

# Bewährtes und Neues bei der bke-Onlineberatung

Seit fast 20 Jahren präsentiert sich die Institutionelle Erziehungs- und Familienberatung länder- und trägerübergreifend und in Trägerschaft der bke im Internet. Über das Beratungsportal [www.bke-beratung.de](http://www.bke-beratung.de) können Eltern und Jugendliche anonym, kostenfrei und datensicher professionelle Beratung in Anspruch nehmen. Aktuell beraten über 100 Fachkräfte aus den örtlichen Erziehungs- und Familienberatungsstellen die Ratsuchenden über den digitalen

freien Trägern der Jugendhilfe vor Ort, die die Beraterinnen und Berater für mindestens 5 Stunden pro Woche für die Beratung im Internet freistellen. Sie werden für die schriftbasierte Beratung im Internet speziell geschult: Einer mehrtägigen Schulung in Präsenz schließt sich ein mehrwöchiges kollegiales Mentorat per digitaler Kommunikation an. Einmal im Jahr findet ein Präsenztreffen aller beteiligten Fachkräfte statt. Die virtuelle Beratungsstelle wird von einem multiprofessionellen Koor-

Die Ursprungsidee, dass sich Beratungsstellen für 24 Monate vertraglich verpflichten, die bke-Onlineberatung zu unterstützen, und sich eine Rotation anschließt, hat sich nicht »bewährt«: Fast 80 Prozent der beteiligten Beratungsstellen entsenden über viele Jahre hinweg ihre Fachkräfte und regeln Nachfolge-Beteiligungen. Das ist eine sehr erfreuliche Entwicklung und zeigt, wie überzeugt Träger und Einrichtungen von der gemeinsamen Beratungsplattform sind.

Die Beraterinnen und Berater sind damit Teil in zwei unterschiedlichen Teams: dem lokalen Team in der Einrichtung vor Ort und dem bundesweit verteilten Team in der bke-Onlineberatung, das in der Regel nur digital schriftbasiert kommuniziert. Die Herausforderung ist, die unterschiedlichen Anforderungen der beiden Teams gut miteinander zu verbinden. Hier sind alle Beteiligten mit einem hohen Maß an Professionalität und Überzeugung für die Sache gefragt.



Kommunikationsweg. Dabei können Eltern und Jugendliche zwischen der vertraulichen Einzelberatung in Form von webbasierter Mailberatung und Einzelchat oder den Gruppenangeboten Gruppen- und Themenchat bzw. Foren wählen. Es bedarf dafür lediglich einer Registrierung mit Nicknamen, Passwort und E-Mail-Adresse (Double-Opt-In).

Die bke-Onlineberatung kooperiert seit 2005 mit den kommunalen und

dinationsteam geleitet und koordiniert. Die Bundesländer finanzieren seit 2005 dieses Beratungsangebot.

Mehr als 100.000 Jugendliche und Eltern haben sich seit dem Beginn der Zählung im Jahr 2005 schon bei der bke-Onlineberatung registriert und den niedrighwelligen und datensicheren Zugang zu Beratungsangeboten genutzt. Etwa 500 Beraterinnen und Berater haben bereits mitgewirkt.

## Webinare für Eltern

Die Angebotspalette der bke-Onlineberatung umfasst neben den bereits erwähnten schriftbasierten Beratungsformen Mailberatung, Einzel- und Gruppenchat sowie Forum seit Neuestem auch Webinare per Video-Chat für Eltern. Geplant ist, als Referentinnen und Referenten bekannte Persönlichkeiten zu engagieren, die sich den Eltern in Wort und Bild zeigen. Denn



bei den Webinaren ist nur der Referent oder die Referentin sowie ein/e Moderator/in sichtbar, die Teilnehmenden selbst sind ohne Kamera und Mikrofon zugeschaltet. Sie können in einem verdeckten Chat Fragen an die Moderation stellen, die diese an die Referentin/den Referenten weiterleitet. So ist auch hier die hohe Anonymität der Ratsuchenden und Fachkräfte der bke-Onlineberatung gewährt.

## Blog und Podcast für Eltern

Die bke-Onlineberatung hat seit Kurzem einen neuen Blog und einen Podcastkanal, die als Informationsmedien für Eltern auf der Suche nach Erziehungstipps dienen sollen. Ziel ist es, über Themen, die Eltern in ihrem Familienalltag bewegen, zu informieren. Autorinnen und Autoren für die Blogartikel sind zum einen die Fachkräfte der bke-Onlineberatung und zum anderen Gastexpertinnen und Experten zu unterschiedlichen Themen wie Ernährung, Trennung und Scheidung oder die Autonomiephase.

Der Corporate Blog und der Podcast waren ein logischer

Schritt, um die Themen, die im Beratungsalltag immer wieder auftauchen, einem breiteren Publikum niedrigschwellig zugänglich zu machen. Ziel der beiden Angebote ist es, erste Fragen von Ratsuchenden kompetent zu beantworten und den Eltern zu verdeutlichen, dass sie mit ihren Herausforderungen und Zweifeln nicht alleine sind. Blog und Podcast sollen als erste Informationsquellen bei Erziehungsfragen dienen und verschiedene Aspekte familiärer Situationen fachlich darstellen. Für spezifischere Fragen und auf die individuelle Situation der Ratsuchenden abgestimmte Lösungswege steht die bke-Onlineberatung dann mit ihren über 100 Fachkräften zu Verfügung.

Die aktuellen Blogbeiträge sind unter der URL <https://blog.bke-beratung.de/> zu finden. Der Podcast »bke-Onlineberatung – der Podcast« ist sowohl auf der Website (<https://blog.bke-beratung.de/feed/podcast/bke-onlineberatung-der-podcast>), als auch bei den gängigen Streamingportalen abrufbar.

### Beispiele für Themen im Blog

- Weshalb Rituale für Familien so wichtig sind
- Wenn Kinder die Elternrolle einnehmen müssen  
Interview mit Andrea Hendrich zum Thema Parentifizierung
- Und plötzlich steht die Welt Kopf  
Was eine Diabetes-Typ1-Diagnose für die Familie bedeutet
- Vom Einzelkind zum großen Geschwisterkind
- Alle müssen mal aufs Klo!
- Von der Wut überrollt  
Wenn Eltern ihre Kinder anschreien
- Jedes Kind hat ein eigenes Entwicklungstempo – welches ist normal?
- Erziehen ohne Schimpfen – wie geht das?

### Beispiele für Themen im Podcast

- Geschwister von chronisch kranken Kindern  
Interview mit Maren Sturny
- Taschengeld
- Erziehen ohne Schimpfen  
Interview mit Nicola Schmidt
- Hausaufgaben
- Mit Kindern über Krieg und Krisen sprechen
- Mithilfe im Haushalt

## Ausblick in das Jahr 2023

Ab 2023 wird es zusätzlich die Möglichkeit geben, auch ohne Anmeldung mit den Beraterinnen und Beratern in Kontakt zu kommen. Zu bestimmten Zeiten kann ein Sofort-Chat genutzt werden, um erste Fragen an die bke-Onlineberatung zu richten. Das Erscheinungsbild und die Navigation auf den Beratungsseiten der bke-Onlineberatung werden aktuell überarbeitet und nutzerfreundlicher gestaltet. Geplant ist ein Relaunch im Frühjahr 2023.

*Bei Interesse an Informationsmaterial oder am monatlich erscheinenden Newsletter der bke-Onlineberatung wenden Sie sich gerne an Susanne Hausdorf, Koordinatorin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung, [hausdorf@bke.de](mailto:hausdorf@bke.de).*