratern.

Auswertung (2014) dokumentiert, dass Belastungen der Jugendlichen durch familiäre Konflikte und ungünstige Erziehungsmaßnahmen mit an der Spitze der genannten Gründe stehen. Hier thematisieren Jugendliche in der Regel Konflikte, die im Kontext entwicklungsbedingter Ablösungsprozesse altersgemäß zu bewerten sind.

Im Vergleich dazu weisen die Gründe Gefährdung durch körperliche oder sexuelle Gewalt oder seelische Probleme (z. B. Ängste) eher auf gravierendere Probleme und Störungen der seelischen Entwicklung hin. Diese Themen machen über 30 % der Gründe

Die eingefügten Zitate sind State-

¹ Der Beitrag erscheint in: Die Kinderschutz-Zentren (Hrsg.) (2016): Kinder und Jugendliche in der digitalen Welt – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit. Köln

für eine Mailberatung aus.

Damit werden Jugendliche insgesamt in einem breiten Spektrum von Fragen erreicht. Die bke-Onlineberatung berät im präventiven Bereich ebenso wie bei Problemen, die auf manifestere Störungen hinweisen. Sie informiert über mögliche Hilfen vor Ort und erklärt den Zugang, z.B. zu einem ersten Gespräch in einer Beratungsstelle oder den Weg zur Therapie. Damit ist Onlineberatung auch eine wichtige Schnittstelle zwischen der Jugendhilfe und dem Gesundheitssystem.

Kurz und intensiv

Jugendliche und junge Erwachsene schätzen Rat im Netz, den sie bei Krisen für kürzere intensive Beratungssequenzen nutzen (Weinhardt 2000). Diese Erfahrung macht auch die bke-Onlineberatung. Die meisten Mailberatungen werden in einem Zeitraum von bis zu drei Monaten durchgeführt. Durchschnittlich werden sieben web-basierte Mails mit dem/der jeweiligen Berater/in geschrieben. Auch im Einzelchat nutzen ca. 50 % aller Ratsuchenden das Angebot ein bis zwei Mal. Eine häufige Nutzung (über 20 Mal) ist vergleichsweise selten. Einem großen Anteil der Jugendlichen kommt eine intensive und kurze Beratung entgegen.

»Ich wollte mich für die vielen Mails bedanken, auch wenn das nur «klein Mädchen» Probleme waren hast du mir sehr geholfen. Mittlerweile geht es mir sehr viel besser ... das Du mir Mut gemacht hast in dieser Zeit bin ich viel selbstbewusster geworden.«

Aber auch länger

Ein Teil der Jugendlichen entwickelt eine enge Bindung an das Beratungsportal. Diese Jugendlichen haben in der Regel hohe Belastungen und weniger psychosoziale Ressourcen im persönlichen Umfeld. Sie profitieren von einer kontinuierlichen längeren Beratung. Das Onlineberatungsangebot ist flexibel und gut geeignet, mit anderen Hilfen kombiniert zu werden. Es ist möglich, den Weg zu anderen Hilfen wie Jugendamt oder örtlicher Beratung vorzubereiten und zu begleiten. Viele Jugendliche nutzen eine parallele Onlineberatung z. B. für Krisen am Wochenende, für die Vor- oder Nachbereitung einer Therapiestunde oder aber

für die Abfederung von Wartezeiten. Nicht selten thematisieren Jugendliche Probleme in einer Therapie/Beratung, für die sie noch keine Worte haben oder die sie unsicher machen. Sie suchen eine alternative Meinung. Onlineberatung geht auf die Schwierigkeiten ein und unterstützt ggf. Beratungsverläufe vor Ort.

»Ich kann nur sagen: Hut ab! Eure Seite ist echt gut. Ich habe persönlich große Schwierigkeiten, aber mit der Einzelberatung kann ich mir wirklich gute Hilfe und Tipps holen, welche ich auch in der Therapie umsetze.«

»Ich finde Deine kritische Sicht auf die Sache mit ... gar nicht so schlecht. Und wenn ich deine Meinung nicht hören wollen würde, würde ich das gar nicht schreiben, also alles gut.«

Übergänge begleiten

Eine Empfehlung zur Onlineberatung ist auch ergänzend zu einer Beratung vor Ort möglich. Es ist ein Angebot, wenn das persönliche Gespräch (z. B. gemeinsam mit Eltern) schwierig ist. Jugendliche haben häufig Vorbehalte gegenüber Beratung und Therapie. Erste positive Erfahrungen in der Onlineberatung können einen Beitrag leisten, auch andere Hilfsangebote neu zu bewerten. Nicht selten brauchen Jugendliche konkrete Informationen und eine Portion Ermutigung, um Schritte in diese Richtung zu tun. Onlineberatung schafft damit nicht nur Übergänge zu anderen Hilfen, sondern fördert auch laufende Beratungsprozesse.

»Ich bin angekommen (in der Klinik) und soweit gefällt mir das auch gut. ... Ansonsten finde ich alles anstrengend und es fällt schwer sich zu öffnen. Naja das wird schon denke ich mal.«

Erreichbarkeit rund um die Uhr

Liebeskummer, Ängste, Stress mit Eltern, Freundinnen und Freunden oder Mobbing ... »Himmelhoch jauchzend« oder »zu Tode betrübt« durchleben Jugendliche eine Phase intensiver Gefühle. Häufig tragen Selbstzweifel, großes »inneres Chaos« oder auch Suizidgedanken zum verdichteten Erleben einer Krise bei. Dann profitieren Jugendliche von Angeboten, die schnell

erreichbar sind. Onlineberatung bietet eine Unterstützung, die rund um die Uhr genutzt werden kann. Ein Beitrag im Forum kann zu jeder Tages- und Nachtzeit gepostet werden. Eine Mailberatung hilft zu jeder Zeit, sich Sorgen von der Seele zu schreiben. Auch in kontinuierlich fortgeführten Mailberatungen bedarf es keiner Terminabstimmung. Ratsuchende schreiben dann, wenn sie belastet sind oder aber wenn sie Ruhe und Zeit für die innere Auseinandersetzung haben. Eine Beratung im Chat ist ohne eine Buchung spontan möglich.

Für viele Jugendliche passt diese Flexibilität der Onlineberatung in ihren Lebensalltag. Nach einem langen Schultag und Freizeitverbindlichkeiten sind die abendlichen Chatangebote in der Prime Time (ab 20 Uhr) und auch am Wochenende nachgefragt. Onlineberatung ist zeitlich flexibel und bietet mit hoher Zeitsouveränität viele Möglichkeiten, ohne Wartezeit kompetente Hilfe zu finden. Zudem kann die Beratung jederzeit nachgelesen werden – immer dann, wenn es gut tut.

»Ich finde, dass auf mich eingegangen wird und die Probleme ernst genommen werden. Mir gibt diese Seite Kraft und Mut das alles durchzustehen und selbst wenn ich kurz vorm aufgeben bin, lese ich ... (die) Einzelberatung durch und habe wieder Kraft weiter zu kämpfen.«

Partizipation

Zur inhaltlichen Gestaltung der Beratungsangebote werden Jugendliche einbezogen.

Im Forum hat der Thread »Mitreden« einen festen Platz, um Raum für Kritik, Lob und Wünsche zu geben. Die Beteiligung der Zielgruppe trägt dazu bei, das Angebot fortlaufend zu verbessern.

Peers unterstützen Peers

Neben den Möglichkeiten einer Einzelberatung über Mail oder Einzelchat mit einem/einer professionellen Berater/Beraterin, bieten das Forum und die Gruppenchats die Möglichkeit, sich mit anderen Jugendlichen, den »Peers«, auszutauschen. Diese Beratungsformen leben von Jugendlichen, die das Angebot regelmäßig nutzen und zu einer Community zusammenwachsen.

Einige Themenchatangebote, wie z. B. »Was tun nach sexueller Gewalt«, sind zu regelmäßigen Treffpunkten geworden. Ähnlich wie in einer moderierten Selbsthilfegruppe nutzen Jugendliche die vertraute Gruppe, und neue User/innen profitieren von den Erfahrungen der älteren. Die professionelle Moderation strukturiert den Beratungs-Chat, achtet auf einen respektvollen Umgang und gibt inhaltliche Orientierung – gerade dann, wenn Themen heftige Gefühle oder Hilflosigkeit auslösen.

Damit nutzt die bke-Onlineberatung die positiven Effekte der Peer-to-Peer-Beratung, ohne Jugendliche mit über-

nervt aufgestöhnt wurde, wenn ... ich den Sinn des Lebens und die eigene Existenz in Frage gestellt habe. Danke für das Vertrauen an alle, die ihrerseits Probleme mit mir geteilt haben ... Ebenfalls einen Dank an die Mods (Moderatoren), die den Laden hier so schmeißen und sich Mühe geben, den manchmal etwas chaotischen Haufen in geordneten Bahnen laufen bzw. wohl ehr schreiben zu lassen.«

Anonymes Tor zur Welt

Bei einer Anmeldung auf dem Beratungsportal sind lediglich das Alter und Geschlecht anzugeben. Die Kommu-

Sie spielen mit ihrer Präsenz und Selbstdarstellung, knüpfen Kontakte und experimentieren mit romantischen Beziehungen. Dabei spielen Fantasien und Vorstellungen eine Rolle, die wenig/keinen Bezug zum konkreten Lebensalltag erhalten.

Im Ablösungsprozess von den Eltern werden Verbundenheit und Autonomie neu austariert. Mit in der Regel zunehmenden Konflikten im Familienalltag suchen Jugendliche Rückzugsräume – oder »elternfreie Zonen«. Diese Themen verbunden mit biologischen Veränderungen und einem Gewinn an kognitiven Kompetenzen fordern Jugendliche in ihrer Identitätsentwicklung. Die Frage »Wer bin ich und wer möchte ich sein?« wird unter den unterschiedlichen Aspekten neu wahrgenommen und muss neu beantwortet werden (Pinquart 2015). Die bke-Onlineberatung bietet einen geschützten Raum, diese Themen einzubringen.

»Du hast mir sehr geholfen und ich bin dir unendlich dankbar, dass du für mich da warst & bist und mir die Sichtweisen meiner Eltern gezeigt und erklärt hast, so dass ich das Verhalten meiner Eltern besser nachvollziehen kann :)«

Die Maske abnehmen

Unter diesen Bedingungen bietet die Community (Gemeinschaft der Nutzerinnen und Nutzer) der bke-Onlineberatung ein gutes Erfahrungsfeld. Insbesondere hoch belastete oder sozial isolierte Jugendliche knüpfen (oft erstmals) Kontakte und sammeln alternative Erfahrungen zu konfliktreichen oder ausgrenzenden Beziehungserfahrungen.

Häufig beschreiben Jugendliche, sich in ihrem Lebensalltag »hinter einer Maske« verbergen zu müssen. Sie fühlen sich nur scheinbar und oberflächlich integriert. Das anonyme Beratungssetting öffnet für sie neue Erfahrungen, die ihre Identität und sozialen Kompetenzen auch im »realen Leben« beeinflussen können. Auch können sie in hohem Maße selbst bestimmen: Der Zeitpunkt einer Antwort, das Betreten oder auch Verlassen eines Chats oder die Weiterführung einer Korrespondenz unterliegen der eigenen Kontrolle. Bei Mailberatungen ist es möglich, das Lesen oder Schreiben zu

Soziale Netzwerke sind für Beratung ungeeignet.

fordernden Themen (wie z. B. Suizidversuche, Gewalt) allein zu lassen.

Dieses Vorgehen unterscheidet sich deutlich von dem Austausch auf anderen sozialen Plattformen (z. B. Facebook) im Netz. Nicht selten führen dort Beleidigungen und Ausgrenzungen zu destruktiven Dynamiken, unter denen Betroffene erheblich leiden. Soziale Netzwerke sind für Beratung ungeeignet (Thiery 2011). Onlineberatung braucht für ihre Beratungsarbeit ein Setting, in dem die Grundvariablen der Beratungsarbeit (Empathie und Akzeptanz) verbindlich eingehalten werden.

Gleichzeitig ist es erforderlich, Jugendlichen auch in diesen Netzwerken Hinweise auf geeignete Beratungsangebote zu geben. Deshalb ist die bke-Onlineberatung in sozialen Netzwerken wie z. B. Facebook nur in der Bewerbung ihrer Angebote (Themenchats) aktiv. Eine interaktive Kommunikation ist nicht möglich.

»Bevor ich abhaue, würde ich mich ganz gern noch bedanken; für all' die Ratschläge und Ideen, die ich mitnehmen durfte ... für neue Sichtweisen, Ermutigungen, kleinen Schubser in die richtige Richtung. Dafür, das nicht ent-

nikation erfolgt über einen selbstgewählten Nick. Das überregionale und große Beratungsportal der bke bietet User/innen und Usern Sicherheit, auch bei Angaben zu Familie, Schule oder Freizeitinteressen nicht wiedererkannt zu werden. Es ist unrealistisch, auf eine Person zu treffen, die sich im selben sozialen Umfeld (z. B. Schule, Sportverein, Nachbarschaft) bewegt. Diese Anonymität reduziert Hemmschwellen und trägt zu einer leichteren Öffnung über Probleme bei.

Der große Pool an Beraterinnen und Beratern verfügt über eine Breite an Wissen zu vielfältigen Themen. Das Angebot ist differenziert und kann selbst zu speziellen Fragestellungen einen Austausch für Betroffene bieten. So konnte z. B. dem Wunsch nach einem Gruppenchat »only for boys« für Betroffene von sexueller Gewalt entsprochen werden. Diese Vielfalt kann vor Ort nicht vergleichbar angeboten werden. Davon profitieren insbesondere Jugendliche aus dem ländlichen Raum. Für sie ist Onlineberatung ein »Tor zur Welt«.

Raum für Identitätsentwicklung

Jugendliche nutzen die Angebote des Internets für ihre Entwicklungsthemen.

unterbrechen – oder aber nachzulesen, was zurückliegt. Eine hohe Selbstbestimmung entspricht Jugendlichen in ihrem Autonomiebedürfnis und ist insbesondere für diejenigen geeignet, die sich mit großer Unsicherheit oder Angst vor Grenzverletzungen Hilfe suchen.

Damit erreicht Onlineberatung Jugendliche in riskanten oder gefährdeten Lebenssituationen, die z. B. von (sexueller) Gewalt oder Sucht betroffen sind (Große Perdekamp 2014).

»Ja ich hab echt lange gebraucht um diese Mail zu verfassen. Und musste auch irgendwie total überlegen, was ich bereit bin zu erzählen und was nicht. ... Mmh ehrlich gesagt habe ich mich noch nie jemandem anvertraut. Wie soll ich mich denn öffnen? Oh :'(«

Inklusiv

Manche Jugendliche haben Beeinträchtigungen (Erkrankungen, Behinderungen), durch die ihre Teilhabe am öffentlichen Leben eingeschränkt ist. Die digitale Praxis zeigt, dass diese Jugendlichen das Netz nutzen. Neben praktischen Gründen hat die Onlinekommunikation den Vorteil, dass Beeinträchtigungen wie z. B. Gehörlosigkeit oder körperliche Behinderung nicht im ersten Eindruck sichtbar sind. Damit wirkt Onlineberatung Stigmatisierungen entgegen und leistet einen Beitrag zur Inklusion.

Räumliche Distanz

Jugendliche und auch ihre Berater kommen aus dem gesamten Bundesgebiet. Die Beratung erfolgt mit dem gegenseitigen Wissen, dass kein persönlicher Kontakt hergestellt wird. Anonyme Beratung mit räumlicher Distanz hat eine Wirkung im Beratungsprozess: Ratsuchende teilen sich direkter und offener mit. Der Beratungsprozess gewinnt an Intensität. Es entsteht Nähe durch Distanz (Knatz 2003).

» ... 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.«

»es ist schwer. Wie halten sie es überhaupt mit mir aus? Das schaffen »normale Menschen« nicht. ... Sie sind ein Freund ...

»Nur« schriftlich

Der Austausch im Chat, im Forum oder in einer Mailberatung erfolgt ausschließlich in Schriftform und muss auf verbale und nonverbale Kanäle der Kommunikation verzichten. Aufgrund dieser sogenannten kanalreduzierten Kommunikation müssen in der Beratung neben Sachinformationen auch emotionale Botschaften übermittelt werden. Dazu tragen Emoticons (Smileys mit emotionalen Ausdrücken) und Beschreibungen wie z. B. *taschentuchreich* oder *seufz* bei; ebenso ein umgangssprachlicher Ausdruck und

ihre Problemlage zentriert, die dem unsichtbaren Gegenüber darstellt wird. Das Gegenüber wird von Ratsuchenden positiv als optimaler Zuhörer assoziiert. Weder ein unbekanntes Beratungszimmer, Alter, Aussehen oder unwillkürliche Reaktionen lenken ab. Die Beratung erfolgt aus den vertrauten »eigenen vier Wänden«. Diese Umstände tragen zur Öffnung und Entwicklung eines intensiven Beratungsprozesses bei. In der Beratung erleben Ratsuchende ihr Gegenüber auf gleicher Augenhöhe und nivellieren übliche Vorbehalte in Bezug auf das Alter und den professionellen Status der Berater/innen. Jugendliche loben oftmals die Zugewandtheit ihrer »ganz besonderen Helfer«, die für sie einen exklusiven Status haben.

»Es hat mir großen Spaß gemacht hier zu schreiben und und ich bin froh, dass du mich ein Stück des Weges be-

Ratsuchende können sich etwas von der Seele schreiben.

geringe Ansprüche an Grammatik und Rechtschreibung. Die Kommunikation ist an der Umgangssprache orientiert und senkt die Scheu, sich schriftlich mitzuteilen. Damit ist Onlineberatung auch für Jugendliche ohne hohen Bildungsgrad leicht zu nutzen. Diese Annahme belegt eine aktuelle Expertise (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge 2015) mit der Aussage, dass die Bildungsabhängigkeit bei jugendlichen Internetnutzer/innen geringer ausfällt, als in der älteren Generation.

Der Verzicht auf verbale und nonverbale Kommunikation, die »kanalreduzierte Kommunikation«, birgt eine eigene Qualität. Ratsuchende können sich etwas von der Seele schreiben und erleben darüber Entlastung oder teilen sich »zwischen den Zeilen« über etwas mit, was schwer oder nur unsicher auszudrücken ist. Der/Die Schreibende ist ganz auf sich und seine/

gleitet hast. ... und ich möchte dir noch sagen: mach weiter so, ich denk so welche wie du sollte es einfach öfter geben im Leben! Ich hab dich echt gern gewonnen in dieser Zeit und es fällt mir auch sehr schwer dir hier tschüß zu sagen aber ich denk ich bin jetzt mit deiner Hilfe so weit gekommen – den Rest muss ich erstmal allein gehen ...«

»Alles klar, machs gut ... *ganz herzliche Abschiedsumarmung* ...

Tränchen wegwischt und Taschentuch überreich«

Grenzen und Risiken

Onlineberatung ist als relativ junge Beratungsform inzwischen den Kinderschuhen entwachsen. Die Erfahrungen der ersten Jahre zeigen neben Stärken auch Hinweise auf Risiken und Grenzen.

Keine Diagnostik

Onlineberatung setzt keine metrischen oder isometrischen Instrumente der Diagnostik ein und muss auf die Beobachtung direkter Interaktionen der Beteiligten verzichten. Sie gibt lediglich Hinweise auf Diagnosen und regt eine Abklärung bei entsprechenden Einrichtungen der Jugendhilfe und des Gesundheitssystems an. Die bke-Onlineberatung ersetzt keine therapeutischen ambulanten/stationären Maßnahmen. Sie sieht sich als Beratungsangebot im Zusammenwirken mit bestehenden vielfältigen Angeboten vor Ort.

Begrenzungen im Setting

In der bke-Onlineberatung wird im Einzelsetting und in der offenen Gruppe gearbeitet. Die Beratung von Paaren, eine direkte Einbeziehung betroffener Kinder oder die Fortsetzung der Beratung in einem persönlichen Gespräch sind im Rahmen des Konzepts nicht möglich. Auch nicht jede Methode ist in den Onlinekontext übertragbar. Im Kontext besonderer Nähe und Intensität in der Beratung sind Online-Berater/innen gefordert, professionelle Distanz im Blick zu behalten. Alle Faktoren sind im individuellen Beratungsverlauf zu bedenken. Deshalb ist wichtig, Beratungsaufträge sorgsam abzustimmen und Grenzen der Möglichkeiten im Blick zu halten.

Riskante Mediennutzung

Unbegrenzte Nutzungszeiten, mangelnde Selbstkontrolle oder auch eine Angst, in der digitalen Kommunikation etwas zu verpassen (Fear of Missing Out), können zu Problemen werden. Soziale Ausgrenzungen durch Cybermobbing oder Sexting (Knop 2015) gewinnen eine spezifische Dynamik, die Jugendliche in ihrem Konfliktlösungspotenzial überfordern.

Fachkräfte in der Onlineberatung müssen diese Probleme einordnen und entsprechend beraten können und brauchen (grundlegend für eine Mitarbeit) Medienkompetenz, die sie weitervermitteln können. Bei der bke-Onlineberatung erfahren Jugendliche, dass sexuelle »Anmache« oder Beleidigungen keine angemessenen Wege der Kontaktaufnahme sind und sanktioniert werden. Hinweise auf »Handy-Fasten« im Forum oder Themenchats wie z. B. »Blauäugig im Netz« sensibilisieren

Jugendliche für einen (selbst-)kritischen Umgang mit Medien. Das Portal versteht sich in einer Vorbildfunktion für den sensiblen Umgang mit personenbezogenen Daten, der achtsam im Blick ist.

Damit kann Onlineberatung über »do it yourself« zur Stärkung von Medienkompetenz beitragen.

Qualitätsstandard in der Beratung

Entsprechend sind Berater/innen gefordert, Ratsuchende fachlich kompetent zu begleiten und ggf. Probleme in der Einzelberatung anzusprechen, um eine altersgemäße soziale Entwicklung zu fördern. Besonders in »schwierigen« Fällen nutzen die Berater/innen ihre regelmäßige kollegiale Intervention oder auch externe Supervision. Dieser Standard orientiert sich an den in der Erziehungsberatung üblichen Arbeitsformen und wurde in den spezifischen Kontext der Onlineberatung transformiert. So strukturiert sich das Beratungsportal mit über 80 Beraterinnen und Beratern in 12 Teams, die sich regelmäßig im Chat treffen. Neben dem kontinuierlichen Austausch ist eine jährliche Tagung aller Berater/innen wichtiger Baustein zur Reflexion und konzeptionellen Weiterentwicklung des Beratungsangebotes. Die Qualitätsstandards der Onlineberatung unterliegen ständiger Weiterentwicklung und gewährleisten fachlich kompetente Beratung.

Medienkompetenz fördern

Einige Jugendliche fallen durch hohen Medienkonsum und unachtsamen Umgang mit persönlichen Daten auf. Hinweise auf »Handy-Fasten« im Forum oder Themenchats zu »Grenzverletzungen im Internet« sensibilisieren Jugendliche für einen (selbst-)kritischen Umgang mit Medien. Onlineberatung erreicht Jugendliche mit hoher Affinität zur Mediennutzung (insb. Internet) und trägt zur Prävention bei. Das Angebot sieht sich in einer Vorbildfunktion für den Umgang mit Daten innerhalb des Portals. Die Themen Datenschutz und personenbezogenes Selbstbestimmungsrecht werden in der Qualitätssicherung verfolgt.

Fazit

Onlineberatung erreicht die Zielgruppe der Jugendlichen im Netz. Sie berät bei einem breiten Spektrum von Fragestellungen und wirkt mit Hilfen vor Ort zusammen. Ihre fachlichen Kompetenzen werden in den Angeboten der Einzelberatung (Mailberatung, Einzelchat) sowie im fachlich moderierten Austausch der Gleichaltrigen (Gruppenchats, Themenchats, Forum) wirksam.

Mit ihrer Erreichbarkeit rund um die Uhr, Anonymität und der Vielfalt an Angeboten entspricht die bke-Onlineberatung dem Bedarf der jugendlichen Zielgruppe. Das Setting bietet spezifische Merkmale, die positiv auf den Beratungsprozess wirken. Damit ist Onlineberatung gut geeignet, Jugendliche in Krisen, belastenden Lebenssituationen oder in der Beratung tabuisierter Themen zu unterstützen. Sie leistet einen Beitrag zur Inklusion.

Nutzerinnen und Nutzer partizipieren an der inhaltlichen Gestaltung des Angebotes, das auch den Umgang mit Medien zum Thema macht. Als Onlineberatungsangebot der Jugendhilfe zeigt sie Vorbildcharakter im Umgang mit dem Datenschutz. Alle Angebote unterliegen einer fortlaufenden Qualitätssicherung.

Literatur

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2015): bke-beratung.de. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2014. Fürth: bke.
- Krause, Alexandra/von Kalben, Isa (2015): Um die Ecke und als App – Welche digitalen Angebote brauchen Eltern? Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V.
- Große Perdekamp, Maria (2015): Onlineberatung als Chance – aus der Praxis der bke-Jugendberatung. In: Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutz-Zentren: Zwischen Beziehung und Konflikt. Köln.
- Knatz, Birgit/Dodier, Bernard (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Knop, Karin/Hefner, Dorothee/Schmitt, Stefanie/Vorderer, Peter (2015): Mediatisierung Mobil. Leipzig.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2015): JIM 2015. Jugend, Information, (Multi-)Media. Stuttgart.
- Pinquart, Martin/Schwarzer, Gudrun/Zimmermann, Peter (2011): Entwicklungspsychologie – Kindes- und Jugendalter. Göttingen.
- Thiery, Heinz (2011): Beratung auf Facebook oder Twitter? Wie virtuelle Beratungsangebote auf die neuen Leitmedien reagieren können. In: e-beratungsjournal, 7. Jg., Heft 2, Artikel 3, Okt.
- Weinhardt, Marc (2000): Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. In: e-beratungsjournal, 6.Jg., Heft 1, Artikel 9, April.

Facetten einer komplexen Öffentlichkeitsarbeit

Die bke-Onlineberatung als ausschließlich virtuell zugängliche Beratungseinrichtung ist wie andere Beratungsangebote auf eine breite und zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit angewiesen. Als ein öffentlich gefördertes Angebot informiert sie Eltern und Jugendliche über die professionelle Beratung im Netz.

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung wirkt auf drei unterschiedlichen Ebenen. Auf einer ersten Ebene stehen direkte Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die Zielgruppen Eltern und Jugendliche, die von der bke-Onlineberatung initiiert werden. Die zweite Ebene bezieht die beteiligten Kooperationspartner und darüber hinaus eine Vielzahl an Kontakten in der Jugendhilfe und im Gesundheitswesen ein. Hier wird die Öffentlichkeitsarbeit über Multiplikatoren mitgestaltet. Eine dritte Ebene bietet der übergeordnete fachliche Austausch innerhalb des Fachverbandes und darüber hinaus in Gremien sowie Kontakte zu überregionalen Einrichtungen. Dabei werden unterschiedlichste Wege und Maßnahmen gewählt und die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort verwebt sich mit einer Präsenz im Internet. In diesem Beitrag werden beispielhaft die vielfältigen Facetten einer komplexen Öffentlichkeitsarbeit aufgezeigt, die mit den vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen im Jahr 2015 umgesetzt werden konnten.

Materialien

Eine direkte Ansprache der Eltern und Jugendlichen erfolgt über die Verteilung von Flyern und Werbematerial, das auf die Websites www.bke-jugendberatung.de oder www.bke-elternberatung.de hinweist. Die verschiedenen Materialien geben konkrete Hinweise auf die Angebote Mailberatung, Forum sowie

Einzel- und Gruppenchats, die Rat-suchenden für Fragen und Probleme zur Verfügung stehen. Im Berichtsjahr wurden Plakate für die verschiedenen Beratungsformen gestaltet (siehe nächste Seite). Wie in den Vorjahren standen auch Postkarten, Flyer oder Schülerkalender zur Verfügung, die über die beteiligten Kooperationspartner in der Erziehungsberatung an relevante Einrichtungen weitergegeben wurden. Die bundesweite Verteilung

Themen angeboten. Wie bereits im Beitrag »Entwicklungen 2015« ausgeführt, gibt es eine große Bandbreite an Inhalten, die Eltern und Jugendliche ansprechen. Die angebotenen Themenchats wurden im zurückliegenden Jahr regelmäßig über einen Mailverteiler von Multiplikatoren beworben. Ungefähr monatlich wurde über E-Mail eine Vielzahl an Themenchatplakaten versandt, die leicht ausgedruckt werden können. Diese Plakate vermitteln relevante In-

Themenchatplakate können leicht ausgedruckt werden.

über 78 Kooperationspartner der bke-Onlineberatung erreichte eine Vielzahl von Kindergärten, Schulen, Kinderärzten, Jugendämtern und anderen Einrichtungen der Jugendhilfe und des Gesundheitswesens. Über diesen Verteilungsmodus konnte die Verbindung der Erziehungsberatung im Netz mit der örtlichen Beratung vor Ort transportiert werden. Damit wurden viele Menschen über das Beratungsangebot im Netz und vor Ort informiert.

Eine sinnvolle Verteilung

Mit besonderer Intensität wurde für ein Angebot im Bereich des Beratungsangebotes Gruppenchat geworben – für die Themenchats. Diese Form des fachlich moderierten Gruppenchats mit bis zu 10 Teilnehmer/innen wird für Jugendliche und für Eltern auf den jeweiligen Websites zu festgelegten

formationen an Eltern und Jugendliche. Der schnelle digitale Verteilungsmodus ermöglicht eine unbegrenzte Weiterverteilung, so dass die Themenchatplakate letztlich an vielen Pin-Wänden unzähliger Einrichtungen ausgehängt werden konnten.

Eine Stimme in der Presse

Aber nicht nur Aushänge und Auslagen haben auf die Hilfe im Netz hingewiesen. Dank intensiver Kooperation mit der Deutschen Presse Agentur (dpa) hatte die bke-Onlineberatung im zurückliegenden Jahr eine deutliche Stimme in der Presse. In Zusammenarbeit mit Sophia Weimer als verantwortlicher Redakteurin beim Themendienst Familie der dpa trug die bke-Onlineberatung zu einer wöchentlichen Präsenz eines Themas aus dem Bereich Erziehung bei. Mit Maria Große Perdekamp, Dana

Eltern-Forum

**Fragen
Antworten
Diskussionen
Kinder und Erziehung**

**rund
um die Uhr
geöffnet**

Im Eltern-Forum treffen Sie Mütter, Väter, Beraterinnen und Berater im Austausch über Kinder und Erziehung.

Sie finden persönliche Erfahrungsberichte und Beratung für Ihre ganz eigenen Anfragen und Anliegen.

eltern.bke-beratung.de

**Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Beratung für Eltern

**Vertraulich
Begleiten
Lösungen finden**

**Mail
oder
Einzelchat**

Die Beraterinnen und Berater unterstützen Sie bei Ihren Fragen zur Erziehung Ihres Kindes per Mail oder im Einzelchat.

Nutzen Sie die Möglichkeit einer individuellen Beratung – bei Bedarf auch über längere Zeit!

eltern.bke-beratung.de

**Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Beratung für Jugendliche

**Verständnis
Vertrauen
Begleitung**

**Mail
oder
Einzelchat**

Die Beraterinnen und Berater unterstützen dich bei der Bewältigung der Probleme, die dich gerade beschäftigen.

Du kannst wählen: Beratung per Mail oder Einzelchat.

jugend.bke-beratung.de

**Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Chats für Eltern

**Verstehen
Austauschen
Lösungen finden**

**Gruppen-
und
Themenchats**

In den Gruppen- und Themenchats tauschen Sie sich direkt mit anderen Eltern und Beraterinnen und Beratern aus.

Bringen Sie Ihr persönliches Thema mit oder beteiligen Sie sich an den vorgeschlagenen Themenangeboten der bke-Elternberatung!

eltern.bke-beratung.de

Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Jugend-Forum

**Fragen
Meinungen
Diskussionen**

**Themen-
und
Diskussionsforen**

Alle Jugendlichen, die du im Jugend-Forum triffst, haben Sorgen oder Probleme und suchen Unterstützung.

Hier kannst du dich austauschen und gemeinsam mit den Beraterinnen und Beratern nach neuen Lösungen suchen.

Im Jugend-Forum findest du Verständnis.

jugend.bke-beratung.de

Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Chats für Jugendliche

**Austauschen
Verstehen
Unterstützen**

**Gruppen-
und
Themenchats**

Es geht um dich selbst oder um Probleme, die du mit Eltern, Freunden oder der Schule hast.

In den Gruppen- und Themenchats triffst du auf andere Jugendliche, denen es genauso geht, und auf Beraterinnen und Berater, die dich unterstützen.

jugend.bke-beratung.de

Online-Beratung
für Jugendliche
und 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.

Chat für Eltern und Jugendliche

Sicher-im-Netz Chat

Mittwoch
25. Nov. 2015
20–22 Uhr

Auf vielen Plattformen muss man sich bei der Vergabe eines Nicks mit Passwort anmelden. Doch wie sicher ist die virtuelle Identität?

In diesem Themenchat für Eltern und Jugendliche versuchen wir gemeinsam aus den unterschiedlichen Perspektiven der Eltern und der Jugendlichen auf folgende Fragen eine Antwort zu finden: Worauf soll bei der Anlage eines Nicks/Passworts geachtet werden? Wie stelle ich mich dar? Was gebe ich von mir preis? Was passiert mit meinen Daten im Netz? Sollten die Eltern die Zugangsdaten der Kinder haben? Wie sehen es die Jugendlichen, wenn die Eltern auch auf den gleichen Plattformen unterwegs sind? Sollten die Eltern die Jugendlichen darauf aufmerksam machen, wenn die Profile zu offen eingestellt sind?

bke-beratung.de

Online-Beratung für Jugendliche und 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.

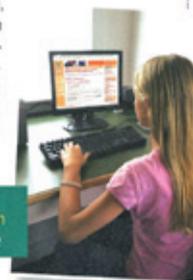
Frankenkids Ausgabe 12/2015

Endlich 16! – Info-Chat für Eltern und Jugendliche

Was ist mit 16 eigentlich erlaubt und was nicht?

Auf diese und weitere Fragen geben die Experten der bke-Onlineberatung am Dienstag, den 1. Dezember 2015, von 20 bis 22 Uhr in einem moderierten Themenchat für Eltern und Jugendliche auf eltern.bke-beratung.de Antworten. Jugendliche können an diesem Chat über die Webseite jugend.bke-beratung.de teilnehmen.

Die bke-Onlineberatung bietet seit mehr als 10 Jahren professionelle Beratung für Eltern mit Kindern bis 21 Jahren und für Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren an. Wer neugierig ist, kann sich gern einen ersten Eindruck im Elternforum unter eltern.bke-beratung.de verschaffen. Neben der Mail- und Einzelchat-Beratung gibt es fast täglich die Möglichkeit, sich in Gruppenchats mit anderen Eltern, aber auch mit anderen Jugendlichen und Experten zu bestimmten Themen auszutauschen. Das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung ist kostenfrei, anonym und datensicher. Für die Teilnahme an den Chats ist eine Registrierung erforderlich.



Online-Beratung für
Jugendliche und Eltern
bke-beratung.de

Urban und Ulric Ritter-Sachs wurden Interviews geführt, die in 53 Meldungen der Nachrichtenagentur die gesamte Breite an Erziehungsthemen streifen. Die bunte Mischung vom »ersten Essen« bis »verliebt in den Lehrer« veröffentlichte prägnante Inhalte und knackige Tipps zur Erziehung, die jeweils verbunden wurden mit einem Hinweis auf die bke-Onlineberatung. Die Meldungen der dpa wurden von unterschiedlichsten regionalen und überregionalen Zeitungen abgedruckt. Erfreulich waren rege Beiträge in der Online-Presse, die oftmals mit einem Link direkt auf die Website der bke-Onlineberatung versehen wurden.

Darüber hinaus wurde die bke-Onlineberatung auch bei ausführlicheren Berichten hinzugezogen. Es entstanden zum Beispiel Artikel in Zusammenarbeit mit dpa, den Nürnberger Nachrichten, der Süddeutschen Zeitung und den Funke Medien. Mit der Expertise der Mitarbeiter/innen der bke-Onlineberatung wurde zu den Themen Schlafprobleme, Essen & Ernährung, Hausaufgaben, Förderung und Freizeitangebote und auch zu Erziehungsfragen im Kontext jahreszeitlicher Feste wie Karneval oder Weihnachten berichtet. Jugendli-

che wurden mit altersgemäßen Themen wie z.B. Handy, Eltern und erste Liebe angesprochen. Mit fachlichem Blick auf entwicklungspsychologische Hintergründe kombiniert mit praktischer Beratungserfahrung entstanden interessante Beiträge, die einen Eindruck von der Beratungskompetenz der bke-Onlineberatung vermitteln konnten.

Nicht zu vergessen sind Beiträge, die in regionalen Magazinen und Veranstaltungskalendern thematische Beiträge und Veranstaltungshinweise abdruckten. Als Beispiel kann die kostenlose Familienzeitschrift der Metropolregion Nürnberg »Frankenkids« mit einem Beitrag zum Thema »Endlich 16« und dem Hinweis auf den gleichnamigen Themenchat auf der Beratungswebsite genannt werden.

Wie im Print konnte auch im Netz zum Beispiel über die Veranstaltungshinweise von »Moskito« die Bonner Region im Netz informiert werden. Dabei profitiert die Öffentlichkeitsarbeit von den örtlichen Kontakten der mitwirkenden Fachkräfte im gesamten Bundesgebiet. Auf diese Weise gelingt der Aufbau eines anhaltend wachsenden Netzes an Verbindungen.

Nicht nur für das Auge, auch für das

Ohr wurden Informationen weitergegeben. Das Radio konnte mit seinen spezifischen Möglichkeiten auf die Onlineberatung der bke aufmerksam machen. Neben bewährten Kontakten zum Evangelischen Pressedienst berichtete der Bayerische Rundfunk unter Mitwirkung eines Beraters in einer seiner Jugendsendungen lebendig und anschaulich über die Themen und Probleme von Jugendlichen und das Beratungsangebot im Netz. Erstmals auch im Norden wurde die Leiterin der bke-Onlineberatung, Maria Große Perdekamp, beim NDR zu einem Vormittag »Schultüten in Niedersachsen« einbezogen.

Im Zuge der hohen Präsenz in den Medien wurde auch das ARD-Morgenmagazin auf die bke-Onlineberatung aufmerksam. In einem Beitrag zum Thema »Lernen in den Ferien« im Juli 2015 konnte ein Live-Interview den Zuschauern eine differenzierte Einschätzung und damit auch einen ersten Eindruck von der bke-Onlineberatung vermitteln. Damit ist der bke-Onlineberatung eine TV-Premiere gelungen.

Ein Beratungsangebot im Netz ist im Lebensalltag von Eltern und Jugendlichen nicht unmittelbar sichtbar. Es muss im Netz gefunden werden. Dazu

bke-Onlineberatung auf Facebook.
Unten: Barmer GEK-Chatankündigung



Homepage der Beratungsstelle in Gera mit Link auf bke-Onlineberatung



trägt nicht nur die Öffentlichkeitsarbeit in den Printmedien oder im Fernsehen bei. Es wurde nicht vernachlässigt, dass das Internet selbst eine hohe Wichtigkeit für Informationsbeschaffung, soziale Kontakte und Unterhaltung junger Eltern und Jugendlicher errungen hat. Es ist davon auszugehen, dass internetaffine Menschen ein verstärktes Interesse an virtuellen Beratungsangeboten haben. Deshalb

der Online-Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der seriösen Darstellung sinnvoll und umsetzbar sind, wird geführt.

Social Media

Wie viele öffentliche Einrichtungen hat sich auch die bke-Onlineberatung zur Öffentlichkeitsarbeit in sozialen Netzwerken entschieden. Auf Facebook wird auf alle Themenchats und Presse-

einen Austausch bietet. Facebook ist für junge Menschen um die Volljährigkeit und junge Eltern ein attraktiver Austauschort im Netz. Die Auswertung weist ein hohes Interesse an den Beiträgen der bke-Onlineberatung aus. Hier punktete die bke-Onlineberatung mit ihrem Bezug zu aktuellen Fragen von Eltern. Zum Beispiel erhielt ein Presseartikel über kindgemäße Erklärung des erschreckenden Terroranschlages in Paris viele »Daumen hoch«.

Die Öffentlichkeitsarbeit profitiert von den örtlichen Kontakten der mitwirkenden Fachkräfte.

ist es aktuell und zukünftig verstärkt notwendig, Menschen direkt im Netz über die dortigen Angebote zu informieren. Die bke-Onlineberatung ist herausgefordert, sich in diesem für sie neuen Feld der Öffentlichkeitsarbeit zu bewegen. Die Diskussion, welche Wege

aktivitäten der bke-Onlineberatung hingewiesen. Ein interaktiver Austausch ist bei Facebook aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht eingerichtet. Ein Link führt mit einem Klick direkt auf das Beratungsportal, das den erforderlichen geschützten Rahmen für

Infos im Netz

Einen neuen Weg wird die bke-Onlineberatung mit Hinweisen über Google Adwords beschreiten. Dort besteht die kostenfreie Möglichkeit, als gemeinnützige Einrichtung auf den Seiten der Suchmaschine Google zu werben. Zum Ende des Berichtszeitraumes wurde entschieden, einen entsprechenden Account zu beantragen. Zukünftig wird bei der Suche unter entsprechenden Begriffen ein Textlink zur bke-Onlineberatung auftauchen. Diese prominente Platzierung ist für eine festgelegte Anzahl an Klicks im Monat kostenfrei und erlischt danach.

Die Wirkung einer einzelnen Maßnahme der Öffentlichkeitsarbeit ist

nicht nachzuvollziehen. Aber die bke-Onlineberatung verspricht sich mit diesem Vorgehen, gezielt Ratsuchende zu erreichen, die Hilfsangebote im Netz suchen. Dazu sind bekanntlich Suchmaschinen eine wichtige Unterstützung. Erfreulicherweise werden die Beratungsangebote der bke-Onlineberatung genannt. Unter Eingabe einschlägiger Begriffe (wie z.B. Eltern, Erziehung, Rat, Jugendliche, Probleme ...) werden die Angebote der bke z.B. bei der Google-Suche bereits auf der ersten Seite aufgeführt.

Verlinkt mit den Partnern

Ein Standard der Öffentlichkeitsarbeit ist die Verlinkung mit beteiligten Kooperationspartnern und anderen geeigneten Einrichtungen. Auch im zurückliegenden Jahr haben viele Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Vermittlung von Hilfen im Netz

Im zurückliegenden Jahr ist ein neuer Schritt gelungen: Hilfen im Netz verbinden sich. Das Zentrum für Kinderschutz im Internet (I-KIZ) eröffnete im Sommer 2015 das Beratungsportal www.Jugend.support. Dort werden Jugendliche und Kinder mit ihren Fragen und Sorgen zum Umgang mit dem Internet gezielt an qualifizierte Beratungsangebote weitervermittelt. Junge Menschen finden erste Informationen und Ansprechpartner für Beratung. Das Angebot der bke wurde dort prägnant platziert. Mit Hilfe eines Widgets werden thematisch passende Angebote der bke-Onlineberatung auf der Website von [Jugend.support](http://www.Jugend.support) angezeigt. Es werden regelmäßig alle Themenchats ausgewiesen, die einen Bezug zu problematischen Erfahrungen im Internet haben. Zusammen mit dem I-KIZ wird über weitere

Suchmaschinen sind eine wichtige Unterstützung.

über eine Verlinkung auf ihrer Website auf die Möglichkeit der professionellen Onlineberatung hingewiesen. Eine große Anzahl von Stadt- und Landkreisen sowie freie Trägerverbände zeigen darüber ihren Zuspruch für das Beratungsangebot im Netz.

Viele Schulen, Jugendnetzwerke, Familienportale, aber auch kommerzielle Unternehmen haben die bke-Onlineberatung als Anlaufstelle bei Fragen zur Erziehung bzw. zu Jugendthemen auf diese Weise bekannt gemacht. Dabei wurden teils die Linkbanner der bke-Onlineberatung verwendet oder es wurde per Textlink auf die jeweilige Website hingewiesen. Wir danken allen diesen Einrichtungen für die Unterstützung, das Angebot bekannt zu machen.

Vermittlungsmöglichkeiten (z.B. in der Mailberatung) nachgedacht. Dieses gelungene Zusammenwirken steht für die Wichtigkeit von Kooperationen und überregionalen Verbindungen. Das Zentrum für Kinderschutz im Internet hat die bke-Onlineberatung bereits 2013 in die Arbeit einer Fachkommission »Prävention, Aufklärung, Meldemöglichkeiten« hinzugezogen, die im zurückliegenden Jahr ihren Arbeitsauftrag mit gewünschten Empfehlungen abschließen konnte.

Zusammenfassend ist es der bke-Onlineberatung über vielfältige Wege gelungen, Eltern und Jugendliche auf das Beratungsangebot im Netz aufmerksam zu machen.

Die bke-Onlineberatung im Diskurs der Fachwelt

Neben der beschriebenen Öffentlichkeitsarbeit für die Zielgruppe Ratsuchende präsentiert sich die bke-Onlineberatung auch in der Fachwelt. Sie informiert über die Möglichkeiten der Onlineberatung und ihr Zusammenwirken mit anderen Hilfen. Mit ihren fachlichen Kompetenzen webt sie das Thema Internetberatung in den fachlichen Diskurs ein.

Aktiv in der bke

Die bke-Onlineberatung wirkte an der Wissenschaftlichen Jahrestagung 2015 mit dem Titel »Zeit Bindung« in Hannover mit. In dem vielseitigen Tagungsprogramm wurde der Workshop »Am Puls der Zeit – Die bke-Onlineberatung für Eltern und Jugendliche« interessiert aufgenommen und von den Teilnehmer/innen sehr gut bewertet. Zudem konnten an einem Informationsstand viele Fachkräfte aus der Erziehungsberatung und der Jugendhilfe die Gelegenheit nutzen, sich über die bke-Onlineberatung zu informieren.

Der Fachverband bke unterstützt über seine Veröffentlichungen die Bekanntmachung des Angebotes: In der Zeitschrift »Informationen für Erziehungsberatungsstellen« (Ausgabe 2/15) wurden Themen der Onlineberatung aufgegriffen. Neben einem Beitrag von

Ulric Ritzer-Sachs über eine aus der Onlineberatung entlehnte Methode der Arbeit mit hoch strittigen Eltern (»Der Hochkonflikt-Chat«) konnte der Beitrag »Zehn gute Gründe« von Maria Große Perdekamp für die Kooperation zwischen örtlicher und virtueller Beratung werben. Der bke-Internetnewsletter gab Hinweise auf die Fortbildungstermine der bke-Onlineberatung.

Last not least zeigen die exponierten Hinweise auf der Startseite von www.bke.de vielen Eltern und Jugendlichen den Weg zur bke-Onlineberatung. Ein spezieller Menüpunkt führt zu Informationen für Fachkräfte und nennt Ansprechpartner/innen. Seit Ende 2015 sind Fachbeiträge aus der bke-Onlineberatung auf bke.de eingestellt. Über die Präsenz im Fachverband ist es gelungen, das Angebot www.bke-beratung.de in der Fachwelt noch bekannter zu machen.

Beiträge zur Fachdiskussion

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung war auch über die Grenzen des Fachverbandes hinaus aktiv. Für den Kongress der Kinderschutz-Zentren *Kinder und Jugendliche in der digitalen Welt – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit* wurde ein fach-

licher Beitrag der bke-Onlineberatung angefragt. In einem Workshop wurden die Spezifika der Beratungsarbeit im digitalen Medium praxisnah vermittelt. Eine anschließende Veröffentlichung der Kinderschutz-Zentren enthält einen Beitrag über die bke-Onlineberatung, der damit nachhaltig verfügbar ist und auch in diesem Jahresbericht aufgenommen wurde. (s. Seite 14)

Die Arbeit der bke-Onlineberatung findet über die Jugendhilfe hinaus Anerkennung. Das Beratungsangebot wird auch von Ärzten, Therapeuten, Hebammen und anderen Fachkräften des Gesundheitssystems empfohlen. Onlineberatung wirkt motivierend im Hinblick auf die Inanspruchnahme von ärztlichen und therapeutischen Maßnahmen. Sie ist als »neuer« Zugang zu Beratung eine bedeutsame und fachlich interessante Schnittstelle der Hilfen. Die Frage von Beratung und Therapie im Internet hat auch eine Relevanz im Gesundheitssystem. Deshalb wurde die Einladung zu einem Beitrag für das Symposium »Veränderte Gesellschaft – veränderte Familien« der Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie (DG-KJP) im März 2015 gern positiv beantwortet. In dem von Prof. Dr. Christiane Eichenberg (Sigmund Freud Universität, Wien) geleiteten Forum »E-Health – Chancen und Risiken der Internetnutzung von Kindern und Jugendlichen« wurde die bke-Onlineberatung als ein neuer Weg in der Beratungsarbeit vor ungefähr 100 Ärzten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten (u.a. Berufsvertretern) vorgestellt und diskutiert.

Verbindung zur Wissenschaft

Auch der Kontakt zu Hochschulen ist vorhanden und konnte im Berichtsjahr intensiviert werden. Neben der geogra-

The screenshot shows the website interface for bke.de. On the left, there is a vertical navigation menu with links for 'bke', 'Für Ratsuchende', 'Online-Überberatung', 'Online-Jugendberatung', 'Für Fachkräfte', 'Presse', and 'Impressum'. The main content area features a header with the text 'Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern' and 'Beratungsstellen-Suche'. Below this, there is a paragraph describing the service: 'Hilfen für Kinder, Jugendliche und Eltern bieten qualifizierte Fachkräfte in über 1000 Erziehungs- und Familienberatungsstellen im gesamten Bundesgebiet an. Eine Beratungsstelle ist bestimmt auch in deiner Nähe. Die Beratung ist einzig, verbindlich und kostenfrei. Viele Beratungsstellen sind auf die Beratung von MigrantInnen oder auf die Beratung von Familien mit Säuglingen und Kleinkindern besonders eingestellt.' Below the text, there are three logos: 'jugendberatung.de' with the tagline 'Auf die Jugendberatung.de können sich Jugendliche mit ihren Sorgen und Nöten einlassen.', and 'elternberatung.de' with the tagline 'Für Eltern ist Fragen und Problemen zur Erziehung ist die Website Elternberatung.de die richtige Adresse im Netz.'



fischen Nähe zur Geschäftsstelle der bke verbindet das »Fachforum Onlineberatung« die bke-Onlineberatung mit der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (TH Nürnberg) und dem ihr angegliederten Institut für E-Beratung. Unter diesem Label lädt die Fakultät Sozialwissenschaften der Hochschule zusammen mit ihrem Institut für E-Beratung, der Onlineberatung der Caritas, der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung sowie der bke jährlich zu einer Tagung ein. Die Veranstaltung trägt zu

Die bke-Onlineberatung wurde Gegenstand in Seminar- und Bachelorarbeiten.

einem bundesweiten Austausch zum Thema Onlineberatung bei. Im zurückliegenden Jahr wurde der Fokus auf das Verhältnis von Onlineberatung und Präsenzberatung gelegt und Folgen für die Kompetenzanforderungen der Beratungsfachkräfte wurden thematisiert. Zudem beschäftigte sich die Tagung mit virtuellen Teams, die mit neuen Arbeitsstrukturen die Herausforderung der virtuellen Beratung bewältigen. In diesem Kontext wurden die Konzepte der Teamarbeit der bke-Onlineberatung, der Deutschen Aids-Hilfe (Berlin) und dem Peer-to-Peer-Beratungsangebot Youth-Life-Line (Tübingen) in einem

gemeinsamen Forum vorgestellt. Das Fachforum konnte dazu beitragen, Fachkräften und Studierenden die Onlineberatung als eine bedeutsame Hilfe im Kanon der Beratungsangebote näher zu bringen.

Damit zeigt die bke-Onlineberatung ihr Engagement, bereits in der Ausbildung von Fachkräften auf sich aufmerksam zu machen. Sie verfolgt das Anliegen, die Praxiserfahrungen mit der wissenschaftlichen Arbeit der Hochschule zu verknüpfen. Mit diesem Ziel wurde im zurückliegenden Jahr der Austausch mit Vertretern der Fakultät Sozialwissenschaften der TH Nürnberg intensiviert. In einem Treffen wurde eine Sichtung relevanter Untersuchungsgegenstände und Themen für wissenschaftliche Arbeiten der Studierenden vorgenommen. Diese gute Abstimmung soll zukünftig den Gewinn von studentischen Arbeiten für beide Seiten erhöhen. Von der Hochschule gewünschte Praktikumsplätze können aus formalen Gründen von der bke-Onlineberatung nicht angeboten werden. Auf Wunsch werden sie an die beteiligten Erziehungsberatungsstellen in der Region weitervermittelt.

In einer Ausschreibung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) »Arbeit in der digitalen Welt« wurde die bke-Onlineberatung

von der TH Nürnberg erstmals in einen Projektantrag einbezogen. Der Antrag erhielt leider keinen Zuschlag, motiviert jedoch die Beteiligten, auch diese Form der Zusammenarbeit im Blick zu halten.

Auch über die Nürnberger Region hinaus haben Studierende aus den Fachbereichen Sozialwesen und Gesundheitswissenschaften im Rahmen von Studienarbeiten angefragt. In 2015 wurden mehrfach Interviews zu Themen der Konzeption und zur Qualitätssicherung von Onlineberatung geführt. So wurde die bke-Onlineberatung Gegenstand in Seminar- und Bachelorarbeiten von Studierenden der Charité Berlin,

der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, der Hochschule Fulda, der Ludwig-Maximilians-Universität München, sowie der Hochschule RheinMain. Neben einem Interesse an den Ergebnissen der jeweiligen Arbeiten wurde damit eine kleine Unterstützung für das Thema Onlineberatung in der Ausbildung an Hochschulen und Universitäten geleistet.

Gemeinsam mit den Kooperationspartnern

Ein weiteres Feld der Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung erfolgt in Mitwirkung der beteiligten Fachkräfte und ihrer Erziehungsberatungsstellen. In den Kommunen und Landkreisen der Kooperationspartner wurde das Angebot in vielen Gremien der sozialen Arbeit vorgestellt und damit der regionalen Fachöffentlichkeit bekannt gemacht. Erziehungsberatungsstellen vor Ort greifen das Thema Onlineberatung und ihre Kooperation mit der bke-Onlineberatung in ihrer Pressearbeit und auch in fachlichen Veranstaltungen für Multiplikatoren auf. Ein Beispiel fachlicher Zusammenarbeit ist der Fachtag *Hilfen im Netz – Was bieten Beratungsportale im Internet?*, der gemeinsam mit der Braunschweiger und Gifhorner Familien-, Erziehungs- und Jugendberatungsstelle im September 2015 veranstaltet wurde (siehe Beitrag auf Seite 27).

Fazit

Die unterschiedlichen öffentlichkeitswirksamen Aktivitäten des zurückliegenden Jahres belegen die Präsenz der bke-Onlineberatung in der Fachöffentlichkeit. Eltern und Jugendliche konnten durch vielfältige Maßnahmen auf die Hilfe im Netz aufmerksam gemacht werden. Zusammengefasst zeigt die bke-Onlineberatung eine differenzierte Öffentlichkeitsarbeit, über die sie ihr Beratungskonzept vermitteln konnte. Gerüstet mit diesen Erfahrungen wird die bke-Onlineberatung im Jahr 2016 gelungene Maßnahmen weiterführen und bestehende Kooperationen stärken. Mit dem Merkmal hoher Fachlichkeit wird sie beständig und offen nach weiteren und neuen Wegen suchen, um Eltern und Jugendliche auf das Beratungsangebot im Internet aufmerksam zu machen.

Hand in Hand

Hilfen im Netz und vor Ort
Von Holger Barkhau

Die Braunschweiger und Gifhorer Familien-, Erziehungs- und Jugendberatungsstellen beteiligen sich seit Sommer 2014 an der bke-Onlineberatung. Dies war der Anlass für eine Fachveranstaltung der Braunschweiger Jugendberatung bib im Rahmen des Aktionsjahres Medien des Präventionsrates Braunschweig. Über »Hilfen im Netz« wurde mit Fachleuten aus dem psychosozialen Arbeitsfeld und dem Schulbereich diskutiert. Das Angebot der bke-Onlineberatung wurde von deren Leiterin, Maria Große Perdekamp, erläutert. Über das Peer-

feststellen, wie häufig er oder sie sich Informationen im Internet verschafft, über Produkte, medizinische Fragen, Angebote, Nachrichten und vieles mehr. Das erspart in vielen Fällen den Gang in den Laden, zur Apotheke, zum Reisebüro oder in die Bibliothek. Und es erspart eben auch in manchen Fällen den Gang oder die Kontaktaufnahme zu einer Beratungsstelle.

Wenn das die ausreichende und angemessene Form der Hilfe ist, ist das auch gut so. Warum sollte ich mich über die Kontaktdaten einer Beratungsstelle informieren, mir einen Termin holen,

Persönliche Beratungsformen sind weiterhin notwendig

In anderen Bereichen ist es komplexer. Da geht es um das soziale Miteinander, um Beziehungsstörungen, Entwicklungsauffälligkeiten, gemeinsamer Verantwortung für die Kindesentwicklung, mögliche psychiatrische Erkrankungen. Hier können netdoctor und Co. oder Internet-Fragebögen nicht unbedingt adäquat helfen. Hier braucht es professionelle, maßgeschneiderte und sensible fachlich qualifizierte Unterstützung.

Nun gibt es auch im Bereich der persönlichen Beratung unterschiedliche Wünsche und Bedarfe. Persönliche Beratung kann im realen Raum – also face to face – erfolgen, muss sie aber nicht unbedingt. Auch eine Beratung über andere Kanäle wie Telefon, E-Mail, Einzel- oder Gruppenchats kann persönlich und individuell zugeschnitten sein. Jede Form hat dabei ihre Stärken und Schwächen. So können in der Face-to-Face-Beratung alle Sinnesmodalitäten und Wahrnehmungen für den Beratungsprozess genutzt werden. Allerdings ist die Hemmschwelle möglicherweise für einige Ratsuchende relativ hoch. Die Tendenz, sich im Gespräch sozial erwünscht zu präsentieren und manche – unangenehme oder peinliche – Seiten von sich zu verbergen, ist vielleicht größer. In der Beratung über Telefon oder das Internet hingegen ist bedingt durch den Schutz der Anonymität unter Umständen mehr Offenheit möglich, auch »dunkle« Seiten (wie z.B. Gewalttätigkeit, Suizidalität, Selbstverletzungen) zu offenbaren. Genauso ist es allerdings auch möglich, die eigene Identität zu verfremden oder nur bestimmte Seiten von sich zu präsentieren (was in der Face-to-Face-Beratung leichter durchschaubar wäre).

Jede Form der Beratung hat ihren Stärken und Schwächen.

to-Peer-Beratungsangebot von juuuport informierte Projektleiterin Karin Wunder und die Jugendliche Sorina, die ehrenamtlich tätig ist.

Beratungsbedarfe verändern sich

In einer Zeit, wo nahezu alle Jugendlichen und der weitaus größte Teil der Erwachsenen mit minderjährigen Kindern täglich das Internet nutzen, verwundert es nicht, dass auch die Inanspruchnahme von Informations- und Hilfeangeboten im Netz stetig ansteigt. Ebenso ist es nicht erstaunlich, dass sich diese Verlagerung vom realen in den virtuellen Raum auch in dem Umfang der Inanspruchnahme der Beratungsangebote von Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstellen abbildet. Diese Entwicklung ist nicht aufzuhalten. Jeder kann bei sich selbst

Wartezeit in Kauf nehmen und meinen Tag nach diesem Termin organisieren – wenn ich die gleiche Information in wenigen Minuten in dem mir passenden Zeitraum zu Hause im Internet recherchieren kann? Das wäre nicht besonders rational – und genau deswegen wird häufig der »kurze Weg« gewählt.

Es gibt also Bereiche, in denen sich der Bedarf an Face-to-Face-Beratung verändert. Das trifft vor allem in den Fällen zu, bei denen es um sachliche Informationsfragen geht: Was sagt das Jugendschutzgesetz, welche Schulformen kommen in Frage, gibt es Richtlinien fürs Taschengeld, welche Rechte auf Kontakt zu meinem Kind habe ich als Elternteil nach einer Trennung – das sind typische Fragen, bei denen ich schnell und sachgerecht Informationen im Internet recherchieren kann.

Beratung im realen und im virtuellen Raum ergänzt sich

Persönliche Beratung kann also sowohl im realen als auch im virtuellen Raum stattfinden. Beide Räume können sich sogar ergänzen. Jugendliche mit suizidalen Gefährdungen oder selbstverletzendem Verhalten können z.B. die virtuelle Beratung als Stabilisierung zwischen den Beratungs- oder Therapiestunden in einer Beratungsstelle oder psychotherapeutischen Praxis nutzen. Eltern, die am Rande ihrer Belastbarkeit stehen, können im Chat-Austausch mit anderen Eltern Entlastung erleben und emotionale Distanz herstellen.

Es ist anzustreben, dass sich die Beratungslandschaft den veränderten Nutzergewohnheiten und Bedarfen anpasst. Reale und virtuelle Beratung haben beide ihre Wichtigkeit. Sie können im Sinne einer optimierten Klientenversorgung die Beratungslandschaft angemessener und bedarfsgerechter gestalten. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass sich diese beiden Ebenen psychosozialer Versorgung nicht fremd gegenüberstehen, sondern sich als sich gegenseitig ergänzend verstehen. Aus der Klientenperspektive betrachtet stellen virtuelle Beratungsangebote eine Bereicherung des Angebotsspektrums dar. Vor-Ort-Angebote hingegen bieten die Chance, virtuell angebaute Beratungsprozesse zu vertiefen und zu intensivieren.

Kooperation statt Abgrenzung

Es geht somit um eine gute, fruchtbare Kooperation der realen mit der virtuellen Beratungswelt – nicht um Abgrenzung und Einigelung im jeweiligen Bereich. Beratungsstellen sollten sich für die virtuellen Beratungsformen öffnen und mit ihnen kooperieren, Internet-Beratungsangebote sollten sich mit der Beratung vor Ort vernetzen.

»Hilfen im Netz« – die fachöffentliche Veranstaltung des BEJ (Beratung für Familien, Erziehende und junge Menschen e.V.) in Braunschweig – Träger von drei Erziehungs- und Familienberatungsstellen sowie einer Jugendberatungsstelle – hat an dieser Schnittstelle angesetzt. Im Herbst 2015 wurden ambulante Dienste und Einrichtungen aus dem psychosozialen und schulischen Bereich zu einer Halbtagesveranstaltung eingeladen, um über Möglichkeiten von Hilfsangeboten über das Internet zu informieren.

Exemplarisch wurden die professionell begleitete Onlineberatung der bke sowie das ehrenamtliche Peer-to-Peer-Beratungsangebot juuport vorgestellt. Mit den Teilnehmenden an der Veranstaltung wurde über die Möglichkeiten und Grenzen der virtuellen Beratung sowie über die Vor- und Nachteile von professionellen sowie ehrenamtlichen Angeboten diskutiert.

»Hilfen im Netz« – Onlineberatung »vor Ort«

Mit der Veranstaltung »Hilfen im Netz« wurde somit einerseits Onlineberatung »vor Ort« gebracht, der Sinn und Nutzen dieser Beratungsmöglichkeiten auch für die professionellen Helfer/innen in Schulen und psychosozialen Einrichtungen aufgezeigt. Gleichzeitig konnten auch zwei konkrete Angebote von Onlineberatung konkret und ausführlich dargestellt werden. Dies war von besonderem Interesse des Veranstalters Jugendberatung bib, da sich der BEJ seit Juli 2014 in einer zweijährigen Erprobungsphase an der bke-Onlineberatung beteiligt. Da lag es nahe, dass die Leiterin der bke-Onlineberatung, Maria Große Perdekamp, ausführlich über dieses zusätzliche bundesweite Angebot der Erziehungs-

mationen über hilfreiche »Beratungsergänzungsmittel« vermittelt werden.

Über eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit in der Presse (Lokalzeitung, Lokalsender) über die Veranstaltung sowie die Broschüre konnten neben dem Fachpublikum auch weitere Interessierte wie Eltern, Fachleute und Politiker/innen informiert werden. So gab es einen doppelten Nutzen für die Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung:

Win-Win-Situation

Die bke-Onlineberatung konnte in der Stadt Braunschweig gegenüber Fachleuten, Betroffenen und Politiker/innen eindrucksvoll vermitteln, dass es dieses zusätzliche, niedrighschwellige und unkompliziert erreichbare virtuelle Beratungsangebot mit individueller Einzelberatung, Gruppen- und Themenchats sowie thematischen Gesprächsforen für Eltern und Jugendliche gibt und welche Bedeutung diesem in der psychosozialen Versorgung zukommt.

Die Einrichtungen des BEJ hingegen konnten darauf aufmerksam machen, dass sie sich durch die Beteiligung an der bke-Onlineberatung zeitgemäß aufstellen, die Verknüpfung zwischen traditioneller Face-to-Face-Beratung

Es geht um eine gute, fruchtbare Kooperation der realen mit der virtuellen Beratungswelt.

Familien- und Jugendberatung informieren und den beiderseitigen Nutzen von Kooperation zwischen der traditionellen und der virtuellen Beratung für beide Seiten und vor allem für die betroffenen Klient/innen darstellen konnte.

Broschüre gibt Überblick

Als zusätzliches Angebot hatte die Jugendberatung bib zur Veranstaltung die Broschüre »Hilfen im Netz: Beratungsportale im Internet« erstellt, die eine systematische Darstellung von empfehlenswerten Online-Beratungsangeboten in allen relevanten Themenbereichen enthält. Auf diese Weise konnten im Rahmen der Fachveranstaltung den Praktiker/innen vor Ort relevante Infor-

und der virtuellen Onlineberatung herstellen und somit einen qualitativen und quantitativen Mehrwert für betroffene Eltern, Kinder und Jugendliche in Braunschweig schaffen. Eine gelungene Win-Win-Situation.

Die Broschüre »Hilfen im Netz«

Die Broschüre »Hilfen im Netz: Beratungsportale im Internet« ist gegen einen Kostenbeitrag von drei Euro pro Exemplar zu beziehen bei: Jugendberatung bib, Domplatz 4, 38100 Braunschweig, E-Mail: jugendberatung-bib@b-e-j.de, Tel. 0531 52085. Die PDF-Datei der Broschüre ist kostenfrei erhältlich.

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 Arbeit und Soziales, Familie und Integration
- 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 Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit
- 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.

Beteiligte Beratungsstellen 2015

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2015
zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung

Baden-Württemberg

Psychologische Beratungsstelle für
Jugend-, Ehe- und Lebensfragen des
Landkreises Böblingen in Böblingen

Psychologische Beratungsstelle für
Familie und Jugend des Landkreises
Esslingen in Esslingen

Psychologische Beratungsstelle für
Eltern, Kinder, Jugendliche und junge
Erwachsene des Landkreises Lud-
wigsburg in Ludwigsburg

Psychologische Beratungsstelle Eltern-,
Jugend-, Ehe- und Lebensberatung
der Ev. Kirche Stuttgart in Stuttgart

Jugend- und Familienberatungsstelle des
Landkreises Tübingen in Tübingen

Bayern

Erziehungs-, Jugend- und Familienbera-
tungsstelle 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 Caritas-
verbandes München-Freising e.V. in
Bad Tölz

Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Fa-
milienberatung des Diakonischen
Werkes Coburg e.V. in Coburg

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Caritasverbandes
München e.V. in Freising

Psychologische Beratungsstelle für
Eltern, Kinder und Jugendliche der
Katholischen Jugendfürsorge der Diö-
zese Augsburg e.V. in Illertissen

Erziehungs-, Jugend- und Familienbera-
tungsstelle der Katholischen Jugend-
fürsorge der Diözese Regensburg
e.V. in Kelheim

Psychologische Beratungsstelle für
Erziehungs-, Jugend- und Familienbe-
ratung der Katholischen Jugendfür-
sorge Augsburg e.V. in Kempten

Ökumenische Beratungsstelle für Erzie-
hungs-, Jugend und Elternfragen des
Caritasverbandes Landshut e.V. und
des Diakonischen Werkes Landshut
e.V. in Landshut

Beratung für Eltern, Kinder, Jugendli-
che und Familien des Evangelischen
Beratungszentrums München e.V. in
München

Eltern- und Jugendberatungsstelle des
Landkreises München in München
Familien-, Jugend- und Erziehungsbera-
tung der Stadt München in München

Psychologische Beratungsstelle für
Eltern, Kinder und Jugendliche der
Katholischen Jugendfürsorge der Erz-
diözese München und Freising e.V. in
München

Beratung und Behandlung für Kinder,
Jugendliche und Eltern des Caritas-
verbandes Nürnberg e.V. in Nürnberg

Beratungsstellen für Eltern, Kinder und
Jugendliche der Stadt Nürnberg in
Nürnberg

Psych. Beratungsstelle, Erziehungs- und
Familienberatung des Diakonischen
Werkes Regensburg e.V. in Regens-
burg

Erziehungs-, Jugend- und Familienbera-
tungsstelle der Katholischen Jugend-
fürsorge der Diözese Regensburg in
Regensburg

Beratungsstelle für Erziehungs-, Fami-
lien- und Lebensfragen des Konfessi-
onellen Zweckverbandes e.V. in Roth

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Caritasverbandes
München e.V. in Taufkirchen

Ev. Beratungszentrum des Diakonischen
Werkes Würzburg e.V. in Würzburg

Brandenburg

SOS-Beratungszentrum des SOS-Kinder-
dorf e.V. in Cottbus

Hamburg

Beratungsstellen für Eltern, Kinder und
Jugendliche der Stadt Hamburg

Hessen

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Landkreises Wal-
deck-Frankenberg in Frankenberg
Ev. Zentrum für Beratung und Therapie,
Familienberatung, Haus am Weißen
Stein des Ev. Regionalverbandes in
Frankfurt

Evangelisches Zentrum für Beratung in
Hoechst Familien-, Erziehungs- und
Jugendberatung des Ev. Regionalver-
bandes in Frankfurt

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Vereins für Psycho-
therapie, Beratung und Heilpädago-
gik e.V. in Frankfurt

Ärztlich-psychologische Beratungsstelle
des Vereins für Jugendfürsorge und
Jugendpflege e.V. in Gießen

Erziehungsberatungsstelle des Land-
kreises Darmstadt-Dieburg in Ober-
Ramstadt

Beratungsstelle für Familien-, Ehe- und
Lebensfragen des Beratungsstelle
e.V. in Wetzlar

Mecklenburg-Vorpommern

Therapeutisches Team der Huette e.V.
in Rostock

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

Niedersachsen

Jugendberatung bib von Beratung für
Familien, Erziehende und junge Men-
schen e.V. in Braunschweig

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Landkreises Goslar
in Goslar

Jugend-, Familien- und Erziehungsbera-
tungsstellen der Stadt Hannover

Erziehungs- und Familienberatungs-
stelle des Landkreises Osterode in
Osterode

Lebensberatungsstelle Fleestedt des
Förderkreis der Lebensberatungsstel-
le Tostedt e.V. in Seevetal

Nordrhein-Westfalen

Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- Ehe- und Lebensfragen des Ev. Kirchenkreises Bonn in Bonn

Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Wesel in Dinslaken

Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Vereinigten Kirchenkreise Dortmund in Dortmund

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern von Beratungsstelle e.V. in Dortmund

Erziehungsberatungsstelle des Sozialdienst katholischer Frauen Dortmund e.V. in Dortmund

Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg

Psych. Beratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Ev. Gemeinde zu Düren in Düren

Arbeiterwohlfahrt Familienglobus gGmbH Jugendberatung in Düsseldorf

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

Ärztliche Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes Mülheim an der Ruhr e.V. in Mülheim

Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen der Evangelischen Beratungsdienste gGmbH Diakonisches Werk Münster 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 Ev. 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 Kinder, Eltern und Jugendliche des Diakonischen Werkes Pfalz in Pirmasens

Saarland

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

Sachsen

Familienberatungsstelle des Diakonischen Werkes in Auerbach

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der AWO Chemnitz in Chemnitz

Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach

Evangelische Familienberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

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

Schleswig-Holstein

Beratungsstelle für Erziehungsfragen im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Südstormarn e.V. in Bargeheide

Evangelische Erziehungs-, Lebens- und Eheberatungsstelle des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Niendorf in Norderstedt

Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

Thüringen

Integrative Beratungsstelle Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diakonie Ostthüringen gem. GmbH in Gera

Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

Beratung entwickelt



**Wissenschaftliche
Jahrestagung
Jena
22.–24. Sept. 2016**

In Zusammenarbeit mit der
Landesarbeitsgemeinschaft
für Erziehungs- und Familienberatung Thüringen

Unter der programmatischen Überschrift »Beratung entwickelt« werden in Jena die Voraussetzungen eines gesunden Aufwachsens von Kindern diskutiert. Durch die Identifizierung von förderlichen neurophysiologischen, familialen und gesellschaftlichen Bedingungen kann der Rahmen gelingender Entwicklungsprozesse beschrieben werden.

Die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2016 beleuchtet die gegenwärtigen Anforderungen an Elternschaft und an die Entwicklung eines »modernisierten Kindes«.

Aktuelle Herausforderungen für Familien und für die Erziehungsberatung in der Kinder- und Jugendhilfe werden thematisiert. Medienkompetenz und interkulturelle Kompetenz erscheinen dabei als zentrale Entwicklungsdimensionen einer Erziehungsberatung der Zukunft.