

bke-Onlineberatung



Erziehungs-, Familien-
und Jugendberatung
im Internet
Bericht 2024

Herausforderungen und Errungenschaften

Liebe Leser*innen, wir freuen uns, Ihnen mit diesem Jahresbericht einen Einblick in unsere Arbeit geben zu dürfen. Zuvor ist es mir jedoch ein besonderes Anliegen, allen Beteiligten meinen aufrichtigen Dank auszusprechen. Ohne ihr wertvolles Engagement wäre es nicht möglich gewesen, das vergangene Jahr – trotz zahlreicher Herausforderungen – so erfolgreich zu gestalten. Mein Dank gilt hierbei insbesondere den hoch engagierten mitwirkenden Fachkräften, die mit großem Einsatz und hoher Motivation Rat suchenden Eltern und Jugendlichen unterstützend zur Seite stehen. Sie prägen und gestalten das Angebot der bke-Onlineberatung. Mein besonderer Dank gilt auch den Trägern der Beratungsstellen vor Ort für die Kooperation, ohne die das Angebot der bke-Onlineberatung nicht denkbar wäre. In Zeiten immer enger werdender finanzieller Ressourcen sowie immer länger werdender Wartezeiten ist es nicht selbstverständlich, Kooperationen einzugehen oder zu vertiefen. Wir sind uns dessen dankbar bewusst, wohl wissend, dass die bke-Onlineberatung auch ein Hilfsmittel sein kann, überlangen Wartelisten vor Ort begegnen zu können. Die bke dankt zudem allen 16 Bundesländern, die im Rahmen der Jugend- und Familienministerkonferenz (JFMK) auch im Jahr 2024 die bke-Onlineberatung finanziell gefördert haben. Zuletzt möchte ich mich bei dem gesamten Koordinationsteam der bke-Onlineberatung unter Leitung von Dorothea Jung und Christine Sutara bedanken, das vor der täglichen Herausforderung steht, alle und alles „unter einen Hut“ zu bringen.

Welche Herausforderungen (Software-Wechsel) und Errungenschaften (KI gestützte Assistenz) das Jahr 2024 für die bke-Onlineberatung bereit hielt, lesen Sie neben dem traditionellen zahlenmäßigen Rückblick sowie vertiefenden Einblicken aus Praxis, Theorie, Forschung und Organisation gerne auf den folgenden Seiten.

Stellvertretend für das große Team der bke-Onlineberatung wünsche ich Ihnen eine anregende Lektüre. Ihre Anregungen, Anmerkungen und Rückfragen sind uns jederzeit willkommen.

Mit herzlichen Grüßen

Martin Hain
Geschäftsführer der bke



Inhalt



Vorwort

Aus der Statistik

Entwicklungen 2024	4
Themenchats, Webinare und Themenwochen 2024	8
Digitale Weiterentwicklung und strategische Kommunikation	11
Herausforderung Software-Wechsel	13

Aus der Praxis

„Das ist mir jetzt voll peinlich.“ Ein spezielles Chat-Angebot mit einer Gynäkologin für Mädchen und junge Frauen.	15
Gemeinsame Elternchatberatung	18

Aus der Theorie

Störung(en) und Trauma in der psychozialen Onlineberatung	19
--	----

Aus der Forschung

KI-gestützte Assistenz für digitale psychoziale Beratung	24
---	----

Aus der Organisation

Der Beirat der bke-Onlineberatung	28
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	29

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

Verantwortlich: Martin Hain
Redaktion: Dorothea Jung,
Christine Sutara
Gestaltung: designgrund.de
Druck: PRINT COM e.K., Erlangen

Gefördert von den 16 Bundesländern

Entwicklungen 2024

Das Jahr 2024 war für die bke-Onlineberatung aus drei Gründen ein ganz besonderes.

1. Die Onlineberatungsstelle feierte ihr 20-jähriges Bestehen.
2. Die Website bke-beratung.de wurde neu gestaltet.
3. Seit Mitte 2024 nutzt die bke-Onlineberatung eine neue Software.

Diese Ereignisse und Herausforderungen hat das Koordinations- und Leitungsteam gemeinsam mit allen mitwirkenden Beraterinnen und Beratern gemeistert. An dieser Stelle ein großes Dankeschön an alle.

Die jährliche Klausurtagung stand ganz im Zeichen von 20 Jahren bke-Onlineberatung. Neben dem Fachvortrag *Alles eine Frage der Haltung? Reflexion von und Umgang mit Einflussfaktoren der Onlineberatung* von Petra Risau¹ gab es Zeit für Austausch und Weiterentwicklung aber auch für gemeinsames Feiern. Für das deutschlandweit verteilte arbeitende Team der bke-Onlineberatung ist dieses jährliche Präsenztreffen – im Jahr 2024 ganz besonders – sehr wichtig und unverzichtbar für die gemeinsame Arbeit. Trotz großer Verkehrseinschränkungen durch Hochwasser kamen am 3. und 4. Juni 2024 54 Fachkräfte nach Fürth.

Seit der Neugestaltung der Website bke-beratung.de ist die Menüführung über die Angebote der bke-Onlineberatung für Ratsuchende nutzerfreundlicher und selbst auf dem Smartphone gut lesbar. Hier gilt den Mitarbeiterinnen von indexx Webdesign aus Mainz ein großer Dank (siehe Seite 13).

Die gute Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Georg Simon Ohm (TH) Nürnberg, begründet auf der seit 2016 bestehenden Forschungsk Kooperation zwischen dem Institut für E-Beratung und der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), war Anlass und Grund für die bke-Onlineberatung, sich bei der Auswahl einer neuen Software für die E-Beratungssoftware (EBS) der TH Nürnberg zu entscheiden. Auch hier ein großer Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Institutes für E-Beratung (siehe Seite 13).

Durch den Umzug auf eine andere Software ist es für 2024 nicht möglich, das Nutzungsverhalten der Ratsuchenden in der bke-Onlineberatung statistisch so wie in den vorangegangenen Jahren darzustellen. Aus technischen Gründen konnten bestehende Accounts und damit Beratungen nicht übernommen werden (siehe Seite 13). Die Statistik über das Jahr 2024 ist demnach technisch zweigeteilt und nicht mit den Vorjahren

vergleichbar. Unter diesem Aspekt ist der folgende Bericht zu betrachten.

Elternberatung

Von Januar bis Juni 2024 registrierten sich 1.343 Mütter und Väter bei der bke-Onlineberatung. Innerhalb der neuen Beratungssoftware waren es von Juni bis Dezember 2024 1.433 Eltern. Wie viele dieser Eltern-Accounts davon schon auf der alten Plattform aktiv waren, lässt sich nicht (genau) beziffern.

Mailberatung

Ein Großteil der Eltern nutzt nach wie vor eine Mailberatung, um Fragen und Anliegen mit einer Beraterin oder einem Berater zu besprechen. Die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit dieses Beratungsangebotes wird besonders von Müttern und Vätern kleinerer Kinder sehr geschätzt.

Auf der bisherigen Beratungsplattform wurden von Januar bis Juni 2024 insgesamt 1.220 Mailberatungen erfasst. Davon waren 517 Mailberatungen aktiv, innerhalb derer es 1.313 Kontakte gab.

Auf der neuen Beratungsplattform stellten von Juni bis Dezember 2024 829 Eltern eine Mailanfrage, innerhalb derer es dann zu insgesamt 2.041 Kontakten kam. 475 Mütter und Väter schilderten in der Mailberatung Erziehungsunsicherheiten und Überforderungssituationen mit ihrem Sohn und 351 mit ihrer Tochter. Drei Eltern gaben das Geschlecht ihres Kindes mit „divers“ an. Auch die Themen Trennung und Scheidung sowie Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten spielen im vergangenen Jahr vermehrt eine Rolle.

Einzelchat

Die Einzelchatberatung ist an Werktagen vormittags, nachmittags und in den Abendstunden insgesamt 25 Stunden pro Woche verfügbar. In diesen Zeiten können sich Ratsuchende mit oder ohne Registrierung direkt an die Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung wenden.

Im ersten Halbjahr 2024 haben 228 registrierte Mütter und Väter eine Einzelchatberatung in Anspruch genommen. Insgesamt wurden 310 Chats gezählt, was zeigt, dass einige Eltern dieses Angebot mehrmals genutzt haben. Eine genaue Zahl der Einzelchats mit nicht registrierten Eltern liegt für diese Monate nicht vor.

Mit der neuen Software kann differenziert werden, ob es sich um registrierte Eltern(-teile) handelt oder aber um Eltern, die spontan ohne Registrierung Unterstützung wünschen. Der sogenannte Live-Chat (ohne Registrierung), der schon in den vergangenen Jahren als Projekt

¹ Petra Risau ist Diplom-Pädagogin und systemische Beraterin mit umfangreicher Expertise in psychosozialer Onlineberatung und digitaler Kommunikation. Seit 2002 engagiert sie sich in diesem Bereich und bietet vielfältige Dienstleistungen an, darunter Beratung, Schulungen und Mentoring für Online-Berater*innen.

getestet wurde, ist mit dem Umzug auf die neue Software zu einem feststehenden Angebot geworden und wird sehr rege genutzt. Insgesamt waren es 2024 im zweiten Halbjahr 569 Rat suchende Eltern (mit und ohne Registrierung), die in 1.165 Chats ihre Anliegen mit einer Beraterin oder einem Berater besprechen konnten. Zahlenmäßig demnach ein deutlicher Anstieg!

Diesem hohen Bedarf versuchen die Fachkräfte der bke-Onlineberatung bedarfsgerecht zu entsprechen. Trotzdem passiert es hin und wieder, dass nicht alle Ratsuchenden, die zu den Öffnungszeiten der Einzelchatberatung Bedarf anmelden, länger warten müssen oder gar nicht in einen Einzelchat eingeladen werden können. Statistisch wird diese Zahl der Rat suchenden Eltern mit der neuen Software erfasst. Insgesamt wollten zwischen Juni und Dezember 2024 1.525 Ratsuchende bei einem der gut 120 angebotenen Termine Hilfe und Rat erhalten. Der Bedarf an spontaner Unterstützung ist demnach deutlich gestiegen – selbst wenn man bedenkt, dass manche Eltern mehrfach einen Versuch auf einen Einzelchat starten.

Gruppenchats und Webinare

Gruppen- und Themenchats für Eltern werden wie in den Vorjahren ab 20 Uhr in den Abendstunden angeboten. Von Januar bis Juni 2024 haben 28 Gruppen- und Themenchats stattgefunden, an denen 143 Mütter und Väter teilgenommen haben. Von Juni bis Dezember 2024 waren es 29 Chats mit 125 Ratsuchenden.

Neben diesen Angeboten für registrierte Eltern gibt es auch ein Webinar-Angebot sowohl für registrierte als auch für nicht registrierte Eltern. So fanden 2024 insgesamt 10 Webinare statt, die so gestaltet werden, dass auch hier die Anonymität der Teilnehmenden gewahrt bleibt. Erfreulicherweise haben dies 554 Interessierte als Präventivmaßnahme für sich genutzt.

- **„Papa, was ist los mit dir?“**
Mit Kindern über psychische Probleme reden
Mit Dipl.-Psych. Andreas Schrappe (15.01.2024)
- **Die digitale Lebenswelt von Kindern**
Für Eltern mit Kindern im Kita- und Grundschulalter
Mit Medienexpertin Leonie Lutz (27.02.2024)
- **50 Ways to leave your Lover**
Wie eine Trennung für alle erträglich werden kann
mit Dipl.-Soz.Päd. Ulric Ritzer-Sachs (20.03.2024)
- **„Du bist tot – und ich verstehe nicht warum.“**
Für Eltern und deren Jugendliche
Mit Trauer-Expertin Stephanie Witt-Loers (29.04.2024)

Der Bedarf an spontaner Unterstützung ist deutlich gestiegen.

- **„Mama, bin ich zu dick?“**
Essstörungen mit einer Selbst-Betroffenen
Mit Sabrina Scharf (15.05.2024)
- **„Mama, was ist los mit dir?“**
Mit Kindern über psychische Probleme reden
Mit Dipl.-Psych. Andreas Schrappe (09.09.2024)
- **Wie machen wir unsere Kinder in schwierigen Zeiten stark?**
Mit Dipl.-Soz.Päd. Andrea Hendrich (17.09.2024)
- **Besonders begabte Kinder entspannt begleiten**
Mit Dr. Dietrich Arnold in Kooperation mit der Karg-Stiftung (14.10.2024)
- **Familie leben**
Wie viel Freiheit, wie viel Grenzen?
Mit Dr. Herbert Renz-Polster (14.11.2024)
- **Mobbing vorbeugen, erkennen und richtig lösen**
Mit Christelle Schläpfer (09.12.2024)

Forum

Im Forum für Eltern wurden zwischen Januar und Juni des Berichtsjahres 88 Beiträge geschrieben. Nach dem Umzug auf die neue Software und die Neugestaltung der Website wird auch das Forum wieder mehr genutzt. Eltern suchen

hier Unterstützung und Austausch zu Fragen rund um die Erziehung ihrer Kinder aber auch zu eigenen Überforderungsgefühlen. So schrieb u.a. eine Mutter:

Hallo ins Forum.

Ich bin neu hier. Ich habe mich angemeldet, weil ich nicht mehr weiß, wie es weitergehen kann und ich auf der Suche nach Beratung bin.

Ich bin alleinerziehende Mutter von zwei Kindern. Sie sind 14 und 11 Jahre alt. ... Meine Arbeit ist kognitiv sehr fordernd. Meine Kinder benötigen viel Unterstützung in der Schule. Finanziell habe ich große Sorgen. ... Ich arbeite vorwiegend im Homeoffice, ein bis zweimal in der Woche fahre ich ins Büro, dorthin sind es einfach 2 Stunden Autofahrt. Haushalt und Schule, ganz zu schweigen von Weihnachtsfeiern, Schulausflüge, Elternabende etc. fordern mich zusätzlich.

Das ist jetzt mal eine Aufzählung des Berges, den ich seit 6 Jahren jeden Tag besteige und abends wieder herunterkullere. Viele Jahre konnte ich mich so abfangen, dass ich nicht ganz runtergerollt bin und der Anstieg nicht so heftig war. Seit diesem Jahr schaffe ich es nicht mehr, abends oben anzukommen. Die Kinder leiden, ich schaffe es nicht, sie gut zu begleiten in der Bewältigung

ihrer Schulsachen. Ich starre auf meine ToDo Liste und bin gelähmt. Ich fühle mich so furchtbar. Verkehrt, nicht genügend ...

und gleichzeitig schaffe ich einfach nicht mehr. Ich gebe schon alles. Wenn es gut läuft, habe ich abends gegen elf eine Stunde für mich. Meistens bin ich aber so fertig, dass ich mich direkt hinlege.

*Also soweit mal zu meiner Situation. Ich bin ratlos, was ich verändern kann. Wo finde ich Hilfe, bzw. welche Hilfe benötige ich? Kann mir hier jemand helfen?
Herzlich, ...*

Da das Forum an jedem Tag einschließlich Sonn- und Feiertagen zwischen 8.00 und 22.00 Uhr von Moderatoren fachlich begleitet wird, erhalten alle Ratsuchenden zeitnah eine Rückmeldung. Dies ist in Zeiten von langen Wartelisten in den Beratungsstellen ein großer Vorteil. Besonders wichtig u.a. für Alleinerziehende (wie im Beispiel oben), für die der Weg in eine Beratungsstelle oft eine zusätzliche Belastung darstellen kann. Der Zehnte Familienbericht des BMFSFJ² schreibt auf Seite 21:

„Alleinerziehende Mütter weisen eine erhöhte Prävalenz von Depressionen und Stress auf, berichten von einem schlechteren allgemeinen Gesundheitszustand und zeigen ein schädlicheres Gesundheitsverhalten im Vergleich zu Müttern in Paarfamilien.“ Das bestätigen die Erfahrungen in der bke-Onlineberatung.

Jugendberatung

Von Januar bis Juni 2024 registrierten sich 390 Jugendliche im Alter zwischen 14 und 21 Jahren neu bei der bke-Onlineberatung. 96 von ihnen gaben ihr Geschlecht mit männlich an und 294 mit weiblich. Auf dem neuen Portal waren es zwischen Juni und Dezember 2024 493 Jugendliche, wovon ein Teil auch schon vorher in der bke-Onlineberatung aktiv war.

Mailberatung

Ein Teil der Jugendlichen nutzte die Mailberatung, um über Sorgen und Nöte mit einer Fachkraft zu schreiben. In der bisherigen Software wurden im ersten Halbjahr 2024 insgesamt 292 Mailberatungen gezählt. Davon gingen 57 von männlichen Jugendlichen aus und 229 von weiblichen (6 Jugendliche machten keine Angabe zu ihrem Geschlecht).

In den 163 aktiven Mailberatungen gab es 2.021 Kontakte, im Durchschnitt also 12,4 Kontakte pro Beratung. Bei 25 Ratsuchenden waren es gar über 20 Kontakte, was die hohe Intensität der Beratungsverläufe verdeutlicht.

² <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/zehnter-familienbericht-254310>

³ JIM-Studie 2024, <https://mpfs.de/studie/jim-studie-2024>

⁴ SINUS-Studie, <https://www.sinus-institut.de/media-center/studien/wie-ticken-jugendliche-2024>

Besonders diese Jugendlichen haben sich auch wieder innerhalb der neuen Software registriert und ihre Mailberatung dort fortgesetzt. Insgesamt wurden von Juni bis Dezember 2024 265 Mailberatungen mit 2.956 Kontakten gezählt. Hier waren es 53 männliche und 202 weibliche Jugendliche (10 junge Menschen gaben ihr Geschlecht mit „divers“ an).

Die Problemlagen, mit denen sich Jugendliche online und anonym Hilfe und Unterstützung suchen, sind vielfältig. Sie reichen von seelischen Problemen (z. B. Ängste, selbstverletzendes Verhalten, suizidale Tendenzen oder Essstörungen) über Auffälligkeiten im sozialen Verhalten (z. B. Gehemmtheit, soziale Unsicherheit oder Isolation) bis hin zu Belastungen durch familiäre Konflikte (z. B. Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind oder Ablösekonflikte).

Einzelchatberatung

Im Jahr 2024 haben von Januar bis Juni 104 Jugendliche in 792 Chats die Einzelchatberatung genutzt. Viele Jugendliche nutzten die Einzelchatberatung mehrmals. So ist zu verzeichnen, dass 7 Jugendliche 16 bis 20 Chats und 9 Jugendliche sogar mehr als 20 Chats mit einer Beraterin oder einem Berater durchgeführt haben. Von Juni bis Dezember 2024 waren es 563 Jugendliche (mit und ohne Registrierung) die in 1.686 Chats Hilfe und Unterstützung bekamen.

Wenn man allerdings sieht, dass insgesamt 1.542 Ratsuchende an einem der 124 angebotenen Termine Interesse an einer Chatberatung hatten, wird deutlich, dass bei weitem nicht alle so oft dieses Angebot nutzen konnten, wie sie gewollt hätten. Besonders die Sprechstunden in den Nachmittags- und Abendstunden sind für viele Jugendliche eher nutzbar als die angebotenen Termine am Vormittag. Hier wird es im folgenden Jahr Überlegungen zu einer anderen Einsatzplanung bzw. zu Änderungen bei den Öffnungszeiten der Einzelchatberatung geben müssen.

Auf Grund besonders schwerer Problemlagen wurde einem Teil der jugendlichen Ratsuchenden eine kontinuierliche Einzelchatberatung mit einem festen Berater/ einer festen Beraterin angeboten. Im Laufe des Jahres 2024 wurden 20 dieser besonderen Beratungsprozesse durchgeführt.

Gruppen- und Themenchats

Auch in der Jugendberatung gibt es vielfältige Angebote von themenoffenen und themenspezifischen Gruppenchats für registrierte Ratsuchende. Im ersten Halbjahr 2024 fanden 175 Gruppen- und Themenchats für Jugendliche statt, die von 1.367 Teilnehmenden genutzt wurden. Im zweiten Halbjahr 2024 waren es 221 Chats mit 2.104 ratsuchenden Jugendlichen.

Hier zeigen die Zahlen, dass Jugendliche ein viel höheres Interesse an diesen Gruppenangeboten haben

als Eltern. Wie in der JIM-Studie 2024³ beschrieben, spielt sich ein beträchtlicher Teil des Lebens von Jugendlichen im Internet ab. Die meisten bewegen sich online beinahe so selbstverständlich wie offline. Im Durchschnitt nutzen Jugendliche täglich 201 Minuten das Internet. Eine der wichtigsten Apps ist dabei WhatsApp gefolgt von Instagram. Somit sind es Jugendliche und junge Erwachsene gewöhnt, den Austausch mit anderen per Chat zu gestalten.

Forum

Von Januar bis Juni 2024 wurden im Jugendforum 1.036 Beiträge geschrieben. Auch nach dem Umzug auf die neue Software im Juni 2024 ist das Nutzungsverhalten stabil geblieben.

Jugendliche tauschen sich im Forum zu den verschiedensten Themen aus, die die Ergebnisse der SINUS-Jugendstudie 2024⁴, bei der 14- bis 17-jährige Jugendliche befragt wurden, bestätigen:

- Die Sorgen der Jugendlichen sind meist privater Natur.
- Die Akzeptanz von Diversität und die Sensibilität für Diskriminierung ist groß.
- Die Schule ist aus Sicht der Befragten selten ein Lernort für Demokratie. Auch der Stand der Digitalisierung wird kritisiert.
- Partizipation außerhalb der Schule: Jugendliche wollen mitreden, aber nicht alle wollen mitbestimmen.
- Soziale Medien sind das wichtigste Informations- und Kommunikationsmittel.
- Die negativen Folgen des Social-Media-Konsums sind vielen Jugendlichen bewusst, z. B. Fake News oder mentale Gesundheit.

So schrieb eine Jugendliche im Forum über ihre Erfahrungen mit Tik Tok folgendes:

„Hey ich benutze Tik Tok jeden Tag. Es ist auch eine kleine Sucht, man swiebt und swiebt und so gehen Minuten und manchmal Stunden daran verloren. Ich mag tik tok sehr gerne, auch Videos einfach für mich machen bringt mir sehr viel Spaß. Manchmal lade ich auch was hoch.“

Aber es gibt natürlich auch die Schatten Seiten von Tik Tok, „Pain Tok“ dies beinhaltet viel depressives manchmal auch suizidales und so viel mehr trauriges. Ich muss gestehen, auch ich erwische mich dabei diese manchmal zu liken und so wird meine for you Page vom fröhlichen und lustigen Video zu dunklen und düsteren. Und ja manchmal tut mir das verdammt gut, aber manchmal belastet es mich auch sehr stark. Weil ich dann selbst merke wie ich mich eigentlich fühle.“

Für Jugendliche und junge Erwachsene ist ein „sicherer“ Ort des Austausches extrem wichtig; ernst genommen zu werden ohne jedwede Bewertung. Und auch sicher zu sein vor diskriminierenden Angriffen von außen. Das beschäftigt die bke-Onlineberatung von Anfang an und nimmt einen nicht unerheblichen Teil der Angebotsgestaltung ein.

Fazit und Ausblick

Rückblickend auf das Jahr 2024 kann festgestellt werden, dass die bke-Onlineberatung durch den Wechsel der Software und die Neugestaltung der Website eine positive Entwicklung zu verzeichnen hat. Auch wenn sich die statistischen Zahlen des Berichtsjahres mit denen aus den Vorjahren nicht direkt vergleichen lassen, haben doch mehr Ratsuchende die verschiedenen Beratungsangebote genutzt. Besonders die Möglichkeit einer Beratung im Einzelchat, ohne sich vorher registrieren zu müssen, wird rege in Anspruch genommen. Dies gilt auch für die Webinare, bei denen den Vortragenden zugehört werden kann, ohne die eigene Identität preiszugeben.

Auffällig ist zudem, dass fast ein Viertel der Jugendlichen, die Unterstützung bei der bke-Onlineberatung suchen, männlich ist. Das ist ein enormer und sehr erfreulicher Anstieg. Dem wird in Zukunft Rechnung getragen, z. B. werden die Gruppenchats für Jungs und junge Männer häufiger angeboten.

Mit Stand 31.12.2024 wurden 93 Beratende von 81 Beratungsstellen entsandt, um bei der bke-Onlineberatung mitzuwirken. Aus allen 16 Bundesländern sind Erziehungs- und Familienberatungsstellen als trägerübergreifende Kooperationspartner dabei. Beendet eine Fachkraft die Mitarbeit (wenn sie z. B. in den Ruhestand geht oder andere Aufgaben übernimmt), dann entsenden die meisten Beratungsstellen wieder eine neue Fachkraft. Die (neuen) Erfahrungen der schriftbasierten Beratung in der Erziehungs- und Familienberatung sind eben auch für die Beratungstätigkeit vor Ort von unschätzbarem Wert. So ist die kommende Schulung der bke-Onlineberatung für neu hinzukommende Berater*innen im März 2025 bereits ausgebucht.

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Std.	Soll-Std.	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	47	111	42,3
Bayern	102	132	77,3
Berlin	40	37	108,1
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	5	7	71,4
Hamburg	5	19	26,3
Hessen	60	63	95,2
Mecklenburg-Vorpommern	16	16	100,0
Niedersachsen	31	80	38,7
Nordrhein-Westfalen	103	179	57,5
Rheinland-Pfalz	15	41	36,5
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	43	40	107,5
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	16	29	55,2
Thüringen	20	21	95,2
GESAMT	538	832	64,6

Stand 31.12.2024

Themenchats für Eltern



TRENNUNG, SCHEIDUNG
& UMGANG

- Trennung – Scheidung – Umgang – Herausforderung für alle
- Dschungel Hilfesystem – Welche Hilfe ist die Richtige für mich und/oder mein Kind?
- Achtsamkeit für Eltern – Wie kann das im Alltag gelingen?

Chats für Eltern und Jugendliche



ELTERN-JUGEND-CHAT
SELBSTVERLETZENDES VERHALTEN

www.bke-beratung.de

- Lass dich bloß (nicht) provozieren
- Mut tut gut – Über den eigenen Schatten springen
- Spuren auf der Haut – selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen

Chats für Eltern und Jugendliche zum Thema Medien



ELTERN-JUGEND-CHAT
AUSTAUSCH DER GENERATIONEN

www.bke-beratung.de

- Lootboxen – das Taschengeldgrab von heute ...?!
- Online im Urlaub?
- Fake-News

Webinare für Eltern

WEBINAR FÜR ELTERN

Papa, was ist los mit Dir?

Mit Kindern über psychische Probleme reden

Mit dem Psychologen Andreas Schrappe

Montag, 17. Februar ab 20 Uhr

www.bke-beratung.de



- **Papa, was ist los mit Dir? Mit Kindern über psychische Probleme reden.**

mit Andreas Schrappe
(Psychologe, Evangelisches Beratungszentrum Würzburg)

- **Die Digitale Lebenswelt von Kindern für Eltern mit Kindern im Kita- und Grundschulalter**

mit Leonie Lutz

- **50 WAYS TO LEAVE YOUR LOVER – Wie eine Trennung für alle erträglich werden kann.**

mit Ulric Ritzer-Sachs

- **Du bist tot – aber ich verstehe nicht warum. Für Eltern und deren Jugendliche**

mit Stephanie Witt-Loers

- **Mama, bin ich zu dick? – Essstörungen**

mit Sabrina Scharf

WEBINAR FÜR ELTERN

Die digitale Lebenswelt von Kindern

Für Eltern mit Kindern im Kindergarten- bis zum Grundschulalter

Mit der Expertin Leonie Lutz

Dienstag, 27. Februar ab 20 Uhr

www.bke-beratung.de



Themenchats für Jugendliche

- Kreatives Schreiben – Ein fantasievoller Chat
- Überall Krieg und Krise und ich?
- Wenn die Flasche zum Feind wird ...
- Legal – Illegal – Scheißegal – Klartext über Konsum: Deine Fragen, unsere Antworten!
- Berauschen, Betrinken, Betäuben – Klartext über Konsum: Deine Fragen, unsere Antworten!
- „Wenn ich ...“-Chat
- Klartext über Drogen: Deine Fragen, unsere Antworten!
- Welcome Chat / Begrüßungschat
- Wohlfühl- und Plauderchat
- Wollknäul-Chat
- Niemals Gewalt
- Wenn die Seele Narben trägt – selbstverletzendes Verhalten
- Wer hat Angst vor ... – stationärer Therapie
- Getrennte Eltern – und wie kommst Du klar? / mit bke-Buddy (Therapiehund im Chat)
- Sexuelle Identität
- Mädelsstalk Ü17
- Jungs- und junge Männer Chat
- Tipps und Tricks aus der Selbstbehauptungskiste
- Trost- und Trauerchat
- Bin ich eigentlich einsam, wenn ich allein bin?
- Raus aus dem Grübeln – Ein Achtsamkeitschat
- Freundschaft-mit-mir-selbst-Chat
- Zeugnischat
- Ferienchat: Ferien und nun? Wie gestaltest du deine freie Zeit?
- Poetry-Chat: ... und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne ...
- Teile-Arbeit: Die innere Diskussionsrunde
- Der Feind in meinem Bad – Die Waage
- Aus die Maus! (Cyber-) Mobbing ein Ende setzen
- Das Kaninchen vor der Schlange – Was tun, wenn die Angst kommt?
- Ich kann Gebärdensprache! – Und was ist deine Superkraft?
- Kommunikation – einfach und schwierig zugleich
- Was ist los mit Dir? – Wie können Eltern und Jugendliche gut über psychische Probleme miteinander sprechen.
- Silvester-Chat „Same procedure as last year“
- Der bke-Jugendtreff good vibes only



Chats mit externen Expert*innen

- Fragen an Dr. Gyn – Sprechstunde für Mädchen und junge Frauen
- Airbags fürs Internet – Dos und Don'ts im Netz *mit Klicksafe*
- Hochbegabung und Persönlichkeit: Der IQ allein bestimmt nicht, wer ich bin *mit Expertin der KARG Stiftung*
- Niemals Gewalt – Alltagsrassismus *mit Licht-Blicke Berlin*
- Das sind doch alles Nerds – Hochbegabung *mit Expertin Julia Reintges*
- Was ist los mit dir? Über psychische Erkrankungen der Eltern *mit Andreas Schrappe*

1 EXPERTINNENCHAT
SPRECHSTUNDE MIT DR. GYN



Themenwochen



1/24: Leistungsdruck
Wenn Erwartungen von Schule, Familie und Gesellschaft zu viel werden – Wir sprechen über den Druck, immer „gut“ sein zu müssen.



7/24: Meine Eltern sind nicht normal!
Wenn Eltern nerven, peinlich sind oder einfach anders ticken – du bist nicht allein mit solchen Gedanken.



2/24: Prüfungsangst
Schwitzige Hände, Blackout, schlaflose Nächte? Wir reden über Prüfungsangst und was dagegen hilft.



8/24: Vegan – Nur ein Trend?
Ist vegane Ernährung mehr als ein Hype? Wir diskutieren Überzeugungen, Gesundheit und Umweltbewusstsein.



3/24: Politikverdrossenheit
„Bringt doch eh nichts!“ Warum viele junge Menschen das Interesse an Politik verlieren und was sich ändern muss.



9/24: TikTok-Challenges – Spaß mit Bedacht
Was macht Challenges so reizvoll – und wo wird es gefährlich? Wir sprechen über Trends und Verantwortung.



4/24: Sonne, Mond und Sterne
Ob beim Blick in den Nachthimmel, bei Frühlingsspaziergängen oder kleinen Text-Abenteuern: Wir lassen uns faszinieren von Himmelskörpern, Natur und dem Staunen über das große Ganze.



10/24: Spiritualität, Glaube, Ethik und ihr weiter Horizont
Was gibt dir Halt? Wir erkunden gemeinsam unterschiedliche Wege zu Sinn, Glauben und innerem Kompass.



5/24: 20 Jahre bke-Onlineberatung
Wir feiern 20 Jahre Austausch, Unterstützung und Gemeinschaft – schaut mit uns zurück und nach vorn!



11/24: Hobbylos – und was machst du so?
Keine Lust, nichts passt, alles schon probiert? Wir sprechen darüber, wie man eigene Interessen entdeckt – und was hilft, wenn Selbstzweifel oder Vergleiche im Weg stehen.



6/24: Soziale Unsicherheit und soziale Angst
Angst vor Smalltalk? Unwohlsein in Gruppen? Wir beleuchten, wie soziale Ängste entstehen und was helfen kann.



12/24: Entspannung in der stressigen Zeit
Atem holen, runterkommen, bei sich sein – wir sammeln Tipps, Methoden und Ideen für echte Entspannung.

Digitale Weiterentwicklung und strategische Kommunikation

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung 2024

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung stand im Jahr 2024 im Zeichen der digitalen Weiterentwicklung und strategischen Kommunikation. Besonders hervorzuheben ist die erfolgreiche Implementierung der neuen Website, die eine modernisierte und benutzerfreundlichere Plattform für die unterschiedlichen Zielgruppen bietet.

Neuer Auftritt: Relaunch der Website

Mit der neuen Website, die Anfang Juni 2024 online ging, wurde ein weiterer Meilenstein für die digitale Präsenz der bke-Onlineberatung gesetzt. Die Hauptziele des Relaunches waren:

- verbesserte Benutzerfreundlichkeit durch ein intuitives Navigationskonzept
- erweiterte Interaktionsmöglichkeiten, z. B. durch ein Bestellformular für Informationsmaterialien
- schnellere Ladezeiten und mobile Optimierung.

Zahlen & Fakten (Juni bis Dezember 24)

Die Zahlen betreffen ausschließlich die Website www.bke-beratung.de und ihre Unterseiten. Die Statistik umfasst nicht die Nutzenden, die Beratung in Anspruch genommen haben.

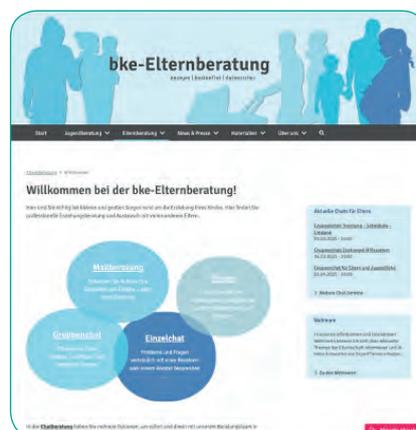
- 205.932 unterschiedliche Besucher*innen
- 296.260 Besuche
- 1.962.693 Seitenaufrufe
- 3.717.094 Zugriffe

Erweiterte digitale Präsenz

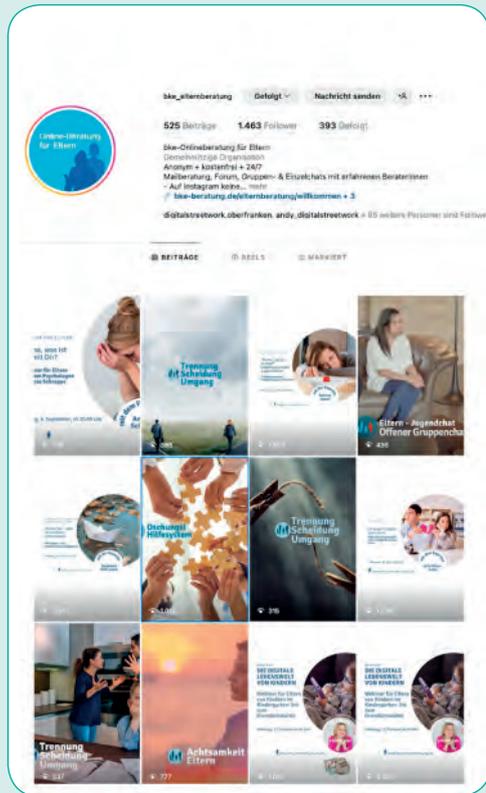
Neben dem Website-Relaunch wurde die digitale Kommunikation in den Social-Media-Kanälen der bke-Onlineberatung und über den Newsletter weiter ausgebaut.

Newsletter an Multiplikator*innen

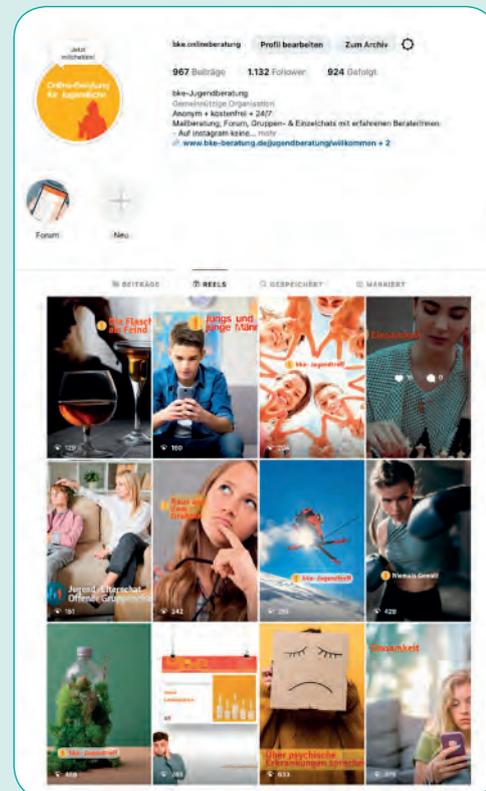
Mit insgesamt zehn Newsletterausgaben im Jahr 2024 wurden die Abonentinnen und Abonenten über die aktuellen Angebote der bke-Onlineberatung informiert. Zusätzlich informiert der Newsletter bke-Onlineberatung-Aktuell auch über weitere Themen der psychosozialen Onlineberatung, z. B. weist er auf neue Artikel der Zeitschrift e-Beratungsjournal oder einschlägige Erhebungen bzw. Studienergebnisse hin.



Social Media



Instagram-Account Zielgruppe Eltern



Instagram-Account Zielgruppe Jugendliche

Öffentliche Wahrnehmung und Pressearbeit

Im Jahr 2024 konnte die Sichtbarkeit der bke-Onlineberatung in der öffentlichen Wahrnehmung erneut weiter gesteigert werden. Erwähnt wurde die bke-Onlineberatung u. a. in folgenden Medien: ZDF, Spiegel, Die Zeit, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Süddeutsche Zeitung, Merkur, Chip, dpa, epd.

Die Fachkräfte der bke-Onlineberatung haben durch langjährige Erfahrung in der Pressearbeit sowie eine hohe Verfügbarkeit für Expert*inneninterviews eine signifikante Reichweite und Nachfrage in der Medienlandschaft erzielt. Im Rahmen der Pressearbeit wurden u. a. folgende Themen aufgegriffen:

- Jugend-Slang
- Cannabis
- Geschwisterstreit
- Autonomiephase
- Silvester
- Frust unter dem Weihnachtsbaum
- Elternwettkampf Kinderpartys
- Das zweite Baby
- Kinder und Makeup
- Liebeskummer bei Teenagern
- Ab wann kann mein Kind alleine raus?

Veranstaltungen und Kooperationen

Neben der digitalen Kommunikation war die bke-Onlineberatung mit ihrer Expertise bei verschiedenen Veranstaltungen präsent:

- **Digitale Methoden für die Beratung am Beispiel der bke-Onlineberatung**
Vortrag beim Fachtag Familienberatung der Landesjugendämter in Nordrhein-Westfalen am 19.1.2024
- **Wie Beratung Kinder und Jugendliche erreicht**
Arbeitsgruppe bei der Fachtagung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) in Berlin am 13.3.2024
- **Die bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern**
Digitaler Info-Morgen bei der Bundesarbeitsgemeinschaft kommunaler Frauenbüros und Gleichstellungsstellen am 10.10.2024.
- **Welche Chancen und Grenzen haben digitale Unterstützungsangebote für Paare, Eltern, Kinder und Jugendliche?**
Teilnahme an einer Podiumsdiskussion im Rahmen der STARK-Fachtagung am 5.12.2024

Fazit und Ausblick auf 2025

Das Jahr 2024 war geprägt von einem erfolgreichen digitalen Wandel und einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit. Für das kommende Jahr stehen folgende Schwerpunkte auf der Agenda:

- Weiterentwicklung der Website durch Implementierung einer Themenseite für Jugendliche
- Weiterer Ausbau der Social-Media-Aktivitäten
- Intensivierung der Medienarbeit und strategischer Partnerschaften.

Herausforderung Software-Wechsel

Die bke-Onlineberatung arbeitete 20 Jahre lang mit der Individualsoftwarelösung *Virtuelle Beratungsstelle* der bke. Sie war in den Jahren 2003 und 2004 von der Firma 24you aus Höhr-Grenzhausen speziell für das Angebot „Beratung von Jugendlichen und Eltern im Internet“ programmiert worden und wurde seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Sowohl die Websites der bke-Onlineberatung mit den getrennten Zugängen für Jugendliche und Eltern im Frontend und als auch die Beratungsstelle mit dem Zugang für die Fachkräfte im Backend wurden mit dieser Software gestaltet und gepflegt. Sie wuchs über die vielen Jahre zu einem sehr komplexen Werkzeug heran, das allen Anforderungen an die Angebotsgestaltung aber auch an die Koordination eines standortverteilten Teams auf digitalen Wegen erfüllte. Aus internen Gründen konnte die Firma 24you die Wartung und Weiterentwicklung ab dem Jahr 2017 nicht mehr gewährleisten. So kam es damals zu einem ersten Wechsel des Technikpartners: Die Firma Schmitz IT begleitete die bke-Onlineberatung seitdem bis ins Jahr 2024, in dem nun ein weitergehender Wechsel anstand.

Dieser zeichnete sich bereits im Jahr 2022 ab, als deutlich wurde, dass die bke-eigene Software für ein zukünftig notwendiges Sicherheitsupdate nicht mehr erweiterbar war. Es begann die Suche nach einer Alternative. Auf dem deutschen Markt gibt es nur eine sehr überschaubare Anzahl an Softwarelösungen, die für die bke-Onlineberatung in Frage kommen. An dieser Stelle entscheidend sind die Varianz an Beratungsangeboten (Mailberatung, Chatberatung, Forenberatung), die Möglichkeiten der zentralen Koordination eines großen, dezentralen Beratungsteams, sehr hohe Anforderungen an den Datenschutz, die Finanzierbarkeit und nicht zuletzt die zeitnahe Verfügbarkeit der Softwarelösung.

Die Open Source E-Beratungssoftware EBS der Technischen Hochschule Nürnberg ist seit Sommer 2024 für die bke-Onlineberatung im Einsatz. Damit ist gewährleistet, dass alle bisherigen Beratungsangebote der bke-Onlineberatung auch weiterhin angeboten werden können. Die Einsatzplanung und die Kommunikation im Team der bke-Onlineberatung kann wie gewohnt stattfinden. Vor allem entsprechen aber auch die datenschutzrechtlichen Aspekte der Software den hohen Maßstäben der bke-Onlineberatung. Nicht zuletzt hatte die zeitnahe Verfügbarkeit der Softwarelösung aber auch der wirtschaftliche Aspekt zur Entscheidung für den Einsatz der EBS geführt.

Die Software EBS ermöglicht eine reine Onlineberatung.

Die EBS ist eine Software, die eine reine Onlineberatung ermöglicht. Sie bietet die Optionen Mailberatung, Chatberatung (Einzel- und Gruppenchat), Videoberatung und Forenberatung. Alle Funktionen können, müssen aber nicht aktiviert werden. Die bke-Onlineberatung ist ein rein schriftbasiertes Angebot, so dass die Option Videoberatung derzeit nicht genutzt wird. Im Frontend der eigenen Website muss diese Software-Lösung per I-Frame eingebunden werden. Von dort aus können mit und teilweise ohne Login die verschiedenen Beratungsangebote angesteuert werden. Die Beratungskommunikation erfolgt dann SSL-verschlüsselt.

Da die Website der bke-Onlineberatung bisher mit dem integrierten CMS der Software *Virtuelle Beratungsstelle* gestaltet wurde, war ein Launch der Website www.bke-beratung.de erforderlich. Die Agentur INDEXX, die bereits den Internetauftritt der bke wartet, wurde mit der inhaltlichen und optischen Gestaltung der neuen Website beauftragt. Der Launch der Website www.bke-beratung.de bot neue, bislang nicht vorhandene Möglichkeiten: Die Ansprache der verschiedenen Zielgruppen Jugendliche,

Eltern und Multiplikator*innen kann nun zeitgemäßer, nutzer*innenfreundlicher und ansprechender erfolgen. Darüber hinaus konnten auch die notwendigen Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung getroffen werden, so dass die bke-Onlineberatung trotz „Umzug“ auch weiterhin gut sichtbar im Netz ist.

Diese technischen Neuerungen in der Gestaltung der Website, der Integration der neuen Beratungssoftware und der nun zwei externen Technikpartner erforderten eine intensive Vorbereitung auch hinsichtlich der Vertragsgestaltung und der Absprachen mit der Datenschutzbeauftragten der bke. Dies beschäftigte die beteiligten Partner über Monate sehr intensiv.

Aufgrund der sehr unterschiedlichen Datenbankstruktur der beiden Softwarelösungen stellte sich auch die Frage, ob bestehende Nutzer*innenkonten von Ratsuchenden und Beratenden exportiert werden können. So hätten z. B. auch laufende Beratungen ohne Textverlust fortgeführt werden können. Der dafür kalkulierte zeitliche und finanzielle Aufwand war jedoch zu hoch. So wurde rechtzeitig vor dem Umzugstermin eine Information an alle angemeldeten Jugendlichen und Eltern verschickt: „Die bke-Onlineberatung zieht um – eine Neuregistrierung ist erforderlich.“

Die Administrator*innen der bke-Onlineberatung erhielten Anfang des Jahres 2024 eine mehrstündige

Einweisung in die Anwendung EBS. Viele Features der EBS-Software können durch die Administrator*innen individuell und passgenau angepasst werden. Dies setzt ein gutes Verständnis der komplexen Strukturen der Softwarelösung voraus.

Die nächste Herausforderung folgte im zweiten Quartal 2024 mit den Schulungen der rund 100 Beraterinnen und Berater. Die Terminfindung für diejenigen, die nur stundenweise in der bke-Onlineberatung mitwirken, war nicht schwierig: Die bereits lange im Voraus geplanten Intervisionstermine boten die optimale Möglichkeit, die Schulungen in den Kleingruppen durchzuführen. Für diese Einführungen in das Beraterprofil, die internen SSL-geschützten Kommunikationsmöglichkeiten und die Mailberatung waren jeweils eineinhalb Stunden vorgesehen. Es folgten weitere Schulungstermine mit den jeweiligen Teams der Gruppenchats, der Einzelchatberatung und der Forenberatung. Auch hier wurden die bereits terminierten Intervisionen dieser Teams genutzt.

Mitte Juni 2024 war es schließlich soweit: Die bisherige Virtuelle Beratungsstelle wich der neuen Website der bke-Onlineberatung und der Re-Start der Beratungsangebote folgte. Viele Jugendliche und Eltern registrierten sich neu und führten begonnene Beratungen fort. Sehr erfreulich ist, dass seit der Neugestaltung der Website viele neue Ratsuchende, insbesondere Eltern, den Weg zur bke-Onlineberatung gefunden haben (siehe Seite 4). Die Einbindung von archivierten und neuen „Themen“ (ehemals „Blog“) in der Elternberatung und die neuen

SEO-optimierten Texte auf der gesamten Website tragen enorm zur besseren Vernetzung und Auffindbarkeit im großen World Wide Web bei. Auch die wesentlich nutzerfreundlichere Gestaltung der Downloads von Chatplakaten, Webinar-Ankündigungen und Flyern sowie die einfache Bestellmöglichkeit weiterer Printmaterialien stoßen auf großes Interesse seitens der vielen Multiplikator*innen.

Seit Mitte des Jahres 2024 haben sowohl Administrator*innen als auch Beraterinnen und Berater viele Erfahrungen mit der Software EBS gemacht: Die tägliche intensive Nutzung aller Angebote durch die hohe Anzahl an Ratsuchenden und das große Beratungsteam war und ist ein Belastungstest für die Software. Erfreulich ist, dass sich auch die jugendlichen Ratsuchenden intensiv mit Verbesserungsvorschlägen eingebracht haben. Es hat sich gezeigt, dass die zur Verfügung stehenden Funktionen den unterschiedlichen Anforderungen weitgehend gerecht werden. Fehlende Funktionen und Verbesserungswünsche wurden nun nach und nach in Auftrag gegeben, fehlerhafte Funktionen werden vom Technikteam der E-Beratungssoftware umgehend behoben. Die sehr gute Erreichbarkeit dieses Technikteams trägt zu einer vertrauensvollen und guten Zusammenarbeit bei. Dies gilt auch für den Technikpartner INDEXX, der Änderungen an der Website schnell und zuverlässig einpflegt.

Ohne eine funktionierende und sichere Software wäre ein datensicheres und niedrigschwelliges Angebot für Jugendliche und Eltern im Netz, wäre die bke-Onlineberatung nicht möglich!

Eltern: getrennt.



Eltern: getrennt.
Aktuelle Aspekte
der Trennungs- und
Scheidungsberatung
Materialien zur Beratung
Band 27

ISBN 978-3-9818623-5-5
Broschur
212 Seiten, 25,- EUR
Bestellung unter bke.de

Der Band geht zurück auf die bke-Fachtagung *Eltern: getrennt*. Mit der gleichen Überschrift wurde nun die vorliegende Sammlung von Beiträgen versehen – ergänzt um den Untertitel *Aktuelle Aspekte der Trennungs- und Scheidungsberatung*. Aktuell sind die Inhalte insofern, als sie nun schon fast zur Mitte der zwanziger Jahre

überwiegend Themen beleuchten, die für die Trennungs- und Scheidungsberatung zwar schon immer wichtig, zum Teil aber in der Vergangenheit tatsächlich in der Fachlichkeit der Erziehungsberatung unterbelichtet oder gar ausgeblendet waren. Es gab blinde Flecken.



„Das ist mir jetzt voll peinlich.“

Ein spezielles Chat-Angebot mit einer Gynäkologin für Mädchen und junge Frauen.
Von bke-Helena

Vielen jungen Mädchen und jungen Frauen fällt der erste Besuch bei einer Frauenärztin oder einem Frauenarzt nicht leicht. Überwinden sie endlich diese Schwelle, sind sie so nervös, dass sie wichtige Fragen, die sie stellen wollten, vergessen und somit bleiben diese unbeantwortet.

Daneben gibt es Mädchen und Frauen, die diesen Schritt überhaupt nicht schaffen und mit ihren wichtigen Fragen alleine bleiben oder den Besuch so lange hinauszögern, bis der Leidensdruck wegen ihrer Beschwerden so hoch ist, dass ihnen keine andere Wahl bleibt. Unter diesen Bedingungen kann ein solcher Besuch fast traumatisch wirken. Wie viel besser wäre es, wenn Themen, die ohnehin schon schwerfallen, weil sie den Betroffenen sehr peinlich sind, andernorts in vertrauensvoller, entspannter Atmosphäre besprochen werden könnten?

Nachdem in offenen Gruppenchats der bke-Onlineberatung ein entsprechender Bedarf sichtbar wurde, war dieser Wunsch der Jugendlichen im Januar 2022 Anlass, einen „gynäkologischen“ Themenchat ins Leben zu rufen. Ein großes Glück war, dass die Gynäkologin, die seit November 2021 im Rahmen des Projektes Frühe Hilfen die Chats für Schwangere begleitete, gewonnen werden konnte, dieses Chatangebot als Expertin mitzugestalten. Als „Dr. Gyn“ hat sie sich nach kurzer Zeit einen Namen bei den 14- bis 21-jährigen Userinnen gemacht.

Der Themenchat findet sechs- bis siebenmal im Jahr statt und ist von Anfang an stets gut besucht. Den Teilnehmerinnen gehen die Fragen nicht aus, auch wenn es bei der einen oder anderen trotz Anonymität und Vertraulichkeit manchmal eine Weile dauert, bis sie sich traut, ihre Frage zu stellen. Wichtig ist – besonders bei diesem Chatangebot – auch der Flüstermodus, da es immer wieder vorkommt, dass sich Teilnehmerinnen trotz der Anonymität nicht trauen, ihr Anliegen öffentlich im Chat zu benennen. Wir haben dafür die Möglichkeit gefunden, dass sie ihr Anliegen der Chatmoderatorin zuflüstern können, die es dann in der Gruppe, selbstverständlich ohne Nennung des Nicknamens, einbringt.

Bei den Fragen, die im Laufe der Zeit gestellt wurden und sicherlich auch weiterhin gestellt werden, nimmt die Frage nach dem ersten Frauenarztbesuch eine zentrale Rolle ein. Die Mädchen und jungen Frauen möchten wissen, wann der richtige Zeitpunkt für den ersten Frauenarztbesuch ist, bis wann sie spätestens einen ersten Termin wahrgenommen haben sollten, was sie dort erwartet und wie sie sich darauf vorbereiten können. So antwortet Dr. Gyn z. B. der Vierzehnjährigen, die wissen möchte, wie alt man sein sollte, dass es hierfür kein bestimmtes Alter gibt, sondern es sich nach Bedarf entscheidet. Oft kommen Mädchen zu Beginn ihrer

Pubertät in Begleitung ihrer Mutter zu ihr, um Themen wie Regelschmerzen, unregelmäßiger Zyklus, Akne etc. zu besprechen. Andere kommen zur Verhütungsberatung. Sofern ein Mädchen Geschlechtsverkehr hat, ist eine regelmäßige Vorstellung beim Frauenarzt oder bei der Frauenärztin zu empfehlen. Eine Krebsvorsorge wird ab 20 Jahren durchgeführt. An Fragen dieser Art schließt sich oftmals das Thema HPV-Impfung an. Dieses befürwortet Dr. Gyn: Sie erklärt den Teilnehmerinnen die Vorteile dieser Impfung, informiert darüber, dass sie am besten vor dem ersten Geschlechtsverkehr durchgeführt werden sollte, dass es aber auch später noch sinnvoll ist, sich impfen zu lassen und, dass auch Jungs dagegen geimpft sein sollten, weil sie Überträger des Virus sein könnten.

Oft geht es um das Thema Regelblutung, sei es, dass sie ausbleibt oder, dass sie Schmerzen und Kreislaufbeschwerden auslöst. Das Ausbleiben der Periode, so erklärt Dr. Gyn dann, hänge oftmals mit Untergewicht und/oder Mangelernährung zusammen. Wenn das Körpergewicht nicht ideal ist, geht unser Körper in einen Schutzmodus, um sich vor einer potenziell gefährdenden Schwangerschaft zu schützen und lässt die Eierstöcke in einer Art Funktionsruhe.

Oft kommt es vor allem bei jüngeren Mädchen vor, dass die Periode unregelmäßig und/oder mehrmals im Monat auftritt. Dr. Gyn beruhigt die Betroffenen damit, dass dies kein Grund zur Besorgnis ist und der Körper erst noch seinen Rhythmus finden muss. Zur Regulation und Stabilisierung der Regelmäßigkeit empfiehlt sie hier oftmals Mönchspfeffer (Agnus Castus). Dieses pflanzliche Mittel hilft, den Zyklus zu regulieren. Einer jüngeren Teilnehmerin, die beunruhigt ist, weil sie nach ca. vier Tagen ihre Periode erneut bekommen hat, erklärt sie, dass solche Blutungsstörungen ganz häufig vorkommen und sie damit nicht allein ist. Dr. Gyn erklärt, dass es meistens zu einem „fehlerhaften“ Zyklus kommt, bei dem die Periode „nicht zu Ende“ ist. Es kann passieren, dass die Gebärmutter schleimhaut sich in zwei Etappen „abblutet“. Grund dafür ist meist, dass der Eisprung nicht stattfindet, das Eibläschen, das hätte springen müssen, jedoch weiter Östrogen produziert. Im Normalfall wird dieses Eibläschen vom Körper abgebaut, es kann aber auch medikamentös nachgeholfen werden. Solange die Blutung aufhört, ist alles gut. Medikamentös müsste man helfen, wenn durch den Blutverlust eine Blutarmut entsteht. Hier kann es sinnvoll sein, ein gut verträgliches Eisenpräparat einzunehmen. Sie bestärkt die Jugendliche darin, dass es völlig normal ist, dass etwas Ungewohntes sie ängstigt. In 90% aller Fälle kann man von harmlosen Ursachen ausgehen.

Bei Menstruationsbeschwerden und Bauchkrämpfen empfiehlt Dr. Gyn Wärme, Bewegung, genügend Flüssigkeitsaufnahme, Magnesium und Frauentee. Auch mit Globuli kann man es versuchen, so soll Caulophyllum D 30 gegen Menstruationsbeschwerden helfen. Darüber hinaus kann die vorübergehende Einnahme von Schmerzmitteln oder eine hormonelle Therapie mit der Pille sinnvoll sein.

Auch Fragen zur Pille, deren Verträglichkeit und mögliche Zweifel daran sind bei den Teilnehmerinnen von hohem Interesse. Eine sehr informative Beschreibung der Pille, die Dr. Gyn einmal gegeben hat, möchte ich an dieser Stelle zitieren:

„Es gibt die Pille nun schon seit 1960, also seit einigen Generationen. Mittlerweile hat sich hier vieles getan. Es gibt die Pillen in verschiedenen Zusammensetzungen und auch in niedrigeren Dosierungen. Als die Pille damals auf den Markt kam, waren die meisten Frauen glücklich, denn endlich war eine sichere Verhütung für sie vorhanden. Mit den Jahren sank die Abtreibungsrate, die Frauen konnten selbst besser über ihre Familienplanung entscheiden. In den letzten Jahren allerdings rutscht der ursprüngliche Verhütungsgedanke bei der weiblichen Generation mehr in den Hintergrund. Dies hat verschiedene Gründe: Zum einen sind Pille, Endometriose, Psyche und Co. keine Tabu-Themen mehr, zum anderen gibt es natürlich auch Frauen, bei denen die Pille nicht das Verhütungsprodukt Nr. 1 ist. Mit den Jahren hat man festgestellt, dass die Pille viele zusätzliche Nutzen zeigt: Sie wirkt gegen starke Blutung, der Zyklus wird regelmäßiger, es gibt weniger Bauchschmerzen, sie wird als Therapie bei Endometriose u. Myomen, aber auch bei Haarausfall, Akne und vermehrter männlicher Behaarung eingesetzt. Durch die jahrelangen Erfahrungen mit dem zusätzlichen Nutzen, die die „Pille“ bringt, können neue Indikationen für die Pille gestellt werden. Mittlerweile gibt es zahlreiche Pillen mit unterschiedlichen Hormonzusammensetzungen auf dem Markt. Natürlich muss die Ärztin oder der Arzt die Patientin vorab kennenlernen, ihre Wünsche sowie vorhandene Risiken erkennen und dann sorgsam abwägen, welche bzw. ob überhaupt eine Pille in Frage kommt. Prinzipiell muss man eine Verhütungsmethode mit der Patientin zusammen entscheiden. Es bringt nichts, wenn eine Pille verordnet wird und die Patientin diese dann nicht einnimmt, denn dann ist sie ja wirkungslos. Neben der Pille gelten Spirale, Verhütungsring, Verhütungsstäbchen, theoretisch Verhütungspflaster (sofern diese gerade lieferbar sind) als relativ sichere Verhütungsmittel. Daneben gibt es weitere eher unsichere Verhütungsmethoden wie Kondom, Diaphragma und Natürliche Familienplanung.“

Auch Fragen zur Pille sind von hohem Interesse.

Erstaunlich häufig werden auch Fragen zu Endometriose gestellt, sei es wegen familiärer Vorbelastung oder wegen Schmerzen, deren Ursache bislang nicht gefunden werden konnte. Dr. Gyn klärt auf über die Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten und informiert auch darüber, dass Ultraschall früher von den Fachgesellschaften zur Diagnosesicherung einer Endometriose nicht anerkannt war. Dies hat sich nun geändert, da es mittlerweile Ultraschallgeräte gibt, die deutlich besser in der Auflösung sind und gewisse Ultraschallkriterien festgelegt wurden, die eine Endometriose „sichern“. Die Feststellung kann also ohne eine operative Diagnostik erfolgen.

Auch auf die Frage, was Endometriose überhaupt ist, gibt sie eine gut verständliche Antwort: „Endometriose entsteht durch verschleppte Schleimhautzellen der Gebärmutter, die hormonbedingt wachsen und auch abbluten und somit meist Beschwerden verursachen.“ Eine Userin fragt noch genauer, ob es die Zellen sind, die bluten, da sie gelesen hat, dass die Zellen selbst nicht bluten können, sondern durch das Sekret, das sie abgeben, das Gewebe drumherum zum Bluten bringen. Sie möchte

wissen, ob das eine falsche Information war. Dr. Gyn antwortet hierauf, dass auch die Endometriose-„Nester“ bluten. Dies kann am umliegenden Gewebe eine Entzündungsreaktion auslösen, aber eher weniger eine Blutung des umliegenden Gewebes. Das Blut wird vom Gewebe aufgenommen und abgebaut, genau

wie bei der normalen Periode auch Blut über die beiden Eileiter in die freie Bauchhöhle fließt. Das Bauchfell baut dieses ab. Genauso ist es auch bei der Endometriose.

Hier möchte ich eine Anfrage exemplarisch einfügen, die für mich in ganz besonderer Weise zeigt, wie eine vertrauliche Atmosphäre dazu ermutigen kann und den Teilnehmerinnen die Angst nimmt, ihre Fragen zu stellen und wie umfassend Dr. Gyn darauf eingeht und die Fragen beantwortet. Eine Teilnehmerin möchte wissen, ob man mit Endometriose trotzdem Ärztin werden kann. Dr. Gyn antwortet ihr, dass die Endometriose sie niemals von einem Studium oder von ihrer Berufswahl abhalten sollte und ergänzt, dass es viele andere Ärztinnen gibt, die von Endometriose betroffen sind. Endometriose ist eine Erkrankung, von der viele Frauen betroffen sind. Dr. Gyn geht davon aus, dass es in den nächsten Jahren noch weitere Therapieoptionen geben wird. Sehr viel kann man mit Ernährung und Lebensstilanpassung erreichen und dazu gehört auch Sport. Viele machen Ausdauersport, Joggen o. ä. Im Internet findet man geeignete Ernährungstipps. Dr. Gyn ergänzt, dass es, falls die Pille nicht vertragen wird, auch eine alternative hormonelle Therapie mit einem Medikament gibt, das weiter „oben“ an der Hirnanhangsdrüse ansetzt. Es unterdrückt die Eireifung in den Eierstöcken und unterdrückt dadurch die Hormonproduktion. Da es zu sogenannten Wechseljahresbeschwerden kommen könnte, sind dem Medikament noch weitere

Hormone (Östrogen und Gelbkörperhormon) zugesetzt, damit weniger Beschwerden entstehen und Knochen sowie Herz und Kreislauf nicht gefährdet werden.

Weitere Themen, die immer wieder vorkommen, sind Sexualität und Geschlechtsverkehr, z. B. Schmerzen beim Geschlechtsverkehr. Die Fragen hierzu werden meist anonym gestellt. Auch Fragen zu Folgen von (erzwungenen) sexuellen Kontakten in der Kindheit kommen vor, wie die Frage einer Teilnehmerin, die wissen möchte, ob es irgendwelche Auswirkungen auf jetzt/später haben kann, wenn man als Kind mal Sex hatte. Dr. Gyn antwortet ihr, dass sie natürlich auch in jungen Jahren bereits Infektionen erleiden kann, wenn sie Geschlechtsverkehr hat und fragt, ob sie Beschwerden habe. Die Teilnehmerin antwortet, dass sie keine Beschwerden hat und möchte wissen, ob außer Infektionen noch etwas passiert sein kann. Es geht ihr darum, dass sie bald zu einer Frauenärztin muss und Angst hat, dass diese irgendetwas sieht und, dass sie dann erklären muss. Sie möchte auch wissen, wie alt sie sein muss, um unabhängig von den Eltern und ohne deren Einverständnis eine Untersuchung durchführen lassen zu können. Dr. Gyn informiert sie darüber, dass es die Möglichkeit gibt, sich auf sexuell übertragbare Erkrankungen per Abstrich und über eine Blutabnahme testen zu lassen, sofern diese noch aktiv sind. Einen kostenlosen (und anonymen?) HIV-Test kann sie beim Gesundheitsamt machen.

Dr. Gyn beruhigt sie dahingehend, dass die Ärztin wahrscheinlich nicht sehen wird, dass sie vor Jahren Geschlechtsverkehr hatte und in der Regel dazu auch keine Fragen stellen wird bzw. sie Fragen, die ihr unangenehm sind, nicht beantworten muss.

Da ich selbst ein absoluter Dr. Gyn-Fan bin, möchte ich zum Schluss ihre Antworten auf einige Fragen, die ich ihr gestellt habe, nicht vorenthalten.

Wie war es anfangs für dich, in einem Gruppenchat mit jungen Mädchen und Frauen zu sein? Was war neu für dich?

„In meinem beruflichen Alltag als Frauenärztin habe ich schon immer gerne Mädchensprechstunden in der Praxis angeboten. Mal kommt eine junge Patientin in Begleitung eines Erwachsenen, meist ihrer Mutter oder Tante, mal in Begleitung von ein oder zwei Freundinnen. Im Gruppenchat der bke-Onlineberatung sind nun mehr Teilnehmerinnen zur gleichen Zeit anwesend. Hier haben die Teilnehmerinnen den Vorteil, von den Fragen und dazugehörigen Antworten der anderen auch etwas für sich selbst zu lernen.

Durch die Anonymität ist es für mich schwieriger, mir ein Gesamtbild von der Teilnehmerin zu machen als persönlich, zumal mir keine Vorgeschichte bekannt ist und eine ausführliche Anamnese hier wegfällt.

Viele Teilnehmerinnen sind psychisch vorbelastet, Ängste sind häufiger zu spüren und es dauert deutlich länger, bis eine Frage überhaupt gestellt wird. Aber wer liebt nicht Veränderungen und Herausforderungen?“

Was hat sich im Laufe der Zeit (und mit zunehmender Erfahrung) für dich verändert?

Dr. Gyn antwortet hier, dass es ihr auf Anhieb nicht leichtfällt, auf diese Frage zu antworten und fragt mich, ob ich Veränderungen an ihr und ihrer Art der Kommunikation feststellen kann. Das kann ich in der Tat: Im Laufe der Jahre und Monate des gemeinsamen Chattens ist es Dr. Gyn noch mehr gelungen, „die Sprache“ unserer Teilnehmerinnen zu sprechen und auf deren spezielle Bedürfnisse einzugehen. Zusammen haben wir das „anonyme Fragenannehmen“ per Flüsterfunktion entwickelt, dass es auch denjenigen, die sich sonst nicht trauen würden, ermöglicht, ihre Fragen zu stellen.

„Prinzipiell gibt es bei Teilnehmerinnen eine Art Entwicklung, wenn sie regelmäßig am Chat teilnehmen. Viele junge Frauen haben mit der Zeit geradewegs ein kleines gynäkologisches Wissen aufgebaut und können im Chat auch mit Rat und Tat zur Seite stehen.“

Hattest du vorher schon mal eine vergleichbare Form der Arbeit mit Jugendlichen erlebt?

„Die bke-Onlineberatung habe ich durch den Schwangeren-Chat kennenlernen dürfen. In meiner gynäkologischen Sprechstunde erlebe ich deutlich kleinere Gruppengespräche, wie bereits bei der ersten Frage angesprochen. Hier sitzt mir die Patientin (mit oder ohne Begleitung) persönlich gegenüber. Dies hat den Vorteil, dass nonverbale Reaktionen der Person nicht unbemerkt bleiben und ich entsprechend auch hierauf Rücksicht nehmen kann.“

Wie erlebst du die Jugendlichen im Chat (im Vergleich zu denen, die du persönlich kennlernst)?

„Die Teilnehmerinnen haben häufig eine belastende Vorgeschichte, welche sie im Chat selten berichten, die aber durch ihr Verhalten und ihre Reaktionen oft spürbar wird. Die Art des „Herantastens“ ist doch etwas schwieriger als in meiner Sprechstunde. Untereinander sind die Jugendlichen nicht miteinander befreundet, es kann zu kleinen Konflikten während des Chats kommen, wenn sich z. B. Teilnehmerinnen übergangen fühlen. Wenn Freundinnen gemeinsam zu mir in die Sprechstunde kommen, dann kommt es zu keinen Konflikten, die Patientin hat sich bewusst für die begleitende Freundin entschieden, ein Vertrauen muss nicht aufgebaut werden – nur zu mir.“

Gibt es irgendeinen Aspekt der Arbeit in den Themenchats, der dir auch für deine alltägliche Arbeit nützlich ist?

„Jeder Mensch kann aus Gesprächen lernen. Sicherlich kann auch ich vom Gruppenchat profitieren und vielleicht meine Art der Sprechstunde etwas modifizieren. Ich bin froh, dass wir diesen Themenchat ins Leben rufen durften.“

Vielen Dank für das Gespräch!

Gemeinsame Elternchatberatung

Von Ulric Ritzer-Sachs

Aus den Erfahrungen in der anonymen bke-Elternberatung wurde die Projektidee geboren, die Voraussetzungen für das Angebot der gemeinsamen Beratung von Eltern im Chat zu schaffen.

Im Jahr 2024 meldete sich eine Mutter im Elternforum. Sie lobte die Einzelchatberatung und fragte nach, ob sie nicht gemeinsam mit ihrem Mann eine Beratung bekommen könne. Es gebe immer wieder Streit zwischen den Eltern, weil sie unterschiedliche Erziehungsmethoden und -haltungen hätten.

Bedarf an gemeinsamer Beratung

Bisher war es konzeptionell nicht geplant, eine gemeinsame Chat-Beratung mit Menschen, die sich persönlich kennen, anzubieten. Allerdings gab es schon außerhalb der bke-Onlineberatung Erfahrungen mit der Elternberatung im Chat: Ratsuchende und Fachkräfte kennen sich persönlich aus der zuständigen Beratungsstelle vor Ort. Die Erfahrungen waren überwiegend positiv. Und so war es naheliegend zu überlegen, ob wir nicht – wieder einmal – neue Wege gehen und auch eine gemeinsame Elternchatberatung anbieten sollten, da es ja offensichtlich einen Bedarf dafür gibt.

Fachliche und technische Umsetzung

Die neuen Wege wären: Eltern melden sich und wünschen eine gemeinsame Beratung. Es braucht eine technische Umsetzung. Und es braucht die Bereitschaft, von dem bisherigen Grundsatz – ausschließlich anonyme Beratung – abzuweichen. Nach reiflicher Überlegung im Team bekam die anfragende Mutter eine positive Rückmeldung: Ihr Mann möge sich registrieren, sofern er einverstanden sei, dass wir seinen Nicknamen erfahren und damit wissen, dass die beiden ein Elternpaar sind. Ein Teil der Anonymität wurde dadurch aufgehoben – allerdings ein vertretbarer Teil, da nach wie vor keinerlei persönliche Daten erhoben werden.

Und genau so ist auch bisher die technische Umsetzung: Bisher hat sich zunächst eine Elternperson gemeldet und um eine gemeinsame Beratung gebeten. In der Regel über die Mailberatung, einmal auch, wie oben beschrieben, über das Forum. Wir haben dann darum gebeten, dass auch der Partner/die Partnerin sich über die Mailberatung anmeldet und im Betreff vermerkt, dass eine gemeinsame Elternberatung gewünscht ist. Und zudem dort auch den betreffenden Nicknamen nennt. Sollten gemeinsame Eltern- bzw. Familienberatungen zukünftig zum Standardangebot gehören, wird es einen technisch passenderen

Zugangsweg dazu geben. Für den jetzigen Stand als Modellprojekt ist die Vorgehensweise ausreichend.

Erste Beratungen

Das oben genannte Elternpaar nutzte die Beratung intensiv. Es gab regelmäßige Chattermine, die Beratung steht kurz vor dem Abschluss und wurde bisher von allen als hilfreich erlebt.

Weitere Beratungsfälle sind dazugekommen, z. B. erfolgte eine Trennungsberatung im Fachberatungstandem, die Zusammenarbeit war leicht und das gemeinsame Vorgehen sehr unterstützend für alle.

Setting

Die Ratsuchenden sollen jeweils ein eigenes Endgerät nutzen. Dabei spielt die Art des Gerätes keine Rolle, da alles schriftbasiert ist. Empfehlenswert sind allerdings Laptops oder PCs, bzw. Tablets mit externer Tastatur, da es einfacher erscheint, in dieser Form Texte zu schreiben. Allerdings ist auch die Nutzung von Handys technisch möglich.

Weiter erscheint es hilfreich, wenn die Ratsuchenden in verschiedenen Räumen sitzen (bei der Tandemberatung gilt das Gleiche für die Fachkräfte) und während der Beratung nicht miteinander reden. Die Kanalreduktion, also der Wegfall von nonverbalen Kommunikationskanälen sollte für alle gelten. Der direkte, für die Fachkraft nicht transparente Austausch zwischen den Ratsuchenden wäre bei diesem Setting eher störend.

Weiterführende Ideen

Sofern die beteiligten Ratsuchenden mindestens 14 Jahre alt sind und zur Zielgruppe der Erziehungs-, Familien- oder Jugendberatung gehören, gibt es keine beraterischen, fachlichen oder technischen Grenzen. Sehr naheliegend ist die gemeinsame Elternberatung, Trennungsberatung oder Paarberatung. Alle Fachkräfte der bke-Onlineberatung haben genügend Erfahrung, um Konzepte vor Ort auch auf die schriftbasierte Onlineberatung zu übertragen.

Auch Familienberatungen wären möglich: Gespräche zwischen einzelnen Familienmitgliedern, z. B. bei pubertären Konflikten zwischen Elternteil und Kind, Vermittlung zwischen Großeltern und Eltern und vieles mehr ist denkbar.

Ausblick

Im Jahr 2025 soll das Projekt allen Fachkräften vorgestellt werden. Ein Pilotprojekt soll offiziell gestartet und betrieben, die Erfahrungen sollen gesammelt und in einer eigenen Interventionsgruppe ausgewertet werden.

¹ <https://www.bke.de/sites/default/files/medien/dokumente/ritzersachs-elternchat.pdf>

Störung(en) und Trauma in der schriftbasierten Onlineberatung

Von Giovanni De Santis

*„Nicht verzweifelt zu sein,
ist etwas anderes als nicht krank zu sein;
denn nicht krank sein, kann nicht bedeuten, krank zu sein,
aber nicht verzweifelt sein,
kann gerade bedeuten verzweifelt zu sein.
Es ist mit einer Verzweiflung nicht wie mit einer Krankheit,
dass das Übelbefinden die Krankheit ist.*

[...]

*[Derjenige der] dieses Übelbefinden nie empfunden hat,
ist gerade verzweifelt.“*

(S. Kierkegaard, Die Krankheit zum Tode)

Innerhalb der bke-Onlineberatung lässt sich seit über 20 Jahren durchgehend beobachten, dass die schriftbasierte Kommunikation mit einer professionellen Fachkraft im Sinne der Verarbeitung traumatischer Erlebnisse wirkungsvoll ist. Es braucht nicht unbedingt die Chaiselongue oder eine physische Präsenz, um einen geschützten Raum für eine notwendige Verarbeitung erlittenen Leides zu erleben. Psychische Traumata, definiert als überwältigende Erlebnisse, die als Folge extreme Gefühle von Hilflosigkeit und Kontrollverlust aufzeigen können, stellen einen wichtigen Schwerpunkt der bke-Onlineberatung dar. Werden diese Phänomene nicht erkannt oder aufgenommen, können sie die Integrität und Bedeutung einer gesamten Erzählung des Ratsuchenden – und damit die Biografie und Beratung insgesamt – infrage stellen.

Ressourcenentwicklung wie sozialnützlichem Bindungsverhalten sowie emotionale Stärkung und Selbstwirksamkeit, kurz Fürsorge und Heilung, sind genau dann möglich, wenn innerhalb der Beratungsangebote und hier eben auch im Online-Setting garantiert ist, dass der Beratungsauftrag weitestgehend verstanden wird.

Worum geht es im Kern, wenn sich Ratsuchende und Fachkräfte im virtuellen Raum treffen? Und welche Risiken bestehen, wenn das Treffen am Beratungsanliegen vorbeiläuft?

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Komplexität, die in der Mehrschichtigkeit des Beratungsprozesses liegt. Zum einen muss die Fachkraft den Blick auf mögliche Kommunikationsstörungen legen, um eine authentische Beratung etablieren zu können. Sie muss ebenfalls die Schwierigkeit des Ratsuchenden aufnehmen (und aushalten),

ambivalente und unsichere Gefühle, die traumabedingt sein können, nicht immer adäquat in Worte fassen und wiedergeben zu können.

Inhaltlich treten Störungen in der schriftbasierten Onlineberatung auf unterschiedliche Weise auf. Nicht zu unterschätzen ist, dass eine Störung in der schriftlichen Kommunikation bei Ratsuchenden in einigen Fällen zu einer Retraumatisierung führen kann, insbesondere wenn die Inhalte oder der Sprachstil unachtsam oder unangemessen sind. Eine bewusste oder unbewusste Störung der Kommunikation kann zu wiederkehrenden emotionalen Verletzungen führen, die im Rahmen der anonymen schriftbasierten Beratung nicht ohne Weiteres zu erkennen sind.

Die Sprache und das „Da-Sein“ innerhalb der Onlineberatung

Die Sprache ist eine der eindrucksvollsten menschlichen Errungenschaften. Der Mensch kann dank seiner Sprachkompetenz unabhängig von der Qualität der Worte Ideen, Gefühle und Gedanken mitteilen und hierdurch sein „Da-Sein“ bekräftigen. Martin Heidegger definiert in seinem Werk „Sein und Zeit“ das „Da-Sein“ als Zustand. Es geht ihm um den Menschen in seiner existenziellen Verfasstheit. „Da-Sein“ ist für Heidegger der Begriff für das menschliche Wesen, das sich in die Welt „geworfen“ sieht und „In-der-Welt-sein“ seinen Platz, seinen Lebensfragen, ununterbrochen fragend sucht. Es geht ihm dabei also nicht nur um bloßes Existieren, sondern um ein aktives, immer schon zu sich selbst hin orientiertes Sein, das sich im Wechselspiel mit seiner Umwelt versteht. Die Sprache stellt für den Menschen eine Möglichkeit dar, um sich in der Welt (im sozialen Umfeld) orientieren und positionieren zu können.

Der Verzicht auf gesprochene Sprache und nonverbale Hinweise, der die schriftbasierte Onlineberatung ausmacht, bedeutet, dass sich Fachkraft und Ratsuchende immer wieder neu erfinden müssen. Um sich auf der Suche nach dem gemeinsam zu definierenden

Setting vor lauter Schranken nicht zu verlieren, braucht es kreative und mutige Wege. Körpersprache, Mimik und Tonfall fehlen innerhalb der schriftbasierten Kommunikation, deshalb kommt es zum Umlernen der üblichen Deutungsmuster wohlbemerkt beider Akteure. Starke

Fachkraft und Ratsuchende müssen sich immer wieder neu erfinden.

Gefühle wie eigene Ängste, verbunden mit Gedanken wie: „Hoffentlich kann ich hier wirklich helfen“ (Fachkraft) oder „Ich hoffe, man glaubt mir und erklärt mich nicht für verrückt“ (Ratsuchende) oder allgemeine Unsicherheiten wie: „Kann es sein, was da vom Ratsuchenden geschrieben wird?“ oder „Kann ich dem Berater wirklich alles schreiben, was ich denke?“ sind in der schriftbasierten bke-Onlineberatung zentraler Bestandteil der Arbeit. Dasselbe gilt auch für starke Gefühle wie Ohnmacht und Wut.

Die gewohnten nonverbalen Kommunikationsmerkmale, die in Präsenz oft entscheidend sind, müssen durch neue Kompetenzen ersetzt werden. Den Kontext und die Emotionen innerhalb der schriftbasierten Beratung zu verstehen und zu interpretieren, stellt oft die erste gemeinsame Arbeit dar. Berater*innen und Ratsuchende tasten sich mit Vorsicht an die Fragen heran, die zu einer möglichen Beratung führen könnten. Wichtig ist dabei zunächst, keine weiteren Verletzungen zu provozieren. Zu Beginn steht die Annahme des Textes, nach einer gezielten, objektiven Wahrheit wird nicht gesucht. Hierbei können spezifische Kommunikationsbarrieren entstehen, die so schnell wie möglich erkannt werden sollten.

Die Fachkräfte der bke-Onlineberatung können immer wieder feststellen, dass User*innen bestimmte Worte und Sprachstile auch verwenden, um zu verwirren und zu täuschen, kurz: um zu manipulieren. Parallel hierzu zeigen sich digitale Sprachstile auf, die sich u. a. auf schnelle und inhaltlich leere Sätze reduzieren lassen und somit die Komplexität des menschlichen Erlebens nicht authentisch wiederzugeben scheinen. Und genau hier, bei der Suche nach Authentizität, gelingt es in der bke-Onlineberatung nicht immer und von selbst, die Barrieren zum gegenseitigen Vertrauen zu überwinden. Eine Vertrauensbasis ist die Voraussetzung für das Gelingen jeglicher psychologischen Beratung.

Die schriftbasierte Sprache bzw. die anonyme, schriftbasierte Beratung birgt hin und wieder auch die Gefahr, die Kommunikation eher zu verhindern als zu ermöglichen. Dies ist z. B. der Fall, wenn (Klärungs-) Fragen der Fachkraft von Ratsuchenden als inquisitorisch wahrgenommen werden. In diesem Zusammenhang spiegelt auch die Unruhe, die ein Sprachstil begleitet, die tiefgreifenden Herausforderungen unseres digitalen Zeitalters wider.

Der heutige digitale Kommunikations- bzw. Sprachstil ist in erster Linie von Schnelligkeit gekennzeichnet und weniger oft von Tiefe. Beim Annehmen der Beratungsanfragen in der Mailberatung und in der Einzelchatberatung entsteht nicht selten der Eindruck, als müsse jetzt sofort etwas geschrieben und ausgedrückt werden, wobei weniger wichtig erscheint, welcher Inhalt dem Gegen-

über kommuniziert wird. Nicht die Frage „Wer bist Du?“, sondern die Frage „Was brauchst Du?“ (unabhängig davon, wer du bist), scheint dabei, jedenfalls oberflächlich, zu interessieren. Zu Beginn kann der Eindruck entstehen, als würde es nur um die Suche nach Antworten gehen und nicht um die gemeinsame Definition individueller Lebensfragen oder Perspektivenwechsel.

Berater*innen und Ratsuchende tasten sich heran.

Die schriftbasierte Kommunikation wird nicht immer als Chance verstanden, persönliche Erzählungen aus dem eigenen Leben mit einem Experten zu teilen, um mittel- bis langfristige Veränderungen im Alltag zu bewirken. Mitunter wird sie auch genutzt als funktionale

Austauschmöglichkeit, um der inneren Leere zu entgehen (kurzfristige Intervention). Ein wachsendes Unbehagen – und in der Konsequenz eine inhaltliche Störung – kann sich ergeben, wenn der Hilfesuchende um differenziertes Beschreiben des Erlebens gebeten wird und die innere Leere keine Worte für das eigene Sein finden kann.

Das digitale Zeitalter hat die Verwendung der Sprache sukzessive verändert. Die Fähigkeit, authentische Fragen zu stellen und Anliegen formulieren zu können (in unserem Fall die Bedeutung für mögliche Beratungsanliegen zu definieren) muss heute von Beratungsbeginn an analysiert werden. Was ist der Grund des „Da-Seins“ der Ratsuchenden, unabhängig ob online und anonym oder in Präsenz? Was ist das Beratungsanliegen? Dieser Frage muss gemeinsam mit dem Ratsuchenden nachgegangen werden, um möglichst schnell zu erfahren, ob ein Online-Beratungsangebot sinnvoll ist.

Folgen wir den ersten der fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick („Man kann nicht nicht kommunizieren“ und daraus folgernd: „Man kann sich nicht nicht verhalten“, vgl. Watzlawick et al. 2016, S. 58), so können wir uns fragen, was dieser grundlegende und allgemein anerkannte Satz für die schriftbasierte Onlineberatung bedeutet. Braucht die ratsuchende Person z. B. mehr Zeit für eine Antwort, kann das bedeuten, dass diese Verzögerung (dieses Verhalten) möglicherweise ein Zeichen von Unsicherheit oder das Bedürfnis nach Bedenkzeit ist. Eine andere Hypothese, die nichts mit Scham oder Unsicherheit zu tun hat, könnte aber auch sein, dass es sich doch einfach nur um ein Problem rein technischer Art handelt, eine instabile Internetverbindung etwa oder eine Überlastung des Beratungsportals. Es ist auch möglich, dass der Ratsuchende die Absicht verfolgt, nicht beraten zu werden, sondern bewusst zu manipulieren und zum Beispiel das Beratungssystem zu stören.

Ob und in welcher Form die stillen Signale eines bestimmten Sprachstils – wohlgermerkt beider Akteure – aktiv in die Beratungsarbeit einfließen oder nicht, kann oft nur im weiteren Prozess entschlüsselt werden. Von

großer Bedeutung ist dabei, den Auftrag zu überprüfen, insbesondere wenn der Verdacht traumatischer Verletzungen auf Seiten des Ratsuchenden im Raum steht.

Trauma und Sprache im Beratungssetting

Der ungarische Psychoanalytiker Sandro Ferenczi plädierte vor knapp hundert Jahren in kritischer Auseinandersetzung mit seinen renommierten Kollegen (z. B. S. Freud), dass das Trauma und somit die traumatischen Erinnerungen der Patienten auf auch realen (und nicht ausschließlich) fantasierten Ereignissen beruhten. Er war davon überzeugt, dass Traumafolgen – wirklich erlebtes, tiefes Leiden – eine wichtige Ursache vieler neurotischer und charakterlicher Pathologien waren. Kurz vor seinem Tod 1933 publizierte Ferenczi seine Ideen in Kurzform („Ein kurzer Auszug“) und bezogen auf die Entwicklung von Traumata ist in diesem kleinen Artikel interessant zu lesen, dass Trauma in Verbindung mit „Sprachverwirrung zwischen Erwachsenen und dem Kind“ stehen können.¹ Ferenczi wies mit Deutlichkeit auf die enorme Bedeutung einer feinfühlig und altersgerechten Kommunikation zwischen den signifikanten Bezugspersonen und dem Heranwachsenden hin. Diese bilde die Voraussetzung dafür, eine gesunde psychische Entwicklung des Kindes zu fördern und die Beziehung zwischen Erwachsenen und Kind zu stärken. Die „Sprachverwirrung“ muss dabei als eine Form der Kommunikation gewertet werden, die ein junges heranwachsendes Kind emotional destabilisieren kann, was unter Umständen zu tiefen psychischen Traumata führt. Sieht sich ein Kind in seinen frühen Entwicklungsjahren regelmäßig mit einem Umfeld konfrontiert, das es nicht verstehen kann oder ihm widersprüchliche Signale sendet („Was Du fühlst, ist nicht wahr (oder nicht richtig“) oder in dem eine Validierung der erlebten Erfahrungen fehlt („Ich glaube Dir nicht“), sind starke psychische Belastungen und Traumata vorprogrammiert.

Ferenczi verwendete den Begriff „sympathischer Therapeut“, um einen Therapeutentypus zu bezeichnen, der im Gegensatz zu einer eher distanzierten oder autoritären Herangehensweise, wie sie in der orthodoxen Psychoanalyse hauptsächlich der Fall war, eine wohlwollende, einfühlsamere und partizipative Beziehung zum Patienten herstellt. Insbesondere ist der Therapeut in sympathischer Haltung der, der sich dem Patienten auf eine wärmere, menschlichere und verständnisvollere Weise nähert, ohne dabei seine Professionalität zu verlieren, und der versucht, eine authentischere und vertrauensvollere Beziehung aufzubauen. Ferenczi wurde

Dabei ist von großer Bedeutung, den Auftrag zu überprüfen.

im Kollegium für seine Position stark kritisiert, weil er sich damit vom allgemein üblichen Setting distanzierte. Er blieb aber der Überzeugung, dass diese Art von Beziehung besonders wichtig für die Behandlung von Patienten war. Der Ansatz des einfühlsamen Therapeuten half dem Patienten, sich mehr akzeptiert, verstanden und in seinem „Da-Sein“ geglaubt und unterstützt zu fühlen. Hierdurch war es eher möglich, dass stark verunsichernde Gefühle und innere Konflikte in einem geschützten, nicht wertenden Umfeld erkundet werden konnten.

Alfred Adlers Konzept des Gemeinschaftsgefühls ist mit Ferenczis Begriff des „sympathischen Therapeuten“ insofern vereinbar, als dass beide die Bedeutung authentischer, einfühlsamer zwischenmenschlicher Beziehungen für den therapeutischen Prozess betonen. Adler definierte Gemeinschaftsgefühl als die Fähigkeit, eine tiefe Verbundenheit mit anderen zu spüren, zum Gemeinwohl beizutragen und in Harmonie mit der Gemeinschaft zu arbeiten. Er selbst lebte dies aktiv vor, sowohl im öffentlichen Leben als auch im therapeutischen Prozess. Für den Wiener Psychoanalytiker hängt das psychische Wohlbefinden nicht nur vom Bedarf der individuellen Erfüllung ab, sondern auch von der Qualität der Beziehungen zu anderen und der Teilnahme an einem sozialen Kontext, der Kooperation, Solidarität und Empathie fördert. „Der einzelne fühlt sich im Leben zu Hause und hält seine Existenz für Wertvoll, insofern er nützlich für andere ist und die gemeinsamen statt der privaten Minderwertigkeitsgefühle überwindet“, schrieb Adler (1929, S. 85).

Der amerikanische Psychologe und Neurowissenschaftler Alan Schore beschäftigt sich in unserem Zeitalter mit den neurobiologischen Grundlagen der emotionalen Entwicklung und rückt dabei das Bindungstrauma ins Zentrum seiner Forschungsarbeit. Wichtig hierbei ist zu betonen, dass Schore Trauma nicht nur als Konsequenz massiver frühkindlicher Vernachlässigung, von Missbrauch und Gewalt beschreibt, sondern darunter auch „die Akkumulation von alltäglichen, potenziell traumatisierenden Erfahrungen im Leben des heranwachsenden Kindes“ versteht (Rass 2012, S. 20).

In seinem Werk „Affektregulation und die Reorganisation des Selbst“ beschreibt Schore die Fähigkeit, eigene Gefühle zu erkennen, zu kontrollieren und angemessen auszudrücken. Spätestens seit der vielfältig dokumentierten, therapeutischen Arbeit von John Bowlby und den ihm folgenden Forschungsgruppen zu frühkindlichen Bindungsverhalten ist bewiesen, dass in den frühen Lebensjahren die Fähigkeit der Affektregulation stark von der Beziehung zu den Bindungspersonen abhängig ist.

Im Besonderen ist die Art und Weise – die Haltung

¹ Eigene Übersetzung aus dem englischen: „Confusion of Tongues Between Adults and the Child“.

und der Sprachstil – hervorzuheben, d. h. die Frage nach dem, wie in frühesten Entwicklungsjahren auf das Kind und seine emotionalen Bedürfnisse reagiert wird. Traumatische Erlebnisse in frühesten Kindheit können die Affektregulation nachhaltig stören, was im beraterischen Setting meist mit Beginn der Arbeit auffällt. Reaktionen wie emotionale Überforderung, wenn nicht die nötige Unterstützung und Bindung erfahren wird, um Gefühle und deren Ausdruck zu regulieren, werden auch innerhalb der schriftbasierten Onlineberatung relativ schnell deutlich. Das kann zu einem Fehlen einer sicheren Selbststruktur führen – und bedeuten, dass sich das „Selbst“ destabilisiert und für Ratsuchende ein „Da-Sein“ auch in der Online-Welt unmöglich erscheint.

Die psychischen Auswirkungen und die sprachlichen Reaktionen auf traumatische Erlebnisse sind in den letzten Jahren vermehrt in das Interesse der Trauma- und Sprachforschung gerückt. Um eine emotional und sozial stabile Entwicklung zu ermöglichen, muss die Kommunikation zwischen signifikanten Bindungsfiguren und jungen Kindern dem Primat der Fürsorge und Zuneigung untergeordnet sein. Es ist die authentische Fürsorge, die das zentrale Streben des „Da-Seins“ ausmacht. Traumatische Erlebnisse und extreme Verletzung der Fürsorge können indes zu einer Veränderung der Wahrnehmung und Verarbeitung von Sprache führen. Ein Kind, das fortwährend Traumata ausgesetzt ist, kann massive Schwierigkeiten haben, nicht nur seine eigene Sprache zu entwickeln, sondern auch die Bedeutung von Worten und Aussagen korrekt zu interpretieren. Eine Missinterpretation kann wiederum dazu führen, dass Retraumatisierungen stattfinden und sich Ohnmacht immer weiter intensiviert.

Auswirkungen von Störungsmustern und der Umgang damit

Störungsmuster innerhalb der schriftbasierten Onlineberatung können vor allem auf drei Ebenen beobachtet werden. Erstens: auf der Ebene der möglichen Manipulation (oder Fake). Hier handelt es sich um bewusst täuschende Kommunikationsmuster, die offensichtlich nicht zum Ziel haben, die Beratungsangebote zu nutzen, sondern vielmehr die Hilfeform an sich anzugreifen. Beispiele hierfür können offene oder versteckte Angriffe im Gruppenchat oder Forum gegenüber Ratsuchenden oder auch Fachkräften sein. Ein anderes Beispiel ist die bewusste Verbreitung von Unwahrheiten mit dem Ziel, Unruhe oder Vertrauensverlust unter den Ratsuchenden zu provozieren.

Eine zweite Ebene stellt die Oberflächlichkeit digitaler Botschaften dar, wie zum Beispiel eine inhaltlich „leere Kommunikation“. In diesen Fällen, die zum Teil sicher auch unbewusst gesteuert sind (Abwehrmechanismen), kann beobachtet werden, dass trotz mehrmaligem Fragen seitens der Fachkräfte kein Beratungsinteresse (Anliegen) seitens der Ratsuchenden zu erkennen ist.

Die dritte Ebene – der Gegenstand des vorliegenden

Artikels – stellt die zentrale Arbeit der bke-Onlineberatung dar: Ratsuchende präsentieren sich mit Anfragen nach einem „authentischen“ Gegenüber, der auch anonym und in Schriftform zunächst einmal einfach „nur“ da ist, wertfrei und annehmend. Die „Da-Seins-Findung“ oder die Suche nach der Legitimation des erlebten Leids stellt hierbei den Beratungsauftrag dar. Ratsuchende beschreiben ein Leben, das von einem schnellen, sozial informationsüberladenen, teilweise traumatisierenden Umfeld gekennzeichnet ist. Es ist nicht verwunderlich, dass in Intervisionseinheiten immer wieder die Frage nach dem Grund der Anfragen gestellt wird: Was ist, wohlwissend, dass diese für sie nicht immer bewusst greifbar ist, die Absicht des Ratsuchenden?

Traumatische Erlebnisse, das heißt leidvolle „innere Bilder“ verbunden mit biografischen Ereignissen, lassen sich nicht immer in Worte fassen. Das liegt vermutlich daran, dass sie die menschliche Psyche entsetzen, erschüttern und eben „verwirren“ können. Die traumatische Erfahrung, die ein Mensch in extremer Not erlebt, hinterlässt meistens tiefe Verletzungen in dessen Psyche. Und auch wenn die Spuren dieser Verletzungen einer Person erkannt werden, heißt es oft nicht, dass Worte hierfür gefunden werden können. Die Sprache bzw. die Aufforderung des Sprechens kann als unzureichend, wenn nicht gar als stark blockierend empfunden werden, wenn es darum geht, das Unaussprechliche zu beschreiben. Im Falle tiefgreifender traumatischer Erfahrungen scheint es für Ratsuchende im Beratungsverlauf trotz der Notwendigkeit, „Recht für sich“ zu erfahren, oft über Jahre Wahrheit bzw. „Echtheit“ des Erlebten und somit Vertrauen zum anderen wiederherzustellen. Auch das geschriebene Wort über die eigene Biografie kann sich schnell zu einem Konfliktfeld entwickeln. Den Schmerz ausdrücken zu dürfen und zu können geht einher mit dem Vertrauen, dass der Gegenüber das eigene „Da-Sein“ nicht infrage stellt oder sich als Suchender einer „richtigen“ Wahrheit herausstellt.

Der vorliegende Artikel thematisiert die Notwendigkeit, im Beratungsprozess eine innere Haltung verbunden mit einem Sprachstil anzubieten, dank der es möglich ist, die dargestellte „Verzweiflung“ der Ratsuchenden, um an Kierkegaards Anfangszitat zu erinnern, aufzunehmen und zu bearbeiten (zu analysieren) und sie nicht infrage zu stellen oder wie eine übliche Krankheit zu behandeln. Im Sinne von Kierkegaards Definition des Begriffes „Verzweiflung“ kann beim Lesen der Lebens-themen der Ratsuchenden, ihr menschlicher Zustand als anhaltender psychischer Schmerz und tiefsitzende Angst verstanden und aufgenommen werden. Die Suche nach Hilfe liest sich für die Fachkraft als große Sorge seitens der Ratsuchenden, die Übereinstimmung mit sich selbst zu verlieren und sich einer oft chronischen Verzweiflung – einsam – überlassen zu sehen.

Was also, wenn die Fachkraft bereit ist, den Schmerz der Ratsuchenden aufzunehmen, zu halten und nicht zu hinterfragen? Kann der Beratungsauftrag des Ratsuchenden auch vordergründig als tiefer Bedarf nach einem

authentischen anderen „Da-Sein“ verstanden werden? Kann die schriftbasierte Onlineberatung, stellvertretend für einen anderen „in-der-Welt-Sein“ das eigene „Da-Sein“ bezeugen und zu vermehrtem Lebenssinn ermutigen? Die Rückmeldungen vieler User*innen der letzten 20 Jahre ermutigen uns, weiterhin an folgendem Leitsatz festzuhalten: Die schriftbasierte bke-Onlineberatung kann bei der Rekonstruktion traumatischer Erlebnisse in wohlwollender Haltung als Zeuge dienlich sein, und zwar im Sinne des „Bezeugens des erfahrenen Leids“. Hierdurch kann es für traumatisierte Ratsuchende möglich werden, die Fragmente des Selbst wieder zusammensetzen oder zumindest sich nicht noch weiter und tiefer zu „verlieren“, das heißt zu „verzweifeln“.

Gerade die anonyme Beratung stellt diese Chance dar. Die bke-Onlineberatung hält an der Arbeitshaltung fest, jeden empfangenen Text erst mal ernst zu nehmen und nicht nach einer „wirklichen“, heißt objektiven Wahrheit zu suchen. Im zweiten Moment geht es im fachlichen Sinne um die Auftragserklärung und das Angebot, fern ab von Wahrheiten die Suche nach dem authentischen Sein zu fördern. Hierbei investiert die Fachkraft in Zuversicht und Bindung (J. Bowlby), Sympathie (S. Ferenczi) und Gemeinschaftsgefühl (A. Adler), in drei Grundelemente der sozialnützlichen, menschlichen Begegnung.

Einmal wahrgenommen, dass die eigene Verzweiflung menschlich und zur Entwicklung einer stabilen Identität sogar notwendig ist, steht den Akteuren oftmals eine lange Beratungsarbeit bevor, auch mittels der Schrift und in anonymer Form.

Literatur

Adler, A. (1929): Neurosen, Neuauflage 2007. Fischer.

Ferenczi, S. (1933): Confusion of tongues between adults and the child. In Final Contributions. London: Hogarth, 1955, pp. 156-167.

Heidegger M. (2006): Sein und Zeit. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Kierkegaard, S. (2007): Die Krankheit zum Tode. München: DTV (2. Auflage).

Rass, E. (2012): Schaltstellen der Entwicklung. Eine Einführung in die Theorie der Affektregulation mit seinen zentralen Texten. Stuttgart: Klett-Cotta.

Schore, A.N. (2022): Affektregulation und die Reorganisation des Selbst. Stuttgart: Klett-Cotta.

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (2016): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hogrefe.

WEBINAR FÜR FACHKRÄFTE

Eltern hochbegabter Kinder kompetent begleiten

mit dem
Psychologen
Dr. Dietrich
Arnold

KARG
STIFTUNG

Dienstag, 24. Juni, 12.30–14 Uhr

www.bke-beratung.de



KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung

Fortschritte im Projekt KIA 2024.
Von Dana Mundt und Maria Zenz

Im vergangenen Jahr 2024 hat das Projekt KIA (KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung) wichtige Meilensteine erreicht. Aufbauend auf der ursprünglichen Zielsetzung – die Unterstützung psychosozialer Fachkräfte durch eine gemeinwohlorientierte KI-Assistenz – wurden zahlreiche Fortschritte in der Entwicklung und Testungen des Assistenten erzielt. Dieser Bericht bietet einen Überblick über die zentralen Entwicklungen und gibt einen Ausblick auf die nächsten Schritte.

Das Projekt KIA ist ein Projekt des Instituts für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (IEB) und der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) mit der bke-Onlineberatung als Praxispartner. In einem multiprofessionellen Team, das sowohl sozialwissenschaftliche Fachkräfte aus Forschung und Lehre, IT-Experten, als auch Fachkräfte aus der bke-Onlineberatung umfasst, wird die Entwicklung einer innovativen KI-Assistenz angestrebt, die die Beraterinnen und Berater in der psychosozialen Onlineberatung unterstützen soll. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen der Richtlinie „Künstliche Intelligenz für das Gemeinwohl“ gefördert und umfasst einen Zeitraum von 3 Jahren (2023-2025). Generell soll es keinesfalls um die Übernahme einer Beratung durch eine KI-assistierte Beratungstechnologie gehen, sondern allein darum, die Fachkraft in der psychosozialen Onlineberatung zu unterstützen – die Beratung wird weiterhin ausschließlich von Menschen durchgeführt. Die KI-Assistenz soll auf Basis aktueller KI-Technologien den Beratungsprozess im Hintergrund flankierend begleiten. So kann die Assistenz Fachkräfte in ihrer Reflexion und Analyse des Beratungstextes eine Unterstützung sein, z. B. durch eine zusammenfassende Situationsbeschreibung, eine grafische Darstellung der beteiligten Akteure oder durch die Generierung von Hypothesen zu einem Fall. Besonders längere Beratungsverläufe könnten von der Assistenz profitieren.

Der Fokus des Jahres 2024 lag zum einen auf verschiedenen Testungen des Prototyps durch Fachkräfte der bke-Onlineberatung, auf der Optimierung des Prototypen und dem weiterem Aufbau eines Trainingsdatensatzes für die KI-Assistenz.

Testungen des Prototyps: Fachkräfte der bke-Onlineberatung geben Rückmeldung für die Weiterentwicklung

Der Prototyp wurde in Usability-Testungen und einem 4-wöchigen Testungeinsatz evaluiert. Im Rahmen der Usability-Testungen, die mit sieben Beratenden stattfanden, standen die Bedienbarkeit und die intuitive Nutzung des Prototyps im Fokus. Während der vierwöchigen Erprobungsphase haben 12 Testpersonen die fiktiven Ratsuchenden „Elke“ und „Luisa“ in einer simulierten E-Mail-Beratung beraten und ihre Nutzung der KIA-Funktionalitäten in einer begleitenden Tagebuchstudie festgehalten. Ziel war die Evaluation der Effektivität, Ergebnisqualität und Zuverlässigkeit der entwickelten KI-Funktionen sowie die Nutzerzufriedenheit und Identifikation von Optimierungspotenzialen.

Die Ergebnisse zeigen eine überwiegend positive Wahrnehmung der KI-Assistenz als unterstützendes, strukturierendes und inspirierendes Instrument. Die Wahrnehmung der KIA-Funktionen waren für die weitere Optimierung sehr aufschlussreich. Während einige Funktionen als hilfreiche Unterstützung in der Beratungspraxis angesehen wurden, gab es auch Kritik an einzelnen Aspekten der Umsetzung. Besonders positiv wurden der Beratungsverlauf und die Situationsbeschreibung bewertet, die den Beratenden Struktur geben, eine schnelle Orientierung ermöglichen und als Reflexionshilfe dienen. Auch der Soziale Netzwerkgraph (SNG) wurde von vielen Testpersonen geschätzt, insbesondere wegen der Möglichkeit, Beziehungen visuell darzustellen und selbst zu bearbeiten.

Kritischer betrachtet wurden hingegen die Hypothesengenerierung und einige methodische Hinweise, wobei unter anderem eine höhere fachliche Tiefe angeregt wurde. Auch die Frage nach der Beeinflussung des eigenen Beratungsprozesses durch KI war ein häufig diskutierter Punkt – einige Testpersonen sahen die KI „fast wie einen Kollegen, der mir nochmal Anregungen gibt“ (B8). Andere wiederum befürchteten, dass ihre eigene Beratungstätigkeit zu stark von den Vorschlägen der KI geprägt werden könnte, oder empfanden den Wechsel zwischen eigenen Gedanken und KI-Unterstützung als anspruchsvoll:

„Es ist auch eine Herausforderung, zwischen dem eigenen ‚Schreib-Flow‘ und der KI-Unterstützung hin- und herzuschalten“ (B3).

Die Verbesserungsvorschläge der Testenden konzentrieren sich vor allem auf eine flexiblere und individuellere Nutzung der KI-Funktionen. Es wurde angeregt, die Hinweise der KI weniger konkret und direktiv zu gestalten, sondern stattdessen mehrere alternative Vorschläge für Beratungsansätze bereitzustellen, aus denen die Beratenden selbst auswählen können. Zudem sollte eine deutliche Kennzeichnung zwischen alten und neuen Einträgen erfolgen, um die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit zu erhöhen. Wiederholungen sollten vermieden werden, da teilweise bereits geschriebene Antworten als Vorschläge angezeigt wurden, was zu Fehlern oder Redundanzen führen könnte.

Verfeinerung der KI-Assistenz-Funktionen

Die aktive Mitwirkung der Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung bleibt ein zentraler Erfolgsfaktor. Diese Erkenntnisse führten dazu, dass die entwickelten Funktionen gezielt optimiert und flexibel anpassbar gestaltet wurden. Zu den wichtigsten Entwicklungen gehören:

Auftragsklärung

Da eine Beratung ein dynamischer Prozess ist, der eine kontinuierliche Auftragsklärung und gegebenenfalls eine Anpassung der Beratungsziele erfordert, soll diese Funktion dabei helfen, den aktuellen Bedarf der Ratsuchenden stets im Blick zu behalten und die Beratung entsprechend auszurichten. Durch eine Analyse der bisherigen Kommunikation wird ermittelt, welche Unterstützung oder Informationen die Rat suchende Person sucht. Auf dieser Basis wurde auch zunächst angestrebt, mögliche Zielsetzungen für die Beratung automatisiert zu generieren. Aufgrund der Rückmeldungen in den Testungen wurde der Fokus dieser Funktion nun auf folgende Fragestellungen ausgerichtet: Warum hat die Rat suchende Person geschrieben? Was ist der konkrete Anlass der Kontaktaufnahme? Welches konkrete Anliegen und Auftrag an

die Beratung wird formuliert? Was wünscht sich die Rat suchende Person? In der Beratung von Eltern sind dabei zudem auch die Anliegen und Interessen der Kinder darzustellen. Von der automatisierten Generierung möglicher Zielsetzungen wurde hingegen Abstand genommen.

Fallzusammenfassungen

In der psychosozialen Onlineberatung können lange Beratungsprozesse mit einer Vielzahl an Beratungskontakten entstehen. Die KI-Assistenz soll daher die Fachkräfte durch Fallzusammenfassungen unterstützen. Aufgrund der Rückmeldungen in den Testungen wurde diese Funktion im Rahmen der Optimierung weiter ausdifferenziert und umfasst nun zwei verschiedene Formen der Zusammenfassung: die Zusammenfassung des Beratungsverlaufs und die Erstellung einer Situationsbeschreibung. Während bei der Zusammenfassung des Beratungsverlaufs eine kurze und prägnante Zusammenfassung jeder einzelnen Nachricht erstellt wird, fokussiert sich die Situationsbeschreibung auf eine inhaltliche Zusammenfassung der aktuellen Lebenssituation der Rat suchenden Person sowie bei Eltern auch auf die Lebenssituation deren Kinder. Im Rahmen des Projekts wird zudem noch geprüft, inwieweit der Verlauf von verschiedenen Beratungsthemen sowie die Beratungsintensität durch eine graphische Darstellung visualisiert werden können. So erhalten die Beratenden einen besseren Überblick über den Fall und können beispielsweise schneller wieder in den Beratungsprozess einsteigen. Die Zusammenfassungen passen sich dynamisch dem Verlauf der Beratung an und wird kontinuierlich aktualisiert, um stets den aktuellen Stand abzubilden.

Hypothesengenerierung und methodische Hinweise

Die psychosoziale Onlineberatung basiert auf eigenem fachlichem und methodischem Wissen. Mit der automatisierten Generierung fachlicher Hypothesen sowie der Bereitstellung von methodischen Hinweisen sollen die Reflexionsprozesse der Fachkräfte unterstützt werden. Die KI-Assistenz kann somit dazu beitragen, neue

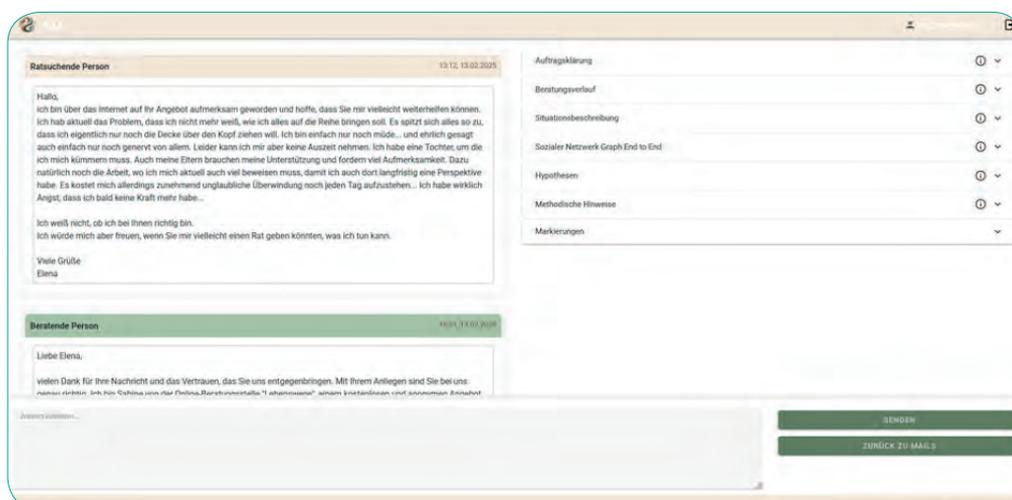


Abbildung KIA-Prototyp:
Übersicht der Funktionen,
Stand 2024

Perspektiven auf einen Fall zu gewinnen und gezieltere Beratungsansätze zu entwickeln. Zudem eignen sie sich als wertvolle Grundlage für die Intervention, indem sie Fachkräften helfen, Fälle strukturiert zu analysieren und gemeinsam weiterzuentwickeln. Um die fachliche Qualität dieser Funktionen weiter zu erhöhen, wurden im Rahmen der Optimierung verschiedene Datenbanken mit einschlägiger Literatur¹ aufgebaut und in die KI-Assistenz integriert.

Sozialer Netzwerkgraph (SNG)

Diese Funktion visualisiert die im Beratungskontext genannten Akteure und bietet so eine zusätzliche Orientierungshilfe für die Fachkräfte. Dabei werden einzelne Akteure mit ihren relevanten Eigenschaften sowie ihrem Beziehungsverhältnis zueinander dargestellt. Die grafische Übersicht kann helfen, komplexe familiäre oder soziale Strukturen schneller zu erfassen und in die Beratung gezielt einzubeziehen.

All diese Funktionen sind darauf ausgerichtet, den Fachkräften praktische Werkzeuge an die Hand zu geben. Gerade längere Beratungsverläufe können damit überschaubarer werden, Veränderung im Beratungsauftrag besser nachvollzogen werden und die eigenen Reflexionsprozesse durch Hypothesen, methodischen Hinweisen und den sozialen Netzwerkgraphen unterstützt werden. Auch können sie gut in eine Intervention der Fachkräfte eingebunden werden. Für alle Funktionen wurde festgestellt, dass eine Bearbeitung und Veränderung durch die Fachkräfte wesentlich bleiben, um den größtmöglichen Nutzen zu bieten. Besonderes Augenmerk wird auf Benutzerfreundlichkeit, Relevanz der generierten Inhalte und den praktischen Nutzen im Beratungsalltag gelegt.

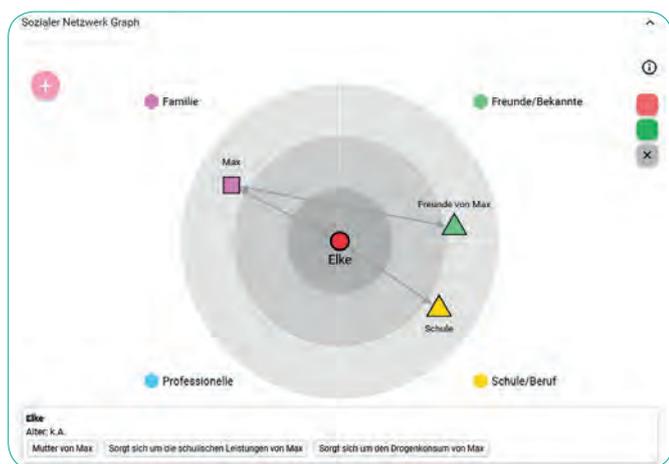


Abbildung KIA-Prototyp: Sozialer Netzwerkgraph, Stand 2024

¹ Zur einschlägigen Literatur: zahlreiche Veröffentlichungen des bke-Eigenverlags sowie grundlegende Werke zur Erziehungsberatung und Onlineberatung.

² LLMs sind KI-Modelle, die darauf spezialisiert sind, große Mengen an Textdaten zu verarbeiten, Muster zu erkennen und darauf basierend neue Inhalte zu generieren.

³ Prompting bezeichnet die gezielte Eingabe von Anweisungen oder Fragen, um eine künstliche Intelligenz (KI) – insbesondere ein Large Language Model (LLM) – dazu zu bringen, sinnvolle und qualitativ hochwertige Antworten zu generieren. Durch die Formulierung präziser, kontextbezogener Prompts kann gesteuert werden, welche Art von Text die KI erstellt.

Aufbau eines Trainingsdatensatzes

Der Aufbau eines Datensatzes ist ein zentraler Schritt, um KI-Modelle gezielt auf die Anforderungen der Onlineberatung zu trainieren und zu optimieren, um sicherzustellen, dass sie qualitativ hochwertige und praxisnahe Unterstützung bieten können. Der KIA-Datensatz stützt sich auf 4 Säulen:

Säule 1: Authentische fiktive Beispielfälle, die von Fachkräften erstellt wurden

Fiktive Fallgeschichten – aufgrund unserer Erfahrung und zum Teil in Rollenspielen in der bke-Onlineberatung verfasst – greifen typische Anfragen aus der digitalen Erziehungsberatung auf und veranschaulichen beispielhafte Beratungsverläufe. Dabei war es wichtig, eine gewisse Vielfalt und Komplexität in der Beratung zu verdeutlichen mit möglichst verschiedenen Akteuren. Insgesamt wurden 50 Beratungsfälle und insgesamt ca. 300 Seiten mit unterschiedlich langen Verläufen entwickelt.

Säule 2: Musterlösungen

Im Projekt wurden für die KI-Assistenz fortschrittliche LLMs (Large Language Models)² getestet und gezielt trainiert. Um die Ergebnisse der einzelnen KI-Funktionen hinsichtlich ihrer Qualität überprüfen zu können, erstellten wir als Fachkräfte Musterlösungen, die als Referenz für die Beurteilung dienen. Anhand dieser Musterlösungen können die verschiedenen LLMs bessere inhaltliche Vorschläge liefern. Diese Musterlösungen helfen dabei, die Funktionalitäten des Systems präzise zu evaluieren und weiterzuentwickeln und werden benötigt, um verschiedene technische Verfahren zu beurteilen.

Säule 3: Anonymisierte Daten/Texte aus echten Beratungsinteraktionen

Die dritte Säule umfasst Beratungsdaten, die direkt aus der bke-Onlineberatung stammen. Damit diese sensiblen Informationen in das Projekt einfließen können, wurde ein Verfahren der Datenspende entwickelt, das die strengen Anforderungen an Datenschutz und Freiwilligkeit erfüllt. Ratsuchende können ihre Zustimmung zur Nutzung ihrer Daten bzw. vielmehr ihrer Texte für Forschungszwecke geben. Diese Interaktionen werden dann vollständig anonymisiert, bevor sie in das Training der KI einfließen. Vollständige Anonymisierung bedeutet, dass alle persönlichen Informationen entfernt werden, sodass keine Rückschlüsse auf die Identität der Ratsuchenden gezogen werden können. Diese realen Daten/Texte sind von besonderer Bedeutung, da sie die KI-Assistenz mit authentischen Beispielen aus der Praxis versorgen und dadurch die Qualität des Assistenzsystems entscheidend beeinflussen können. Ende 2024 ist das Verfahren zur Textspende vorbereitet und auf der Website der bke-Onlineberatung veröffentlicht worden. Damit sind

alle Voraussetzungen geschaffen, um reale Beratungsinteraktionen in den Trainingsdatensatz zu integrieren.

Säule 4: Digital generierte Beratungsbeispiele als Trainingsdaten für die KI

Die vierte Säule zielt darauf ab, eine breite Vielfalt (und Menge) an Trainingsdaten zu schaffen, indem digitale Methoden genutzt werden. Basierend auf authentischen Daten – insbesondere aus der ersten und später dritten Säule – generieren moderne LLMs fiktive Fallverläufe, die eine Vielzahl von Szenarien abbilden. Dabei spielt ein detailreiches Prompting³ eine zentrale Rolle, da es die inhaltlichen und methodischen Aspekte der Erziehungsberatung präzise beschreibt und somit eine passgenaue Unterstützung ermöglicht. Diese Daten sind jedoch nicht automatisch perfekt geeignet. Sie können stark in ihrer Qualität schwanken, weshalb wir als Fachkräfte diese zusätzlich sichten, bewerten und jene auswählen, die für das Training der KI nützlich und praxisnah sind. Dieses Verfahren stellt sicher, dass im Trainingsdatensatz nicht nur typische und oft vorkommende Themen der Onlineberatung abgebildet sind, sondern ausreichende, variantenreiche und realistische Beispiele für alle Themenfelder der Onlineberatung vorliegen.

Ausblick: Nächste Schritte bis Ende 2025

Für die kommenden Monate sind folgende Schritte geplant:

- **Durchführung einer weiteren Prototyp-Testphase (geplant Mai 2025)**
In einem veränderten Setting wird der Prototyp erneut von verschiedenen Zielgruppen getestet. In einem vierwöchigen Testzeitraum wird erneut eine Mailberatung simuliert. Die Ergebnisse liefern weitere wertvolle Erkenntnisse zum realen Nutzen des Prototyps für die Onlineberatung
- **Veröffentlichung eines Ethikmanuals**
Ein umfassendes Dokument wird Organisationen helfen, den gemeinwohlorientierten Einsatz von KI in der Beratung ethisch fundiert zu gestalten und umzusetzen.

Diese Maßnahmen sollen sicherstellen, dass die KI-Assistenz Fachkräfte sinnvoll unterstützt, praxisnah weiterentwickelt wird und ethischen sowie fachlichen Standards entspricht.

Im nächsten Jahresbericht wird es an dieser Stelle einen abschließenden Bericht zum Projekt mit einem kritisches Fazit der Fachkräfte der bke-Onlineberatung und den letzten Entwicklungen geben.

Dana Mundt und Maria Zenz sind als Projektkoordinatorinnen der bke-Onlineberatung aktiv in die Gestaltung des KI-Assistenten in der psychosozialen Beratung eingebunden.

Literatur:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2023): Richtlinie zur Förderung von Künstlicher Intelligenz für das Gemeinwohl 04.04.2023 Förderrichtlinie.

<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/ministerium/ausschreibungen-foerderung/foerderrichtlinien/kuenstliche-intelligenz-fuer-das-gemeinwohl>

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2024): Wichtige Infos.

Projekt KIA. Fürth: bke <https://www.bke-beratung.de/aktuelles/news>
Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2024): Wichtige Infos.
Projekt KIA. Fürth: bke. <https://www.bke-beratung.de/aktuelles/new/projekt-kia>

Institut für E-Beratung: Projekt KIA. KI gestützte Assistenz: <https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/kia/>

Institut für E-Beratung (2023). Werkstattbericht „Künstliche Intelligenz“. Fachforum Onlineberatung, Nürnberg.

Mundt, D., & Zenz, M. (2024). KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung. In: bke-Onlineberatung. Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung im Internet. Bericht 2023, S. 32-35 (Online verfügbar: <https://www.bke-beratung.de/sites/default/files/dateien/bericht-der-bke-onlineberatung-2023.pdf>)

Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (ohm): KIA – KI-Assistenz für psychosoziale, digitale Beratung. Stand: Oktober/2023 https://www.th-nuernberg.de/fileadmin/thn_forschung-innovation/FORSCHUNGSDATENBLAETTER/KIA/KIA.pdf

Stieler, Mara; Berger, Johanna, Lehmann, Robert (im Erscheinen): Technologische Innovation in der psychosozialen Onlineberatung: Eine praxisorientierte Perspektive auf die Anwendung von Künstlicher Intelligenz. In: Späte, J; Endter, C; Stix, D.C.; Krauskop, K. (Hrsg.): #GesellschaftBilden im Digitalzeitalter. Perspektiven Sozialer Arbeit auf technologische Herausforderungen. Münster/ New York.

BlÖG Infodienste:

<https://infodienst.bzga.de/gesundheitsfoerderung/fachinformationen/ki-gestuetzte-assistenz-fuer-digitale-psychosoziale-beratung/>



Weitere Informationen:

Mundt, D., & Zenz, M. (2024). KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung. In: bke-Onlineberatung. Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung im Internet. Bericht 2023, S. 32-35

Online verfügbar:

<https://www.bke-beratung.de/sites/default/files/dateien/bericht-der-bke-onlineberatung-2023.pdf>

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 Jugendministerien der Länder sowie Vertreter*innen der Trägerverbände sind berufene Mitglieder des Beirats und werden in der Regel einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert.

Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung sind:

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration des Landes Baden-Württemberg
- Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
- Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie Berlin
- Ministerium für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg
- Die Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport der Stadt Bremen
- Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration Hamburg
- Hessisches Ministerium für Soziales und Integration
- Ministerium für Soziales, Gesundheit und Sport Mecklenburg-Vorpommern

Die Kooperationspartner der bke-Onlineberatung

Bereits im Frühjahr 2024 lud die bke-Onlineberatung auch die Vertreterinnen und Vertreter der beteiligten Kooperationspartner ein. Auf der Tagesordnung standen die grundlegenden Veränderungen, die das Jahr 2024 bestimmten: der Software-Wechsel und die neu gestaltete Website der bke-Onlineberatung. Die anwesenden Vertreterinnen und Vertreter konnten darüber hinaus eigene Themen und Fragestellungen platzieren. Die Leitung der bke-Onlineberatung bedankte sich bei den Teilnehmenden für die jahrelange und sehr gelungene Partnerschaft. Alle Anwesenden wünschten sich eine jährliche Wiederholung dieses niedrigschwelligen und direkten Informationsaustausches.

- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung
- Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration Rheinland-Pfalz
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Gesundheit Saarland
- Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
- Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein
- Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- Deutscher Städtetag
- Deutscher Städte- und Gemeindebund
- Deutscher Landkreistag
- Diakonie Deutschland
- Deutscher Caritasverband e.V.
- AWO Bundesverband e.V.
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Außerdem gehören dem Beirat Vertreterinnen und Vertreter folgender Berufsverbände und der Wissenschaft und Forschung an:

- Bundesverband der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie
- Systemische Gesellschaft
- Fakultät Sozialwissenschaften – Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

Die Sitzung des Beirates fand im digitalen Setting im Herbst 2024 statt. Der Austausch war geprägt vom 20-jährigen Jubiläum der bke-Onlineberatung, dem Dank an alle Länder und Kooperationspartner für die jahrzehntelange Unterstützung sowie dem Ausblick auf das nächste Jahr mit seinen verschiedensten Herausforderungen.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung 2024

Die folgenden Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2024 zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung.

Baden-Württemberg

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Zollernalbkreis in Albstadt-Ehingen
- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle Graben-Neudorf für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Karlsruhe in Graben-Neudorf
- Beratungsstelle für Familie und Erziehung der Stadt Heilbronn in Heilbronn
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungszentrum des Landkreises Tübingen in Mössingen
- Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen
- Beratungsstelle für Familien und Jugendliche des Rems-Murr-Kreises in Schorndorf

Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Ökumenische Erziehungsberatungsstelle für Familien, Eltern(-teile), Kinder und Jugendliche der Diakonie Oberland und dem Caritas Zentrum Bad Tölz/Wolfratshausen des Caritasverbandes der Erzdiözese München und Freising in Bad Tölz
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Diakonischen Werkes Coburg e.V. in Coburg
- Erziehungsberatung für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Fürth in Fürth
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Kempten
- Erziehungs-, Jugend und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Mühlendorf des Caritasverbandes München und Oberbayern in Mühlendorf

- Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt München
- KJF Familienhilfen der Katholischen Jugendfürsorge der Erzdiözese München und Freising e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in München
- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- KJF Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Regensburg
- Psychologische Beratungsstelle der Diakonie Regensburg in Regensburg
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Rosenheim des Caritasverbandes München und Oberbayern in Rosenheim
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen der Caritas und der Diakonie Roth-Schwabach in Roth
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Tirschenreuth
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Weiden

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Berlin
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Paar- und Lebensfragen des Diakoniewerk Simeon gGmbH in Berlin Tempelhof-Schöneberg
- Erziehungs- und Familienberatung der AWO Südost e.V. in Berlin
- Erziehungs- und Familienberatung des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V. in Berlin
- FRÖBEL-Familienberatung CONRAT des FRÖBEL e.V. in Berlin-Adlershof

Brandenburg

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

Bremen

- Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Familien – Erziehungsberatungsstellen der Stadt Bremen

Hamburg

- Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg/Eder
- Evangelischen Zentrum Am Weißen Stein, Familien-Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst, Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kommunale Kinder-, Jugend- und Familienhilfe der Stadt Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle Ober-Ramstadt, Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt

Mecklenburg-Vorpommern

- Erziehungs-, Paar- und Lebensberatungsstelle des Systemischen Beratungszentrums in Güstrow

Niedersachsen

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

Nordrhein-Westfalen

- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen der Kirchenkreise An Sieg und Rhein, Bonn und Bad Godesberg-Voreifel in Bonn
- Erziehungsberatungsstelle des Kreises Wesel in Dinslaken
- Evangelische Beratungsstelle Duisburg / Moers der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologisches Beratungszentrum, Beratung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien der Evangelischen Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Deutschen Kinderschutzbundes Ortsverband Essen e.V. in Essen
- Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen
- ZeitRaum Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung der Evangelischen und Katholischen Kirche in Hagen
- Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Herford in Herford
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld

- Jugendberatung der ginko Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Familien- und Erziehungsberatung der Diakonie Münster – Beratungs- und BildungsCentrum GmbH in Münster
- Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen
- Psychologische Beratungsstelle Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Evangelischen Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
- Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der StädteRegion Aachen in Stolberg

Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Paare und Erwachsene des Diakonischen Werkes Rheinhessen in Alzey
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes der Evangelischen Kirche der Pfalz in Bad Dürkheim
- Caritas-Zentrum Ludwigshafen des Caritasverbandes für die Diözese Speyer e.V. in Ludwigshafen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Pfalz in Pirmasens

Saarland

- Ev. Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte, Familienplanung und Sexualpädagogik des Diakonischen Werkes an der Saar in Saarbrücken

Sachsen

- Erziehungsberatung - Beratung für Kinder, Jugend und Familie der AWO Kreisverband Chemnitz und Umgebung e.V. in Chemnitz
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des malwina e.V. in Dresden
- Erziehungsberatung Reichenbach der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Lebensberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

- Jugend- und Familienberatungsstelle der AWO Regionalverband Halle-Merseburg e.V. in Halle (Saale)

Schleswig-Holstein

- Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Deutschen Kinderschutzbundes Segeberg gGmbH in Bad Segeberg
- Beratung für Eltern im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Stormarn e.V. in Bargteheide
- Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

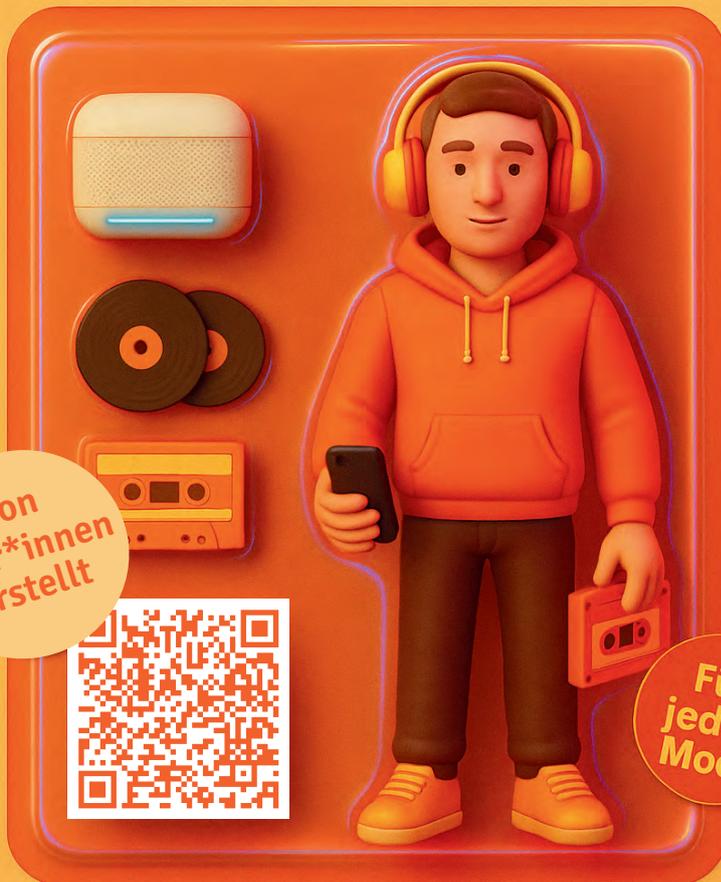
Thüringen

- Erziehungs- und Familienberatung im Landkreis Greiz der Diako Thüringen gem. GmbH in Greiz
- Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

Das Forum tanzt

DAS FORUM TANZT

Die bke-Jugendforum Playlist



von
User*innen
erstellt

Für
jeden
Mood

JETZT REINHÖREN!

open.spotify.com/user/314lrp5fdpdgtdsci4zxhxgobcy

Mach mit!

Suche auf Spotify
„Das Forum tanzt“
und entdecke
unsere Playlists.

Kommentiere im
Forum und teile deine
Songwünsche.

Unsere Moderator*innen
fügen sie hinzu –
gemeinsam gestalten
wir die Playlists.

Die offizielle Playlist des bke-Jugendforums



Motivation und Mut



Notfall-Playlist



Tanzen

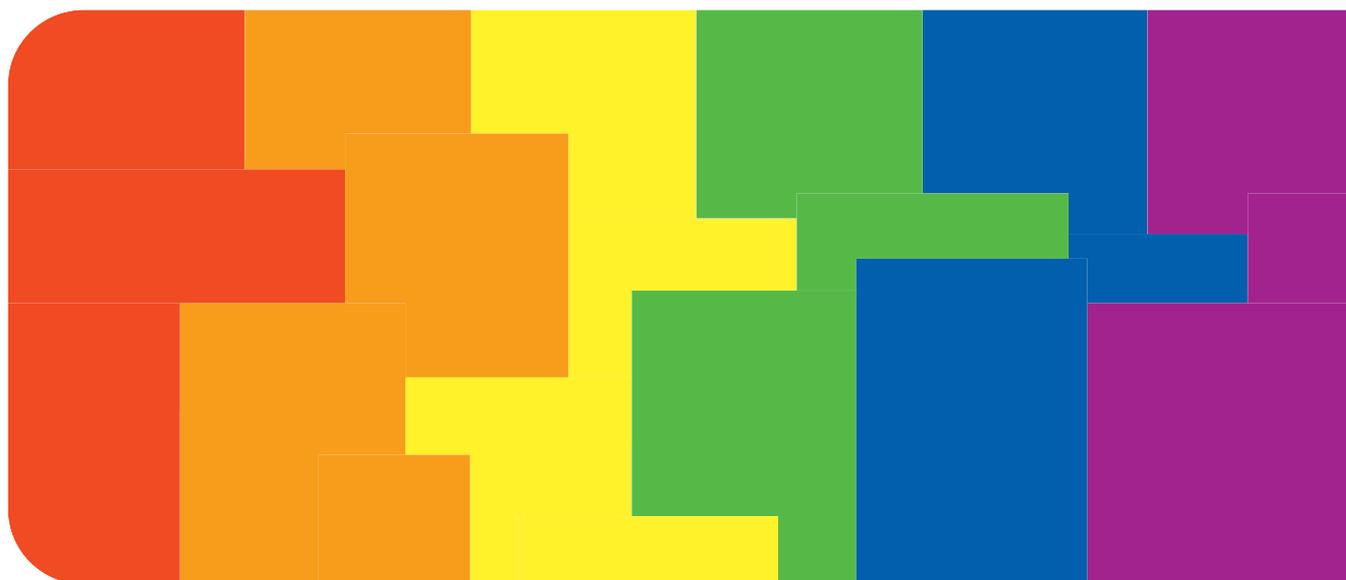


Tränen und Trost



Toben

Geschlechter Identitäten Familienvielfalt



**Wissenschaftliche
Jahrestagung**
Hamburg
10.–12. Sept. 2025

In Zusammenarbeit mit der Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung Hamburg in Kooperation mit der Fakultät für Erziehungswissenschaft der Universität Hamburg.

In den letzten Jahren wird die Vielfalt an sexuellen Orientierungen, Geschlechtsidentitäten und Familienformen in den Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstellen sichtbar und ist häufiger ein wichtiges Thema. Neben heterosexuellen suchen auch lesbische und schwule Elternpaare sowie Eltern mit unterschiedlichen sexuellen Orientierungen, Geschlechtsidentitäten und Familienkonzepten Rat. Ebenso brauchen Eltern Unterstützung, deren Kind ei-

nen eigenen Weg geht. Und auch Kinder und Jugendliche selbst wenden sich bei der Suche nach ihrer sexuellen Orientierung und ihrer Geschlechtsidentität an die Beratungsstellen.

Die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2025 wird sich mit der Vielfalt der Geschlechter und Geschlechtsidentitäten, mit sexuellen Orientierungen, den Grundlagen der kindlichen psychosexuellen Entwicklung und den entsprechen-

den Fragen und Problemen von Ratsuchenden, sowie den damit verbundenen Herausforderungen für Berater*innen beschäftigen. Einer der Schwerpunkte der Tagung wird bei queeren Kindern und Jugendlichen und queerem Familienleben liegen.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

