

Erziehungs- und Familienberatung im Internet

Die Virtuelle Beratungsstelle



Projektbericht

1. Januar 2006 bis 31. Dezember 2006

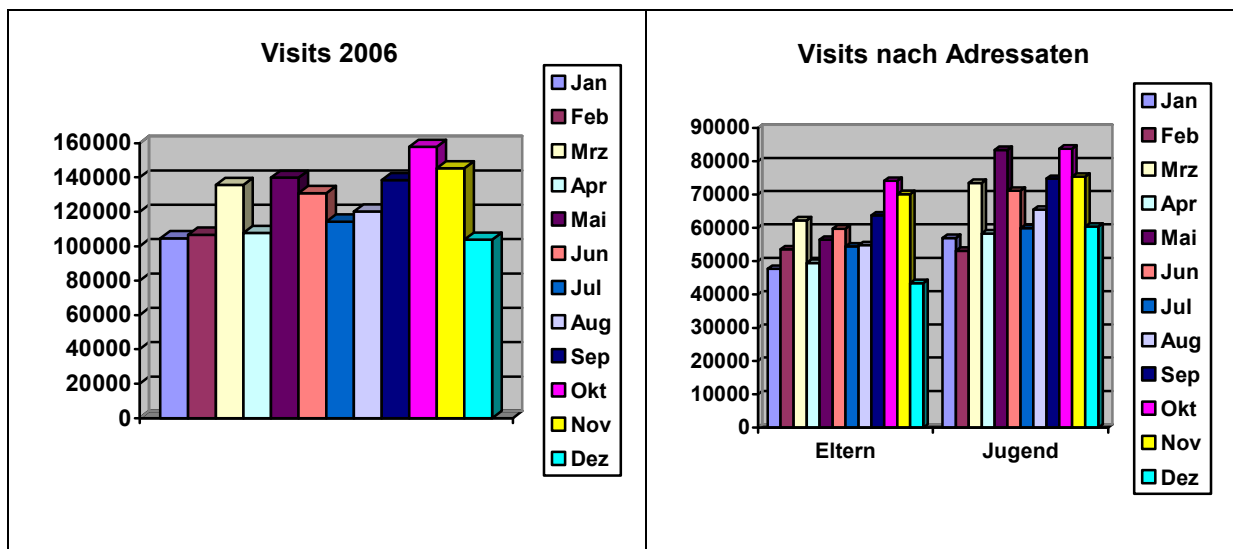
Kurzbericht zum Projektjahr 2006

Beteiligung

Im Jahr 2006 haben sich an der *Erziehungs- und Familienberatung im Internet* 81 Beratungsstellen mit 85 Fachkräften aus 14 Bundesländern beteiligt. Der Anteil der Beratungsstellen in freier Trägerschaft hat sich auf 54 Prozent erhöht und entspricht damit annähernd dem Verhältnis in der örtlichen Beratung.

Inanspruchnahme

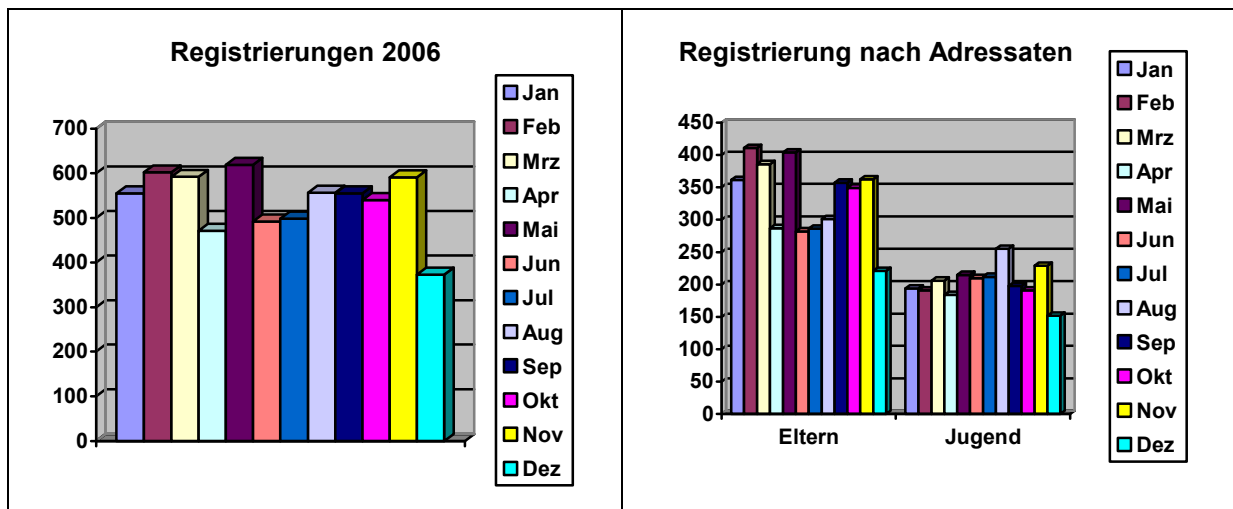
Die Inanspruchnahme des Beratungsangebots ist im Jahr 2006 erneut gestiegen. Es wurden pro Tag durchschnittlich 4228 eindeutige **Zugriffe (Visits)**¹ gezählt. Das entspricht einer Zunahme von knapp 60%. Bezogen auf den Monat ergibt dies 125.446 Zugriffe, bezogen auf das Jahr 1.505.351 Zugriffe. Die Akzeptanz des Angebots konnte im Berichtsjahr wiederum erheblich gesteigert werden. Die Zahl der Zugriffe Jugendlicher liegt um 18% höher als die der Eltern.



Von den Rat Suchenden wurden insgesamt über 20 Millionen Seiten aufgerufen, das entspricht pro Monat einer Zahl von über 1,7 Millionen Seiten.

¹ Pro Kalendertag wird dabei jeder Besucher nur einmal gezählt, unabhängig davon, wie oft er mit dem Angebot Kontakt aufnimmt und wie viele Seiten aufgerufen wurden.

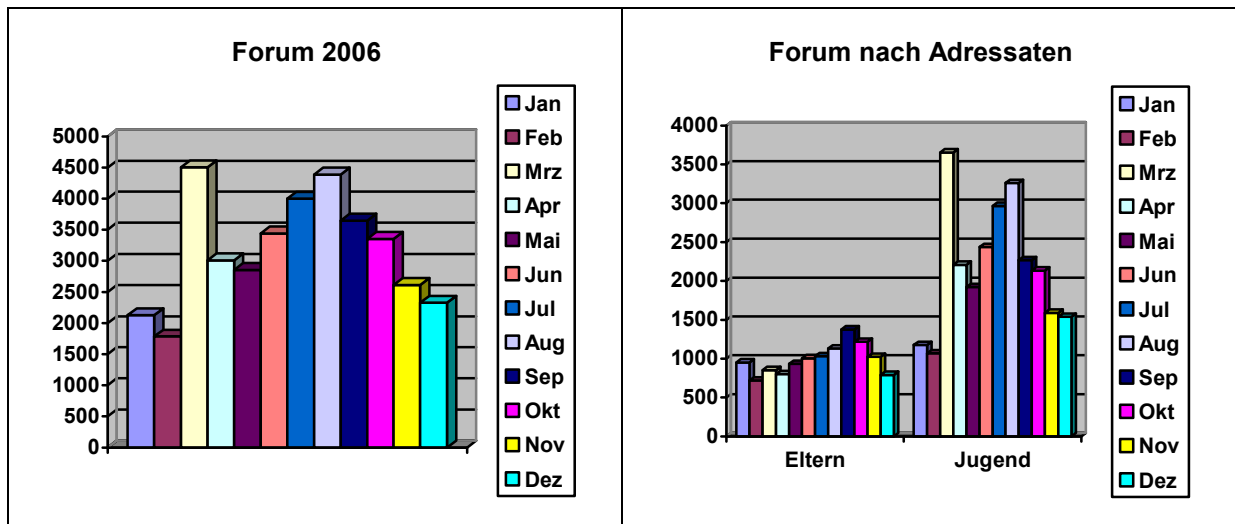
Die Entwicklung der **Registrierungen** ist der Indikator für die aktive Inanspruchnahme der angebotenen Beratungsformen „Forum“, „Gruppen- und Themenchat“ sowie „Einzelberatung“ (mit Mailberatung, offener Sprechstunde und terminiertem Einzelchat). 6444 neue Registrierungen im Berichtsjahr belegen die weiterhin hohe Attraktivität des Angebots. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der Registrierungen eher geringfügig um 7 Prozent.



Inanspruchnahme der drei Beratungsformen

A) Das Forum

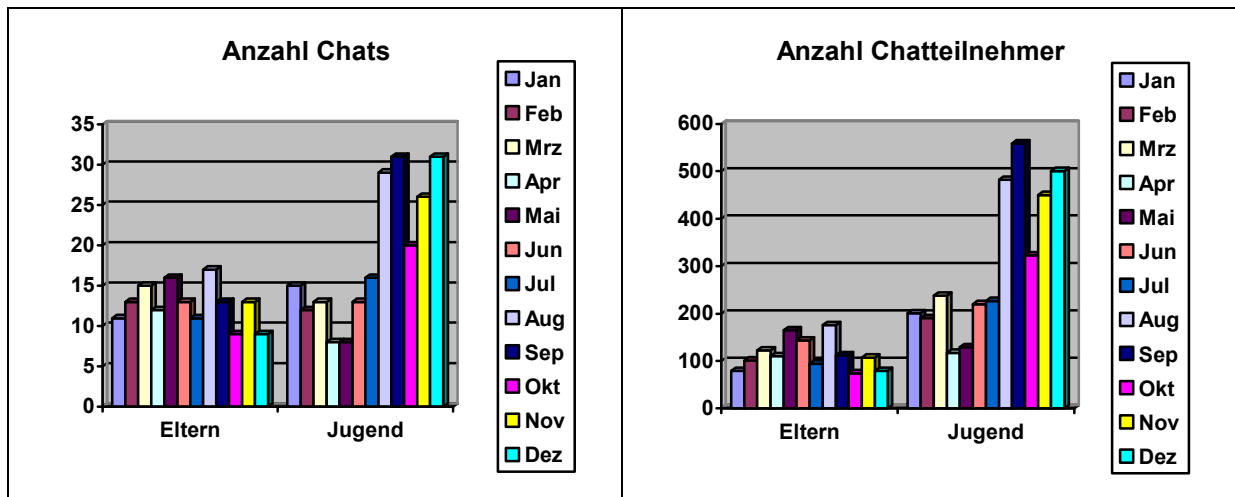
Der lesende Zugriff auf das Forum ist ohne Registrierung möglich und stellt die erste Informationsquelle für Rat Suchende dar. Als „Visitenkarte“ des Projekts vermittelt es den Rat Suchenden einen ersten Eindruck über die Fachlichkeit, die Intensität der Betreuung und das Klima innerhalb der „Community“, der Gemeinschaft aller angemeldeten Rat Suchenden. Jugendliche haben 26218 Forenbeiträge veröffentlicht (dies entspricht einer Steigerung von 160%), die Eltern haben 11823 Beiträge verfasst (dies entspricht einer Steigerung von 24 %).



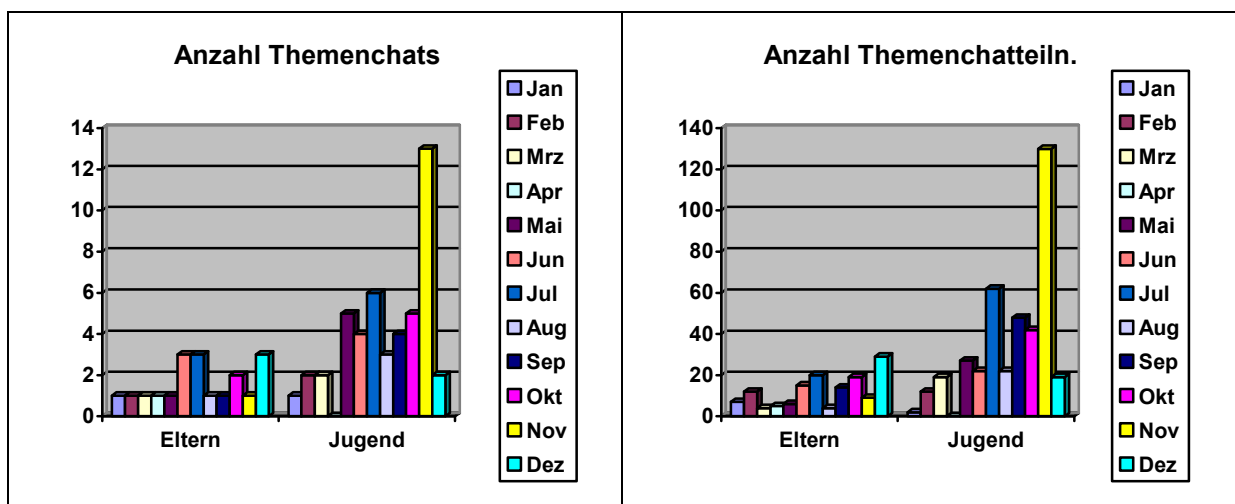
Mit der Einführung des Unterforums **„Die offene Tür“**, in dem Jugendliche und Eltern sich miteinander austauschen können, wurde erfolgreich die Kontaktaufnahme zwischen den Generationen initiiert. „Die offene Tür“ wird von beiden Seiten zur Aufklärung der Motivlage der jeweils anderen „Seite“ genutzt. Eltern erhalten über die offene Tür z.B. Aufklärung über die Motive, die das Handeln ihrer eigenen Kinder steuern können, von anderen Jugendlichen. Jugendliche können im Gespräch mit fremden Eltern die Motivlagen Erwachsenen nachvollziehen. Dadurch werden für die jeweiligen Familien sinnvolle und gangbare Kompromisse vorbereitet.

B) Der Gruppen- und Themenchat

Die Beratung im Gruppenchat findet an wöchentlich wiederkehrenden Terminen statt. Die Beratung in der Gruppe findet im (themen)offenen Gruppenchat und im Themenchat (mit vorgegebenem Inhalt) statt. Zu den vorab angekündigten Themen wirken externe Expertinnen und Experten mit.



Im Jahr 2006 wurden insgesamt 374 Gruppenchats durchgeführt, es haben sich insgesamt 5.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer beteiligt, das sind mehr als **doppelt** so viele wie in 2005. Die Steigerung ist auf den Umstand zurückzuführen, dass es im Jahr 2006 gelungen war, auf der Jugendseite durchschnittlich an jedem Wochentag mindestens einen Chattermin anzubieten. Auch die Anzahl der Elternchats wurde verdoppelt, was eine Verdopplung der teilnehmenden Eltern nach sich zog. Als Besonderheit ist zu erwähnen, dass auf der Jugendseite an Ostern und an Weihnachten jeweils mehrere Chats angeboten wurden, die „feiertagsgeschädigte“ Jugendliche angesprochen haben. Ein weiterer Höhepunkt waren die **Zeugnischats** und die Teilnahme an den diesjährigen **Netdays** mit Gruppen- und Themenchats.



Auch die Themenchats konnten zahlenmäßig mehr als **verdoppelt** werden, die Anzahl der an den Themen interessierten Eltern wie Jugendlichen hat sich bei beiden Adressaten **verdreifacht**.

Die Themenchats wurden in Kooperation mit unterschiedlichen Einrichtungen und Expertinnen und Experten durchgeführt. Wichtige Themen waren auf der Elternseite Fragen rund um die

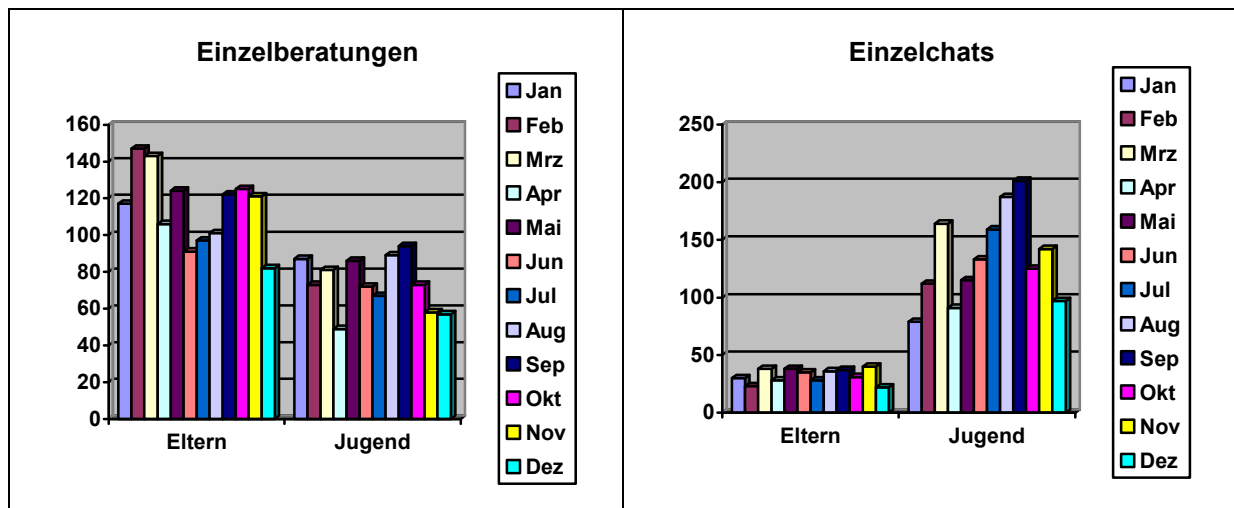
Aufmerksamkeitsstörung mit und ohne Hyperaktivität (ADHS), auf der Jugendseite alle Fragen zur Beziehung (zu Gleichaltrigen und zu Erwachsenen).

C) Die Einzelberatung

Die Einzelberatung wird angeboten als

- Mailberatung (Einzelanfrage über ein Formularfenster),
- offene Sprechstunde (Beratung im Einzelchat ohne Voranmeldung) und
- terminierte Einzelchatberatung (mit Reservierung eines Termins)

und ist die vertraulichste Beratungsform innerhalb des Projekts: sie findet „unter vier Augen“ statt.



Im Jahr 2006 haben 2.262 Rat Suchende eine Einzelberatung in Form der (webbasierten) **Mailberatung** in Anspruch genommen; davon entfielen 1.376 auf Eltern und 886 auf Jugendliche. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies bei den Eltern einen **Rückgang** von 19 Prozent, bei den Jugendlichen einen **Rückgang** um 36%. Jugendliche und Eltern nutzen die Mailberatung mit unterschiedlicher Intensität: Während auf der Elternseite 1.376 Erstanfragen 1.484 Folgeanfragen gegenüberstehen, zeigen sich auf der Jugendseite nach wie vor deutlich unterschiedene Verhältnisse: 886 Erstanfragen stehen 4630 Folgeanfragen gegenüber. Im Jahr 2006 gab es insgesamt 9.658 Beratungskontakte; das sind 21 % mehr als im Vorjahr. Die Steigerung geht eindeutig auf die intensive Beratung der Jugendlichen zurück.

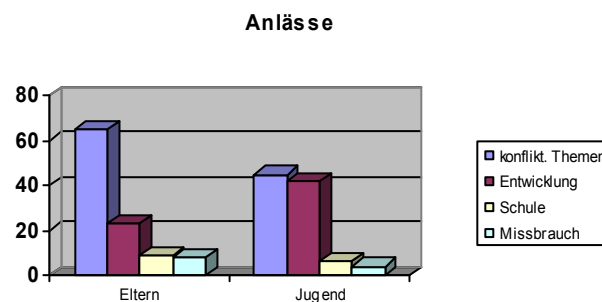
Eine deutliche Steigerung kann bei der Beratung im Einzelchat (terminierte Einzelchats und offene Sprechstunde) verzeichnet werden. Die Eltern nahmen den Einzelchat 386 Mal in Anspruch, was einer **Verdopplung** entspricht. Die Jugendlichen haben mit 1605 Einzelchats zu einer **Verdreifachung** der Inanspruchnahme beigetragen. Es wird deutlich, dass die offene

Sprechstunde bei beiden Adressatengruppen gut angenommen wird und die Einrichtung der Sprechstunde einem auf beiden Seiten vorhandenen Bedürfnis nachkommt.

Eltern fragten überwiegend (56 %) zu Problemen mit männlichen Kindern oder Jugendlichen an. Das Durchschnittsalter der Kinder, derentwegen angefragt wurde, lag bei 14 Jahren. 591 Eltern machten keine Angaben (entspricht 25%).

Die Jugendseite wurde nach wie vor von weiblichen Jugendlichen dominiert (88 %), der Anteil männlicher Jugendlicher ging leicht zurück. Keine Angaben machten 587 Jugendliche (das entspricht 12%). Das Durchschnittsalter lag mit 18 Jahren ein Jahr höher als in 2005.

Auch bei den Anlässen der Beratung unterscheiden sich Eltern und Jugendliche: Während bei den Eltern konflikthafte Beziehungsthemen (nach den Kategorien der Bundesstatistik: „Beziehungsprobleme“, „Trennung und Scheidung der Eltern“ und „sonstige Probleme in der Familie“) mit knapp 65% weiter im Vordergrund standen, wird als nächster Schwerpunkt die Entwicklung der Kinder von 23% der Eltern thematisiert. Auf der Jugendseite nimmt die Auseinandersetzung mit sich selbst („Entwicklung“) mit 41% einen nahezu gleichen Stellenwert wie die konflikthafte Beziehungskonstellationen (45%) ein. Vier Prozent der Jugendlichen nutzten die Anonymität des Beratungsangebotes, um ihre Erfahrungen mit sexueller Gewalt bereits bei der Beratungsaufnahme zu thematisieren (minus 1% gegenüber Vorjahr).



Fazit

Im Vergleich zum Jahr 2005 konnte die Inanspruchnahme erneut deutlich gesteigert werden. Das erhöhte Beratungsaufkommen ist mit dem derzeit vorhandenen Personalstand noch ohne Einschränkungen zu leisten. Weitere Steigerungen werden jedoch zwangsläufig zu Wartezeiten bei den Einzelberatungen und einer sparsameren Intervention der Fachkräfte im Forum führen, wie sie ansatzweise in 2006 während der Urlaubszeiten bereits spürbar wurde. Es ist dem Engagement und der Flexibilität der beteiligten Fachkräfte zu verdanken, dass die Ratsuchenden auch im Jahr 2006 optimal versorgt werden konnten.