

Zehn gute Gründe

Für eine Beteiligung an der bke-Onlineberatung
Von Maria Große Perdekamp

Das Konzept der bke-Onlineberatung basiert auf der Kooperation mit den örtlichen Erziehungsberatungsstellen. Aktuell folgen 78 Einrichtungen der Entscheidung der Landesjugendminister aus dem Jahr 2003, eine erfahrene Fachkraft für ein festgelegtes Stundenkontingent (zwischen 5 und 10 Stunden pro Woche) in die bke-Onlineberatung zu delegieren. Zunehmend mehr Erziehungsberatungsstellen entscheiden sich für eine kontinuierliche Kooperation mit der bke-Onlineberatung. Ein Anteil von über 80% der Stellen hat sich über die zunächst vereinbarte Mindestvertragsdauer von 24 Monaten hinaus für die Weiterführung der Kooperation entschieden. Diese Entwicklung bestätigt, dass die Kooperation für beide Seiten sinnvoll und gewinnbringend ist. Die Erfahrungen zeigen viele positive Effekte für die örtlichen Beratungsstellen und die mitwirkenden Fachkräfte.

1. Sie sind da, wo Jugendliche und Eltern sind.

Ihre Erziehungsberatungsstelle zeigt mit einer Beteiligung an der bke-Onlineberatung, dass sie auf veränderte Lebensbedingungen von Eltern und Jugendlichen eingeht. Sie finden neue Wege, Eltern und Jugendliche anzusprechen. Die Onlineberatung erreicht gerade die Jugendlichen, die in der Regel nicht freiwillig in die Erziehungsberatung kommen.

2. Sie beteiligen sich an einem flexiblen und zeitgemäßen Angebot, das in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird.

In der Öffentlichkeit präsentiert sich

Ihre Einrichtung mit dem Kooperationspartner bke als innovative und zeitgemäße Hilfe. Mit der bke-Onlineberatung erweitern Sie Ihre Erreichbarkeit weit über die üblichen Öffnungszeiten hinaus. Die bke-Onlineberatung bietet Hilfe rund um die Uhr. Zur Bekanntmachung stehen Ihnen Werbematerialien der bke zur Verfügung.

3. Ihr Beratungsangebot wird durch den professionell begleiteten Austausch unter Eltern und Jugendlichen bereichert.

Die bke-Onlineberatung bietet Ihren Ratsuchenden ein Angebot, das laufende Beratungsprozesse vor Ort flankierend unterstützt. Eltern können den Austausch mit anderen Eltern nutzen. Jugendliche treffen auf Jugendliche mit ähnlichen Sorgen. Eine soziale Isolation kann aufgebrochen werden und Betroffene finden entlastende und anregende Unterstützung. Der fachlich moderierte Austausch mit anderen Betroffenen ermutigt, stützt Veränderungen oder gibt Impulse, die in den Beratungsprozess vor Ort zurückwirken.

4. Ihre Beratung erhält eine zusätzliche Möglichkeit der Krisenintervention.

Ihre Klienten gewinnen eine zusätzliche Möglichkeit, in Krisen begleitet zu werden. Neben Ihrer Beratung finden Eltern und Jugendliche einen zusätzlichen Beratungsort, der rund um die Uhr erreichbar ist. Hier können krisenhafte Situationen durch entlastendes Schreiben einer Mailberatung oder durch spontan möglichen Austausch im Chat aufgefangen werden. Mit dem Angebot

der Onlineberatung können Sie Ihren Klienten sowohl für Abendzeiten oder Wochenende (z. B. bei konfliktreichen Besuchskontakten) eine unterstützende Hilfe empfehlen. Die Beratungsstelle kann dieses Angebot gezielt einsetzen, um unvermeidbare Wartezeiten vor einem Erstgespräch oder Zeiten zwischen Terminen zu überbrücken.

5. Die Mitwirkung an dem anonymen und überregionalen Beratungsangebot bietet einen niedrighwelligen Zugang für Ihre Ratsuchenden.

Die Onlineberatung hat als überregionales großes Beratungsportal keinen örtlichen Bezug. Eltern mit öffentlichen Positionen (Geschäftsleute, Lehrer, Ärzte etc.) nutzen das Angebot, das sie vor Ort nicht in Anspruch nehmen würden. Jugendliche sind sicher, »nicht gesehen« zu werden. Denn sie möchten nicht auf Bekannte treffen. Durch die Kooperation mit der bke-Onlineberatung bietet Ihre Einrichtung ein qualifiziertes Angebot für Ratsuchende im Einzugsgebiet, die anonym bleiben wollen und (noch) keinen Übergang in eine persönliche Beratung wünschen.

6. Über die Beteiligung an dem breit gefächerten Onlineberatungsangebot bieten Sie eine Vielfalt an speziellen Themen und Angeboten.

Die bke-Onlineberatung bietet Ratsuchenden Ihres Zuständigkeitsgebietes ein breites Angebot an Möglichkeiten

und speziellen Themen. Eltern und Jugendliche können wählen, ob Forum, Mailberatung, Einzel- und Gruppenchats ihren Anliegen entsprechen. Die themenorientierten Gruppenchatangebote (Essstörungen, ambulante Hilfen, Sucht, sexuelle Gewalt etc.) bieten einen Austausch für Betroffene, der vor Ort nicht in dieser Weise angeboten werden kann.

7. Sie bieten verbesserte Hilfe für hoch belastete Ratsuchende.

Für hoch belastete Ratsuchende kann das anonyme Angebot via Mailberatung oder Chat die Öffnung über schambesetzte/tabuisierte Themen unterstützen und damit erste Schritte der Hilfe ermöglichen. In der Vielzahl der Ratsuchenden finden Ratsuchende gleichermaßen Betroffene. Die bke-Onlineberatung informiert über Erziehungsberatung und schafft Zugänge für Menschen, die sonst (noch) keine Hilfe vor Ort gesucht/gewagt hätten.

8. Sie schließen sich einem technisch und datenschutzrechtlich kompetenten Partner an.

Das Beratungsportal der bke wurde individuell für die Bedürfnisse und Anforderungen der Beratung entwickelt und programmiert. Es ermöglicht viele differenzierte Anwendungen auf der Beraterseite und zeichnet sich durch angenehme Benutzerfreundlichkeit aus. Die Ausstattung mit einer ausgereiften Software und bestmöglichem Datenschutz entlastet die Einrichtung vor Ort. Mit dieser Ausstattung bietet die bke auch im Vergleich zu anderen Anbietern ein sehr gutes Arbeitsmittel, das bei einer Mitarbeit kostenfrei zur Verfügung gestellt wird.

9. Ihr/e Mitarbeiter/in wird fortgebildet und erhält durchgängig fachspezifische Unterstützung. Ihre Einrichtung ist von der Organisation entlastet.

Die bke-Onlineberatung bietet für Ihre beteiligte Fachkraft zu Beginn der Mitarbeit eine qualifizierte einwöchige Fortbildung. Anschließend erfolgt die Einarbeitung in das neue Arbeitsfeld mit intensiver Begleitung. Die internen Strukturen der virtuellen Beratungsstelle bieten mit Angeboten zur Intervention und Supervision eine hervorragende Unterstützung der Online-Beratungsfachkräfte. Im großen virtuellen Beraterteam kann das abgestimmte Stundenkontingent der Fachkraft flexibel eingesetzt werden. Vertretungsregelungen im Urlaub oder wegen Krankheit werden innerhalb des Beratungsportals geregelt.

10. Delegierte Beraterinnen und Berater gewinnen Kompetenzen, die in Ihr Beratungsteam zurückwirken.

Die delegierte Fachkraft profitiert von den Beratungserfahrungen der Onlineberatung und gewinnt mehr Sicherheit in der Jugendberatung. Das Wissen über Themen, Probleme und aktuellen Entwicklungen der Zielgruppe bereichern die Fallbesprechung vor Ort. Über eine Mitarbeit im Gruppenchat erweitern sich Moderationsfähigkeiten – und im Forum die Fähigkeit, »öffentlich« zu beraten. Die Verschriftlichung in der Mailberatung zentriert Beraterinnen und Berater auf klare, zielorientierte Aussagen in der Beratung und reflektiert den Umgang mit Sprache. Die fachlichen Erfahrungen der Onlineberatung inspirieren die konzeptionelle Arbeit vor Ort (z. B. Schülersprechstunde, Elterngesprächsangebote).

Durch die Tätigkeit im Beratungsportal erweitert sich die Kompetenz der Beraterinnen und Berater im Umgang mit dem Medium Internet. Der Zugang zu Themen und Fragen rund um die »neuen Medien« wird erschlossen und kommt sowohl den Ratsuchenden vor Ort als auch dem eigenen Team zu Gute.

»Beziehungsaufbau und Vertrauensbildung gelingen sehr viel einfacher.«

Fachkräfte über ihre Erfahrungen in der bke-Onlineberatung

In der Onlineberatung melden sich viele Jugendliche, die den Weg nur selten in die Beratungsstelle vor Ort finden.«

Berater aus Münster

»Wir sind ein innovatives, an neuesten Entwicklungen interessiertes Team und haben uns gerne dieser Herausforderung gestellt und mit der virtuellen Beratungsform angenommen.«

Beraterin aus Freising

»Zusätzlich sensibilisiert die Onlineberatung für den Umgang mit Sprache. Als besonders positiv empfinde ich auch das nette Team und den damit verbundenen fachlichen Austausch.«

Beraterin aus Ludwigsburg

»Hilfreich ist auch zu wissen, dass Jugendliche in häuslichen Krisensituationen z.B über das Wochenende, Unterstützung über das Internet bekommen können.

Als Team gewinnen wir über die bke-Onlineberatung einen sehr viel umfassenderen Eindruck über die Bedürfnisse, Probleme und Sorgen der Jugendlichen als in der Real-EB, da Jugendliche die verbindliche Beratung vor Ort weniger in Anspruch nehmen.

Wir lernen den Mediengebrauch der Jugendlichen, Ihre Sprache, ihre Intensität, aber auch den nicht zu übersehenden Sog, den das Internet für viele mit sich bringt.

Gleichzeitig können wir auch in der realen Elternberatung bezüglich des Medienverhaltens der Jugendlichen bzw. auch über die Bedeutung und Wichtigkeit des virtuellen Austausches Auskunft geben.«

Beraterin aus Reichenbach

»Die Idee für eine Jugend-Eltern-Gruppe hatte ich schon lange mit mir herumgetragen. In der Beratungsstelle vor Ort wäre sie schwer zu realisieren. In der bke-Onlineberatung ist es uns dank des Mediums in Form des Jugend-Eltern-Chats gelungen.«

Beraterin aus Darmstadt

»Speziell beim Online-Kontakt mit Jugendlichen aber auch mit Eltern habe ich die Erfahrung gemacht, dass in der Anonymität des Schreibens sehr viel unmittelbarer über intimste Gedanken, Gefühle, traumatische Erlebnisse und vor allem schambesetzte Themen geschrieben wird, als dies in der realen Begegnung möglich ist. Solche in der Vertraulichkeit der Onlineberatung mögliche Schilderungen helfen mir, die Gefühls- und Lebenswelt der Jugendlichen zu verstehen, ein Gespür für die Themen der Jugendlichen zu bekommen. Damit kann ich meine Erfahrung in der bke-Onlineberatung systematisch für den realen Beratungsprozess nutzen, Beziehungsaufbau, Vertrauensbildung und der Zugang insgesamt gelingen sehr viel einfacher. Ganz nebenbei habe ich persönlich Sicherheit und Klarheit im Umgang mit Sprache gewonnen.«

Beraterin aus Roth

»Durch die Mitarbeit in der bke-Onlineberatung habe ich schätzen gelernt, dass ich mir, im Gegensatz zur Realberatung, aus einem physischen und zeitlichen Abstand heraus ein Bild von der Komplexität eines »Falles« machen und intervenieren kann. Erst mal ziemlich gewöhnungsbedürftig war die Transparenz von Beratungs-

inhalten wie sie in der bke-Onlineberatung natürlich Fundament ist: jeder Beratungsinhalt ist konserviert, Intervention und Supervision anhand von Texten sind eins zu eins eine Abbildung des Verlaufs einer Mailberatung. Im Laufe der Zeit empfinde ich genau diesen Aspekt aber als enorme Lernerfahrung.«

Berater aus Solingen

»In der täglichen Arbeit in der Erziehungsberatungsstelle hat die Online-Beratung den Stellenwert, dass wir als Beraterinnen gerne die Anregung für Mailberatung und Chat weitergeben an Eltern und Jugendliche, wo wir eine Möglichkeit sehen, dass diese davon profitieren könnten.«

Beraterin aus Ludwigshafen

»In der Offenen Sprechstunde ist man häufig gefordert, mit Krisen umzugehen und dafür nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung zu haben. Diese Erfahrungen helfen sehr, wenn krisenhafte Klienten in der Real-EB vor der Tür stehen oder sich im Prozess Krisengespräche ergeben.

Auch bei den in der anonymen schriftlichen Beratung sehr häufigen Themen wie Missbrauch und Suizidalität hat sich ein deutlicher Erfahrungs- und Kompetenzzuwachs, eingestellt. Speziell zu diesen Bereichen habe ich dadurch auch verstärkt an Fortbildungen teilgenommen. Mit viel mehr Ruhe bespreche ich solche Themen nun in der Real-EB.«

Beraterin aus Zwickau