

Erziehungs- und Familienberatung im Internet

Die Virtuelle Beratungsstelle



Projektbericht

1. Januar 2006 bis 31. Dezember 2006

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kurzbericht zum Projektjahr 2006	4
1. Ziele und Schwerpunkte	10
2. Aktivitäten	
2.1. Voraussetzungen der Leistungserbringung	
2.1.1. Projektbeirat	11
2.1.2. Bericht zur Arbeit der Stellenleitung	12
2.1.3. Bericht zur Arbeit des Koordinationsstabes	13
2.1.4. Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen	16
2.1.5. Kooperation / Kooperationsvertrag	17
2.2. Das Leistungsspektrum	
2.2.1. Entwicklung der Nachfrage	18
2.2.2. Entwicklung „Beratung im Diskussionsforum“	23
2.2.3. Entwicklung „Beratung im Gruppenchat“	28
2.2.4. Entwicklung „Beratung im Themenchat“	30
2.2.5. Entwicklung „Webbasierte Einzelberatung“	34
2.2.6. Entwicklung „Beratung im Einzelchat“	43
2.2.7. Fazit	45
2.3. Fachliche Weiterentwicklung der Beratungsleistung	
2.3.1. Männer / Väter	46
2.3.2. Der Amoklauf von Emsdetten	47
2.3.3. Beratung in der Muttersprache	67
2.3.4. Begegnung von Jugendlichen und Eltern (Offene Tür)	68

2.4. Qualitätssicherung	
2.4.1. Fortbildung	81
2.4.2. Intervention in der VBSt.....	81
2.4.3. Supervision in der virtuellen Beratungsstelle	81
2.4.4. Feedback und Beschwerdemanagement.....	81
2.4.5. Evaluation.....	84
2.5. Technische Weiterentwicklung	
2.5.1. Weiterentwicklung der Software (Relaunch)	84
2.6. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	
2.6.1. Förderung durch die Dietmar Hopp-Stiftung	85
2.6.2. Verlinkung	95
2.6.3. Vorträge.....	97
2.6.4. Vernetzung	98
3. Schlussfolgerungen und Perspektiven	101
Anlage („Ihre Meinung“ im Originalwortlaut)	103

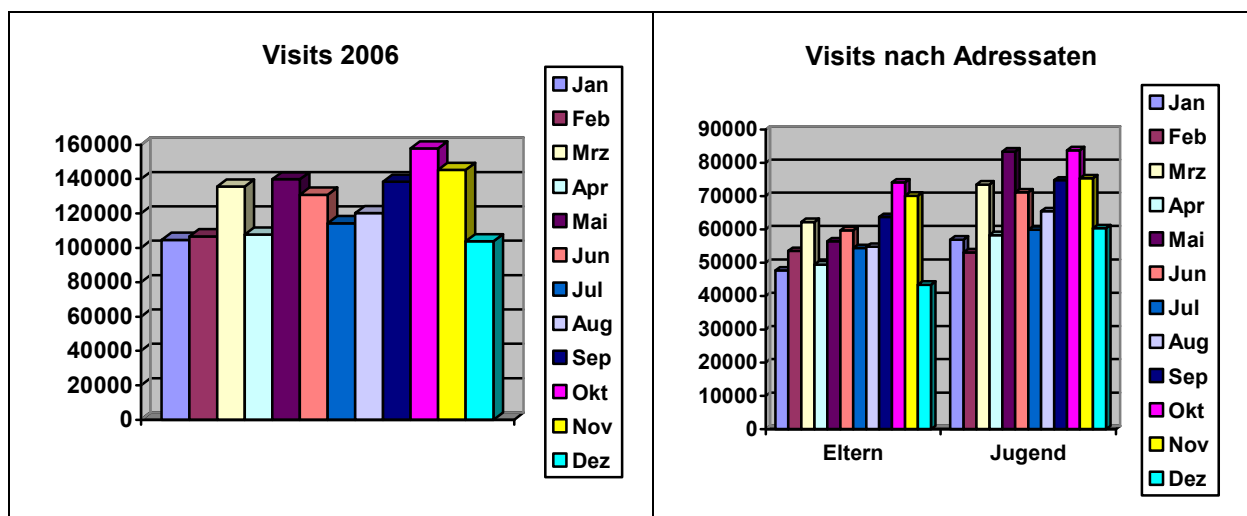
Kurzbericht zum Projektjahr 2006

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.

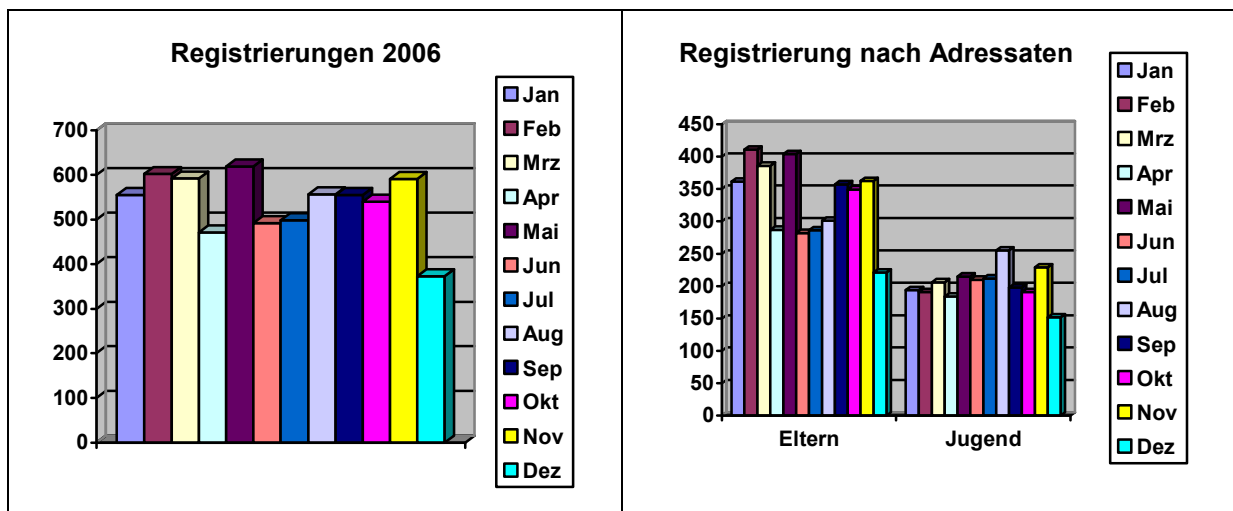


Von den Rat Suchenden wurden insgesamt über 20 Millionen Seiten aufgerufen, das entspricht pro Monat einer Zahl von über 1,7 Millionen Seiten.

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 Registrie-

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.

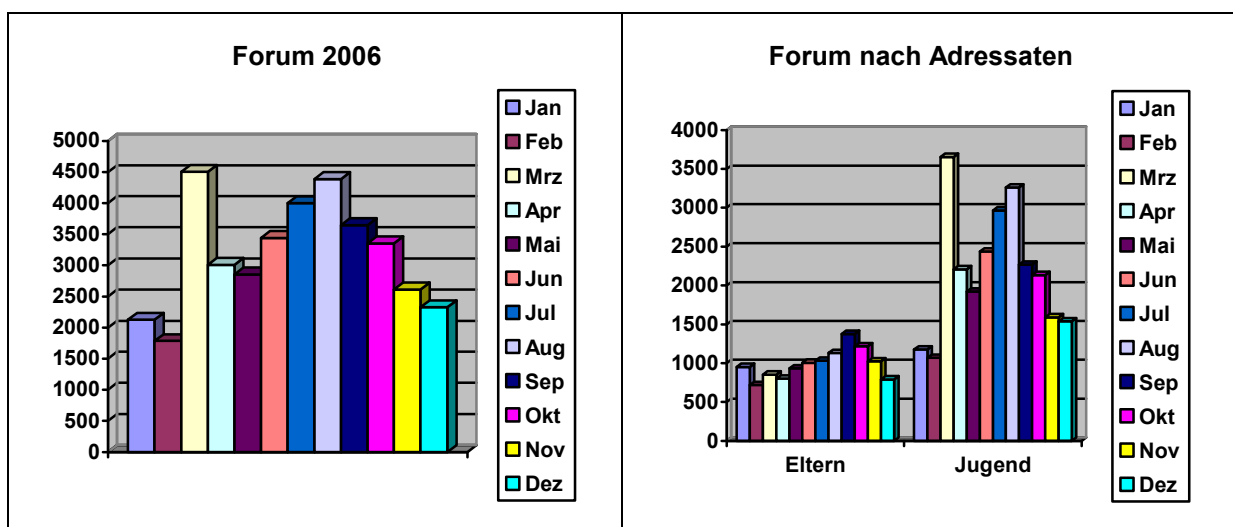
rungen im Berichtsjahr belegen die weiterhin hohe Attraktivität des Angebots. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der Registrierungen eher geringfügig um 7 Prozent.



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 %).

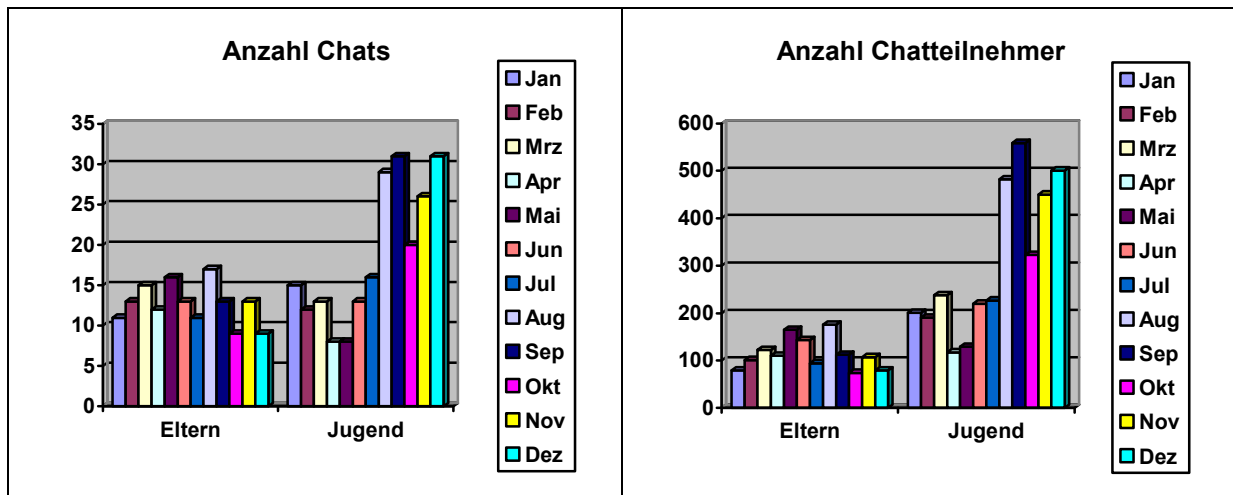


Mit der Einführung des Unterforums „**Die offene Tür**“, in dem Jugendliche und Eltern sich miteinander austauschen können, wurde erfolgreich die Kontaktaufnahme zwischen den Generationen initiiert. „Die offene Tür“ wird von beiden Seiten zur Aufklärung der Motivlage der je-

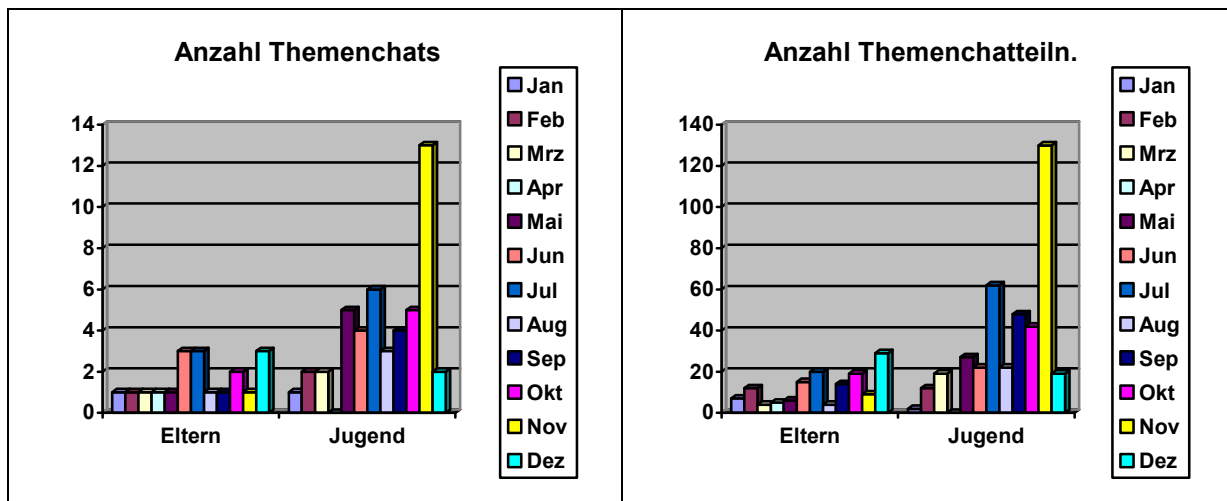
weils anderen „Seite“ genutzt. Eltern erhalten über die offene Tür z.B. Aufklärung über die Motive, die das Handeln ihrer eigenen Kinder steuern können, von anderen Jugendlichen. Jugendliche können im Gespräch mit fremden Eltern die Motivlagen Erwachsenen nachvollziehen. Dadurch werden für die jeweiligen 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**.

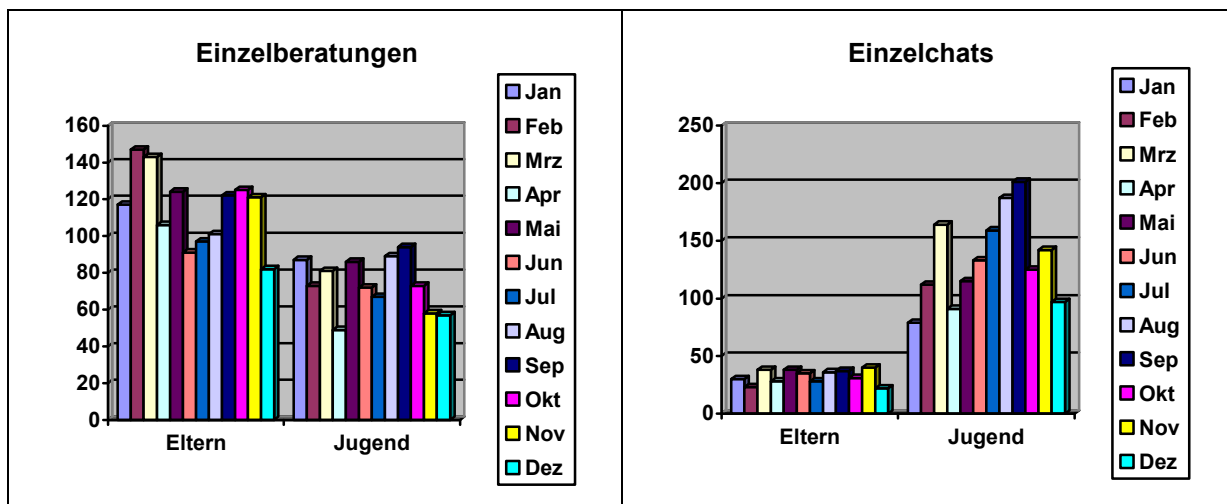
Die Themenchats wurden in Kooperation mit unterschiedlichen Einrichtungen und Expertinnen und Experten durchgeführt. Wichtige Themen waren auf der Elternseite Fragen rund um die Aufmerksamkeitsstörung mit und ohne Hyperaktivität (ADHS), auf der Jugendseite alle Fragen zur Beziehung (zu Gleichaltrigen 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.

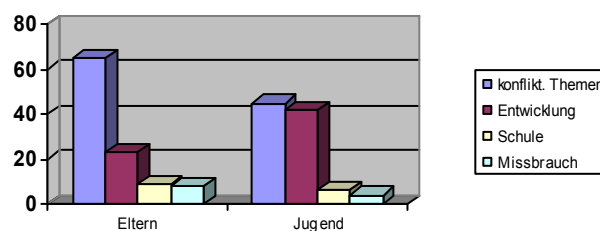
Eine deutliche Steigerung kann bei der Beratung im Einzelchat (terminierte Einzelchats und offene Sprechstunde) verzeichnet werden. Die Eltern nahmen den Einzelchat 386 Mal in Anspruch, was einer **Verdopplung** entspricht. Die Jugendlichen haben mit 1605 Einzelchats zu einer **Verdreifachung** der Inanspruchnahme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

Anlässe



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.

1. Ziele und Schwerpunkte

Folgende **Schwerpunkte** waren im Jahr 2006 zu bearbeiten:

- Einwerbung neuer Fachkräfte und die Verlängerung bewährter Fachkräfte,
- Entwicklung der Version 2 der Software VBSt,
- Analyse und Bewertung der Diskussion in der „Offenen Tür“,
- Begleitung der Jugendlichen nach dem Amoklauf in Emsdetten,
- Bekanntmachung des Angebots in der Öffentlichkeit
- Kooperation mit ISA Münster und Aufbau eines Fachkräfteportals.

Die **Einwerbung neuer Fachkräfte** konnte im Jahr 2006 auf 10 Fachkräfte reduziert werden, im Berichtsjahr war eine Fortbildung erforderlich. Der Anteil der Fachkräfte, deren Vertrag unbefristet verlängert wurde, liegt bei aktuell 60%. Die Fachkräfte begründen ihren Entschluss zur Verlängerung mit der Bereicherung der eigenen Beratungspraxis durch die in der VBSt gewonnenen Erkenntnisse sowie der Möglichkeit, auf ein Team von über achtzig Fachkräften zurückzugreifen. Die auf diese Weise verfügbare Wissens- und Erfahrungsbasis ist in dieser Form einmalig.

Unser Dank gilt wiederum den Trägern, die den Verlängerungen zugestimmt haben.

Die Eckpunkte bei der Neuentwicklung der **Software** waren:

- die Administration aller Texte (auch der Beschriftungen von Schaltflächen) durch den Kunden,
- die Erweiterung der Software zu so genannten Fachkräfteportalen durch das frei modifizierbare „Ebenenmodell“,
- die verbesserte Darstellung der Einsatzzeiten der Fachkräfte (die soweit möglich automatisch durch das System erstellt wird).

Ein Schwerpunkt der **inhaltlichen Analyse und Bewertung** der Diskussion der Ratsuchenden war die Aufbereitung der Diskussion in der „offenen Tür“, einem gemeinsamen Unterforum auf der Eltern- und der Jugendseite.

Ein wichtiger Projektteil im Berichtsjahr war die **Begleitung** der Jugendlichen nach dem Amoklauf in Emsdetten, der Ratlosigkeit und Angst zur Folge hatte. Die detaillierte Darstellung der Diskussion zeigt, wie es innerhalb des Jugendforums gelungen war, die Diskussion konstruktiv zu führen. Erstaunlich ist auch das Ergebnis: die Jugendlichen sehen Verzweiflungstaten wie diese immer als Ausdruck einer psychisch erlebten Drucksituation, die sich über Jahre –

und von den Erwachsenen unbemerkt – aufstaut. Mobbing sei ein zentrales Thema in den Schulen, werde aber nicht wahrgenommen.

Die Eckpunkte der Öffentlichkeitsarbeit waren:

Die Bekanntmachung des Projektes an den Haltestellen von Bussen und Straßenbahnen sowie durch Plakate an den Heckseiten von Bussen in 12 ausgewählten Städten. Die Aktion wurde von der Dietmar Hopp-Stiftung gefördert und der Erfolg wird innerhalb des Projektberichts ausführlich dargestellt.

Weiterhin Erfolg versprechend ist die im Dezember 2005 gestartete Zusammenarbeit mit Su-lake Deutschland, dem Betreiber des Habbohotel (www.habbohotel.de). Zwei Fachkräfte bieten wöchentlich einen Jugendchat innerhalb des **Habbohotel** an. Ziel ist die Bekanntmachung der bke-Jugendberatung, die Habbos sollen motiviert werden, das Angebot zu nutzen, wenn die Problemlage dies erfordert.

Das Landesprojekt „Familienzentren“ in NRW hat zu einer Kooperation mit dem Institut für Soziale Arbeit (ISA) in Münster geführt. Ziel war die Einrichtung eines Fachkräfteportals für die Modelleinrichtungen, die alle Fragen rund um die Erziehung an die bke-Fachkräfte stellen können.

Weiterhin waren zwei **Vorträge** im Rahmen von Fachtagungen wichtige Möglichkeiten, auf der Grundlage der bisherigen Erfahrungen richtunggebende Impulse für die Fachdiskussion zu setzen.

2. Aktivitäten

2.1. Voraussetzungen der Leistungserbringung

2.1.1. Projektbeirat

Der Projektbeirat traf sich am 22.3.2006 zur jährlichen Sitzung in Frankfurt. Der Projektbeirat nahm die ausführliche Berichterstattung über das Berichtsjahr 2005 zustimmend zur Kenntnis und zeigte sich von den dort veröffentlichten Erfahrungen beeindruckt. Anerkennung fand der Umstand, dass es der Virtuellen Beratungsstelle gelungen war, das abgelaufene Berichtsjahr selbstkritisch zu bewerten und die entscheidenden Fragen und Probleme einer bundeszentral vorgehaltenen Onlineberatung den beteiligten Trägern und der Wissenschaft zugänglich zu machen.

2.1.2. Bericht zur Arbeit der Stellenleitung

Bereits im Vorjahr war problematisiert worden, dass auch der seit April 2006 gültige Kooperationsvertrag nicht vorsieht, die Stellenleitung der Virtuellen Beratungsstelle mit Dienst- und Fachaufsicht über die beteiligten Fachkräfte auszustatten. Die Auswirkungen auf das Zusammenwirken von Fachkräften, Stellenleitung und Kooperationsstab war Gegenstand der Berichterstattung des Vorjahres. Die Zusammenarbeit stellt sich im Jahr 2006 wie folgt dar:

Diejenigen Fachkräfte, die bereit waren die Mitarbeit in der VBSt zu verlängern, wurden detailliert und separat zum Verlängerungsvertrag in schriftlicher Form über die relevanten organisatorischen und fachlichen Details der geltenden Standards informiert. Unter anderem wurde darauf hingewiesen, dass zu früheren Zeiten gewährte Ausnahmeregelungen (z.B. die fachliche Zuständigkeit nur für eine Beratungsform) nicht weiter aufrecht erhalten werden können, die hieraus sich ableitenden unterschiedlichen Belastungen einzelner Fachkräfte im Umfeld einer hochflexiblen Arbeitsweise waren nicht länger vertretbar. Das Deutlichmachen der Erwartungen des Projektträgers gegenüber den mitwirkenden Fachkräften trug zur Konsolidierung der Situation bei. Die Anzahl derer, die Ihren Einsatz unter Zuhilfenahme der im Projektbericht 2005 zitierten Schutzargumente auf ein Minimum reduzieren wollten, konnte verkleinert werden.

Die durch dieses Vorgehen geklärte Situation ermöglichte der Stellenleitung die Umsetzung der im Orientierungsrahmen festgelegten fachlichen Standards. Die Besonderheiten der Zusammenarbeit im virtuellen Team rückten in den Mittelpunkt der Betrachtungen. Bereits im Projektbericht 2005 war darauf hingewiesen worden, dass viele Fachkräfte die in der ambulanten Beratung bewährten Verfahren (Methoden) unmittelbar auf die Arbeit im Medium übertragen wollen. Welche Auswirkungen dieser Wunsch hat und wie von Seiten des Overhead auf dieses Verhalten reagiert wurde, ist Inhalt des nachfolgenden Berichts zur Arbeit des Koordinationsstabes. Eine allgemeine Erkenntnis ist der Umstand, dass sich alle Beteiligten auf die veränderte Kommunikation einstellen müssen. Was keine Selbstverständlichkeit für eine Berufsgruppe ist, die täglich mit gesprochener Sprache als Medium und Werkzeug umgeht. Es wird als ungewohnt empfunden, alle Tätigkeiten – auch die der fachlichen Begleitung (wie Intervision, Supervision, interner Austausch) - ausschließlich unter Zuhilfenahme der geschriebenen Sprache auszuführen. Diese Besonderheit leitet ein weiteres Signum der Arbeit im virtuellen Team ab: die mitwirkenden Fachkräfte werden von allen anderen (und insbesondere vom Overhead) in dem Maß wahrgenommen werden, wie sie schriftlich präsent sind. Während im realen Leben bereits die Anwesenheit einer Person ausreicht, um sie als Bestandteil des organisatorischen Vollzugs zu erkennen, erfordert das Medium zwingend die Teilnahme an der schriftlichen Kommunikation, um als „anwesend“ erkannt zu werden. Die VBSt basiert auf folgenden zwei Formen der internen Kommunikation: das interne Forum und die Intervision. Das interne Forum bietet die Gewähr, dass die Aktivitäten einer Fachkraft von allen (und insbesondere dem Overhead) wahrgenommen werden, die Kommunikation innerhalb

der Intervisionsgruppe wird zwar primär als Ergebnis der Gruppe präsent, dennoch treten die Beteiligten nicht völlig in den Hintergrund. Die Werkzeuge „Persönliche Nachricht (PM)“ und „Fachkraftchat“ bleiben auf der Ebene des persönlichen Gespräches und daher den anderen Fachkräften gegenüber verborgen. Angedacht waren beide Formen zur Stimulierung der Kommunikation mit den Mitteln des Mediums. Die stimulierende Wirkung des Smalltalk ist zugunsten der fachlich motivierten Kontaktaufnahme zurückgetreten.

Die konsolidierte Situation im Jahr 2006 ermöglichte die kritische Betrachtung eines anderen Punktes: die Organisationsgröße der VBSt. Zeitweise waren während des Berichtsjahres 90 Fachkräfte beteiligt, eine nicht unerhebliche Herausforderung an die Organisation und die fachliche Steuerung der Arbeit.

2.1.3. Bericht zur Arbeit des Koordinationsstabes

Der Koordinationsstab ist eine unverzichtbare Stütze der täglichen Arbeit. Eine wichtige Funktion erfüllt die Initiierung bzw. Aufrechterhaltung vereinbarter Organisationsstrukturen. Insbesondere die Strukturierung der Arbeitsergebnisse der Intervisionsgruppen stellt eine besondere Herausforderung dar. Der mit dem Medium erzielbare hohe Grad der Ökonomisierung der Arbeit wird durch unpräzise Ergebnisse kolportiert. Das Berichtsjahr war geprägt von der Suche nach praktikablen (und schriftlich fixierten) Strukturvorgaben zur internen Ergebnissicherung.

Gruppen- und Themenchat:

Seit Mitte des Jahres 2006 sind insgesamt 13 Fachkräfte als Chatmods tätig, die Vorbehalte der beteiligten Fachkräfte gegenüber dieser als „aufreibend“ titulierte Beratungsform konnten abgebaut werden. Es wird täglich mindestens ein Chat auf der Jugendseite und mindestens 3 Chats pro Woche auf der Elternseite angeboten, die im Projektantrag ausgewiesenen Darbietungsfrequenzen sind erfüllt. Zusätzlich findet einmal im Monat ein gemeinsamer „Eltern-Jugend-Chat“ statt, der das Ziel hat, den Dialog der Generationen zu befördern – weitergehende Einsichten vermittelt der Berichtsteil „Die offene Tür“. Vereinzelt waren Fachkräfte bereit, Chats an den Wochenenden anzubieten. Die Nachfrage war erwartungsgemäß sehr gut. Die im internen Forum veröffentlichten qualifizierten Wortprotokolle sind aussagekräftige Zusammenfassungen der Inhalte, des Verlaufs und der fachlichen Moderation und bieten immer öfter Anlass, ausgewählte Fragestellungen zum Thema der nächsten Intervision zu machen. Die Veröffentlichung der Protokolle erfolgt zuverlässig und zeitnah. Die vormals berichteten Störungen durch (insbesondere jugendliche) Ratsuchende sind praktisch auf Null zurückgegangen, die inhaltlich-beraterische Ausrichtung der Chats ist quantitativ wie qualitativ sehr hoch und übertrifft gelegentlich die internen vorsichtigen Erwartungen.

Die ChatmoderatorInnen treffen sich zweimal monatlich zur Intervision. Aktuell wichtiges Thema ist die erforderliche Abgrenzung (Stichwort „professionelle Distanz“) der Fachkräfte für den Fall, dass Ratsuchende versuchen, eine enge Beziehung aufzubauen. Die Protokollierung der Intervisionschats erfolgt derzeit durch eine Fachkraft auf der Grundlage der intern veröffentlichten Formvorlage.

Das Intervisionsprotokoll muss enthalten:

1. Name der teilnehmenden Fachkräfte
2. Kurze Reflexion des bisherigen Verlaufs der Gruppenchats und hierbei vorgetragener (Einzel)Probleme, so weit diese in einer vorausgegangenen Intervision besprochen wurden (hier vor allem: Zielerreichung / Problembeseitigung, Inhalt der Vorschläge der Kolleginnen und daraus abgeleitete Vorgehensweise der betreuenden Fachkraft)
3. Angabe des Users, dessen Fall besprochen wird
4. Angaben zur Beratungsdauer (in Beratung seit ...) und Beratungsintensität (Anzahl der Kontakte)
5. Benennung des Problems, weswegen der Fall vorgestellt wird
6. Bewertung des Problems durch die Anwesenden (u.a. auch Feststellung der Bedeutung der Intervisionsanfrage: betrifft sie nur diese Beratung, betrifft der Inhalt der Anfrage alle Einzelberatungen oder hat die Anfrage Bedeutung über die Einzelberatung hinaus, z.B. allgemeine Bedeutung als Thema einer internen Information, supervisionsrelevantes Thema, Kompetenzteam relevantes Thema usw.)
7. aussagekräftige Dokumentation der Bewertung des vorgetragenen Problems durch die Gruppe und Feststellung einer mehrheitlichen Empfehlung
8. Dokumentation der Einschätzung der intervidierten Fachkraft zu den Empfehlungen der Anwesenden und abschließende Feststellung der geplanten Vorgehensweise durch die intervidierte Fachkraft.

Die aktuellen Erfahrungen zur Beratungsform „Chat“ sind in das Konzept der fünftägigen Fortbildung der neuen Fachkräfte eingeflossen, mit dem Effekt, dass es wesentlich besser gelingt, die Besonderheiten der Chatberatung Anfängern gegenüber zu verdeutlichen und unbegründete Ängste abzubauen.

Projektintern stehen die folgenden Fragen zur Beantwortung an:

- a) Welches sind die kennzeichnenden Unterschiede in den Gruppenprozessen der Eltern und der Jugendlichen?
- b) Was ist das Spezifische der Themenchats im Gegensatz zu den themenoffenen Gruppenchats?

Forum

Derzeit sind 21 Fachkräfte als ForenmoderatorInnen tätig. Beide Adressatenseiten entwickeln sich unterschiedlich, auf der Jugendseite ist der Selbsthilfeanteil im Berichtsjahr deutlicher sicht- und spürbar als auf der Elternseite. Die Eltern lassen sich beraten und bleiben öfter in einer passiven Haltung, soweit es nicht zu einer Aktivierung durch stimulierende Beiträge der so genannten „AltuserInnen“ kommt, jenen erfahrenen Eltern, die im Projekt seit längerer Zeit aktiv sind und um die Ressourcen aktivierende Funktion der Selbsthilfe wissen. Das Klima auf

der Jugendseite ist – von wenigen emotionalen Störungen abgesehen – durchgängig von Hilfsbereitschaft und gegenseitigem Verständnis geprägt.

Die Interventionsstile der Fachkräfte sind an die beiden Adressatenseiten angepasst und differenzieren auch hinsichtlich der Unterforen. Die persönliche Note der ForenmoderatorInnen ist erkennbar und wird auf beiden Seiten geschätzt.

Die „offene Tür“ kann auf eine Sammlung Adressaten übergreifender Fragen zurückgreifen und zeigt Besonderheiten bei der Generationen übergreifenden Kommunikation. Erfreulich wäre der Umstand, die Erkenntnisse für die ambulante Praxis fruchtbar zu machen. Eine erste Analyse findet sich im Projektbericht. Der erhebliche Umfang der im Forum vorliegenden Diskussionen (Threads) rechtfertigt nach Meinung des Trägers die Weitergabe des Materials an externe ExpertInnen (z.B. Journalisten), um die ausgesprochen positiven Erfahrungen öffentlichkeitswirksam – und für beide Adressatengruppen nachvollziehbar - aufzuarbeiten.

Einzelberatung / Sprechstunde

Die Anzahl der Einzelberatungen war im Berichtsjahr leicht rückläufig. Die Beantwortung einer Anfrage auf der Jugendseite verbraucht im Durchschnitt 30 Minuten, eine Anfrage auf der Elternseite im Durchschnitt 50 Minuten (inklusive Vor- und Nachbereitung!). Als wichtige Veränderung in der Qualität der Anfragen kann die Zunahme von „Ein-Satz-Fragestellungen“ (vorwiegend auf der Elternseite) festgestellt werden. Bei diesen kurzen Anfragen fällt es den Fachkräften schwer, mit der Antwort die Erwartungshaltung der Ratsuchenden sicher zu treffen. Weshalb ein Schwerpunkt der Koordination auf der Herausarbeitung dieser Besonderheiten lag, verbunden mit dem Ziel, einen fachlich angemessenen Umgang mit diesen Anfragen zu entwickeln. Die „Ein-Satz-Anliegen“ verbrauchen mehr zeitliche Ressourcen bei der Beantwortung, dennoch ist der Ökonomisierungsgrad von 50 Minuten inklusive Vor- und Nachbereitung bemerkenswert hoch. Die fachlichen Folgerungen für diese Problemkonstellation können benannt werden und sollen im Laufe des Jahres 2007 in schriftlicher Form zur Verfügung stehen.

Ein Problem ganz eigener Art ist, dass viele Fachkräfte die verbindliche Dienstplanung innerhalb der VBSt mit Hinweis auf wichtige Termine in der eigenen Beratungsstelle unterlaufen, die Dienstverpflichtung in der VBSt erscheint nachrangig. Die jeweils kurzfristige Umorganisation der Dienstzeiten verbraucht erheblich Zeit, belastet jene Fachkräfte, die bereit sind, ein Maximum an Flexibilität zu zeigen und führt immer wieder zu Minderbesetzungen der Angebote - vor allem in der offenen Sprechstunde. Es darf daher nicht wundern, dass es wegen dieser Unregelmäßigkeiten auf der Jugendseite immer wieder zu Beschwerden im Forum kommt.

Nach wie vor sind Unterschiede in der Beratungsqualität der beteiligten Fachkräfte zu beobachten. Vordringliches Ziel ist daher eine kontinuierliche Qualitätssicherung, die u.a. auf der regelmäßigen Einsichtnahme in die Beratungsverläufe angewiesen ist. Zur Sicherstellung der

Einsicht bedarf es einer internen QS-Kultur, die Fachkräfte veranlasst, auch ohne konkreten Anlass (zum Beispiel der Beschwerde eines Ratsuchenden) die Beratungsakte der zuständigen Koordinatorin zur Verfügung zu stellen. Die selbstständige Bearbeitung der Anfragen führt nach einiger Zeit bei vielen Fachkräften zu (sehr) individuellen Vorgehensweisen, die nicht immer in Einklang mit den fachlichen Vorgaben stehen. Das Eindämmen dieser Individualisierungstendenzen erfordert nicht nur hohen zeitlichen Einsatz und tägliche fachliche Präsenz aufseiten der Koordination, sondern erzeugt immer wieder Reibungsverluste durch eine Verweigerungshaltung aufseiten der Fachkräfte.

2.1.4. Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen

Im Berichtsjahr waren insgesamt 85 Fachkräfte an der Leistungserbringung beteiligt. Diese Größenordnung macht die VBSt einmalig in der Bundesrepublik.

Die zustimmende Haltung der Bundesländer zum Projekt hat bewirkt, dass sich viele Beratungsstellen um eine unbefristete Mitarbeit in der Virtuellen Beratungsstelle bemüht haben. Nahezu alle Verlängerungsanfragen wurden von den örtlichen Trägern positiv beschieden, fast 50% in Form einer unbefristeten Verlängerung.

Stand der Beteiligung Ende 2006:

Bundesland	BStellen Ist	BStellen Soll	+/-	Anzahl Fachkräfte	Stunden Soll	Stunden Ist	+ / -
•Baden-Württemberg:	5	11	-6	5	110	25	-85
•Bayern:	17	12		17	120	103	-17
•Berlin:	3	3		3	30	16	-14
•Brandenburg:	0	3	-3		30	0	-30
•Bremen:	1	1		1	10	4	-6
•Hamburg:	2	2		2	17	17	
•Hessen:	6	6		7	60	40	-30
•Mecklenburg-Vorpommern:	0	2	-2		20	0	-20
•Niedersachsen:	8	8		8	80	40	-40
•Nordrhein-Westfalen:	24	18		26	180	148,7	-31,3
•Rheinland-Pfalz:	5	4		5	40	26,5	13,5
•Saarland:	1	1		1	10	5	-5
•Sachsen:	2	4	-2	2	40	15	-25
•Sachsen-Anhalt:	1	2	-1	2	20	10	-10
•Schleswig-Holstein:	4	3		4	30	21	-9
•Thüringen:	2	2		2	20	10	-10
Summen (gerundet)	81	82	-1	85	817	481	336

Legende: Anmerkung: Nicht alle beteiligten Fachkräfte einer Beratungsstelle bringen die maximale Anzahl Wochenstunden (10 Stunden) ein, weshalb die Zahl der beteiligten Beratungsstellen bzw. der gezählten Fachkräfte höher sein kann als in der nominalen Verteilung ausgewiesen.

Die Beteiligung der Beratungsstellen in freier Trägerschaft konnte gegenüber dem Vorjahr deutlich verbessert werden. Die folgende Aufstellung zeigt die beteiligten Träger im Berichtsjahr:

Träger	Anzahl Fachkräfte	Prozent
AWO	3	4 %
DPWV	2	2 %
Evangelische Kirche	20	23 %
Katholische Kirche	12	14 %
Ökumenische Träger	2	2 %
Kommunen und Landkreise	38	45 %
Sonstige	8	9 %

Die freien Träger stellen 54% der beteiligten Beratungsstellen, die Städte und Landkreise 45%.

2.1.5. Kooperation / Kooperationsvertrag

Der dem Beirat vorgelegte überarbeitete Kooperationsvertrag wurde von diesem beschlossen und gilt seitdem für die Fachkräfte, die nach In-Kraft-Treten fortgebildet wurden. Eine wichtige und hilfreiche Änderung war die Verlängerung der Vertragslaufzeit auf mindestens 24 Monate. Ein Blick auf die an der virtuellen Beratungsstelle beteiligten Berufsgruppen ergibt folgende Verteilung:

Grundberufe	absolut	Prozent
Diplom-Psychologe	51	60%
Diplom-Pädagoge	8	9%
Dipl.Soz.Arb. / Dipl.Soz.Päd./Soz.Arb.	25	29%
Heilpädagogie	1	1%
Gesamt	85	100

Der Vergleich mit dem Vorjahr zeigt, dass diplomierte PsychologInnen (58% im Vorjahr) weiterhin die Berufsgruppenliste anführen, gefolgt von den Diplom-SozialpädagogInnen. Die Verteilung hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur minimal verändert.

Die folgende Aufstellung zeigt die Zusatzqualifikationen der an der virtuellen Beratungsstelle beteiligten Fachkräfte für das Berichtsjahr:

Zusatzqualifikationen	absolut	Prozent
Approbation	5	5,9%
Drogenberatung	2	2,4%
Erziehungs- und FamilienberaterIn	2	2,4%
Familientherapie	33	38,8%
Gesprächspsychotherapie	0	0,0%
Gestalttherapie	11	12,9%
Psychodrama	1	1,2%
Psychoanalyse	2	2,4%
personenzentrierte Psychotherapie	4	4,7%
Verhaltenstherapie	7	8,2%
Approbation	5	5,9%
Andere	18	21,2%
Gesamt	85	100%

Der Vergleich mit dem Vorjahr hohe Anteil der Familientherapie mit 52% ging im Berichtsjahr auf 38% zurück. Die Liste zeigt eine breite Palette anerkannter Zusatzausbildungen, an der deutlich wird, dass die Beratungsleistungen der VBSt auf der Grundlage eines multidisziplinären Teams zustande kommen.

2.2. Das Leistungsspektrum

2.2.1. Entwicklung der Nachfrage

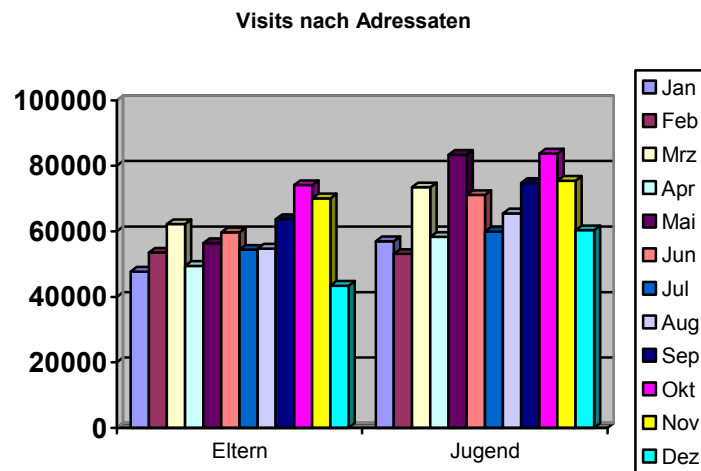
Die Entwicklung der Inanspruchnahme wird anhand von fünf Parametern dargestellt:

- 1) eindeutige Zugriffe (Visits),
- 2) Seitenzugriffe
- 3) Registrierungen,
- 4) Inanspruchnahme der Beratung im Forum,
- 5) Inanspruchnahme der Beratung in der Gruppe (Gruppen- und Themenchat)
- 6) Inanspruchnahme der Einzelberatungsformen (Mailberatung und Einzelchat).

(1) Zugriffe (Visits)

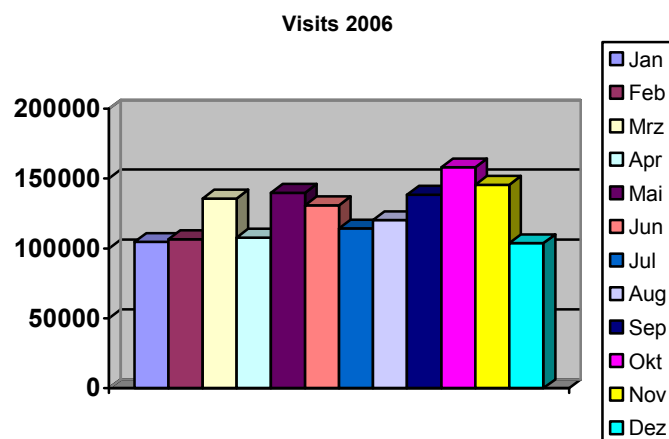
Die Auswertung der Visits zählt die „eindeutigen“ Zugriffe. Jeder Besucher, der mit der gleichen IP (Internetadresse) mehrfach am gleichen Tag auf das System zugreift, wird nur einmal

pro Kalendertag gezählt. Die Zählung setzt voraus, dass die aufgerufene Seite (Page) vollständig geladen wurde.



Die Inanspruchnahme des Beratungsangebots ist im Jahr 2006 weiter gestiegen. Es wurden pro Tag durchschnittlich 4228 eindeutige **Zugriffe (Visits)** 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.

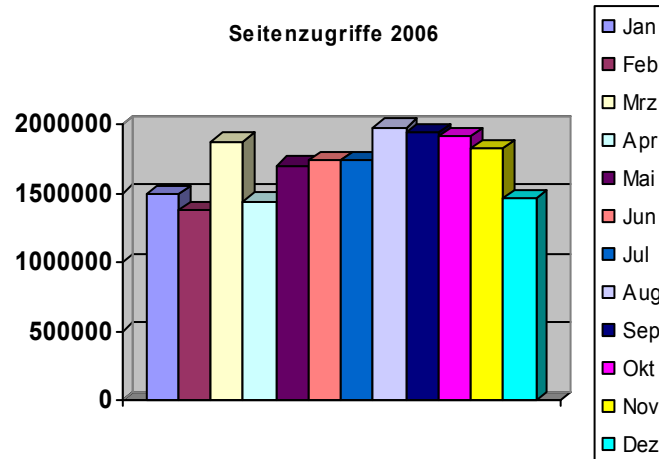
Die Darstellung der Summe aller Visits (Eltern und Jugend) zeigt das folgende Diagramm:



Die Marke von 100.000 monatlichen Visits wurde im Berichtsjahr deutlich überschritten. Nach wie vor auffällig ist die weiterhin uneinheitliche Entwicklung der Zugriffe. Die möglichen Effekte der Öffentlichkeitsarbeit – vor allem für die Zugriffe ab Oktober - im Berichtsjahr werden im gleichnamigen Kapitel thematisiert.

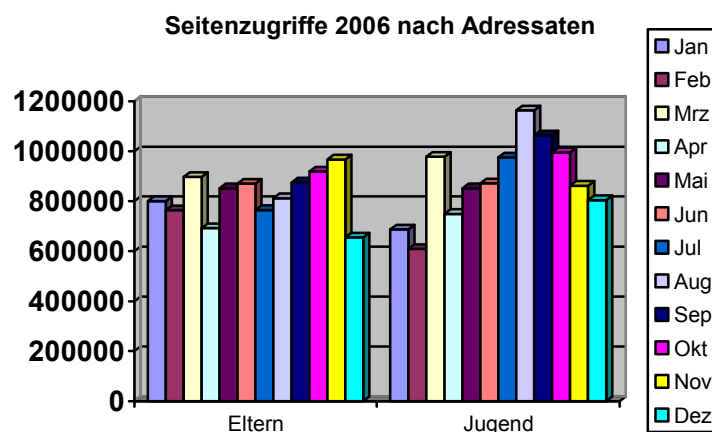
(2) Seitenzugriffe

Die Auswertung „Seitenzugriffe“ zählt die von den Besuchern insgesamt aufgerufenen Seiten und ist ein Maß für die Intensität, mit der sich Besucher mit dem Angebot beschäftigen.



Insgesamt wurden im Berichtsjahr über 20 Millionen Seiten aufgerufen, dies entspricht einer **Steigerung von 58%** im Vergleich zum Vorjahr. An **acht** von zwölf **Monaten** kam es zu mehr als 1.5 Millionen Seitenzugriffen, im August wurde die 2 Millionengrenze nur knapp verfehlt. Sowohl bei den Visits wie bei den Seitenzugriffen werden alle Besucher des Internauftritts gezählt, ungeachtet des Umstands, ob der Besucher registriert ist oder nur die öffentlich zugänglichen Bereiche des Angebots (hauptsächlich das Forum) einsieht.

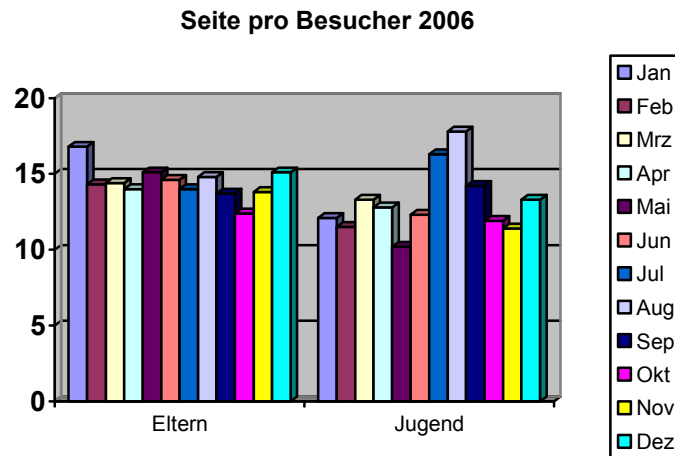
Die Darstellung der Seitenaufrufe getrennt nach Adressaten ergibt folgendes Bild:



Die Grafik verdeutlicht, dass die Jugendlichen geringfügig mehr Seitenaufrufe (**10.608.474**) als die Eltern (**9.862.416**) verursacht haben (**plus 7 %**). Dies bedeutet, dass sich beiden Adressatengruppen hinsichtlich der Aktivitäten und der Intensität der Nutzung nicht mehr wesentlich unterscheiden. Im Jahr 2005 waren die Seitenzugriffe auf der Elternseite (durch deren aktive

Beteiligung im Forum, verbunden mit häufigem Blättern beim Lesen langer Beiträge) deutlich höher.

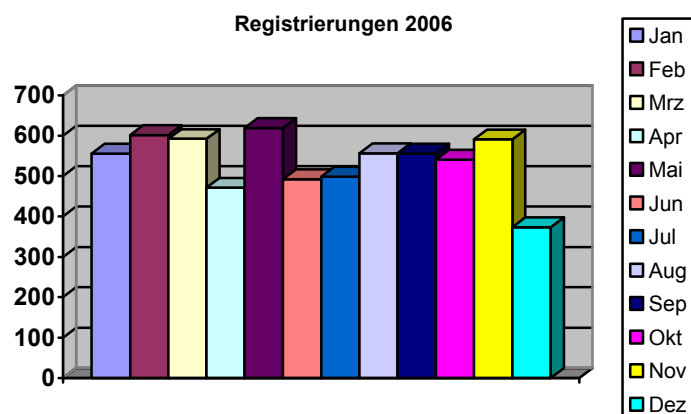
Der Quotient aus Seitenzugriffen und Visits ergibt die durchschnittliche Seitenzahl pro Besucher und beleuchtet ebenfalls die Intensität der Nutzung.



Die Eltern rufen durchschnittlich 14 Seiten (**minus 23%**) pro Besuch auf, die Jugendlichen 13 Seiten (**plus 1%**). Die Kenntnis des Nutzungsverhaltens ist eine wichtige Information bei der Platzierung relevanter Informationen.

(3) Registrierungen

Die Beratung über das *bke*-System erfordert eine Registrierung zwecks eindeutiger Identifikation des Nutzers. Die Anzahl der Registrierungen repräsentiert die Zahl der Rat Suchenden, die aktiv am Angebot teilnehmen können.

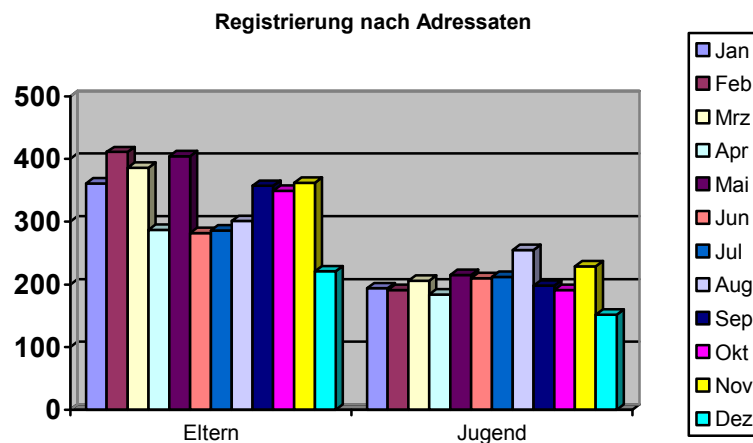


Die Entwicklung der **Registrierungen** ist der Indikator für die aktive Inanspruchnahme der angebotenen Beratungsformen „Forum“, „Gruppen- und Themenchat“ sowie „Einzelberatung“ (mit Mailberatung, offener Sprechstunde und terminiertem Einzelchat). 6444 neue Registrie-

rungen im Berichtsjahr belegen die weiterhin hohe Attraktivität des Angebots. Im Vergleich zum Vorjahr **stieg** die Zahl der Registrierungen eher geringfügig **um 7 Prozent**.

Der Vergleich der Registrierungen auf beiden Adressatenseiten zeigt einen unterschiedlichen Verlauf, es haben sich deutlich mehr Eltern registriert als Jugendliche. Allerdings waren die Jugendlichen deutlich aktiver (Forum und Chat), was darauf hinweist, dass diejenigen, die sich registrieren, das System aktiv nutzen.

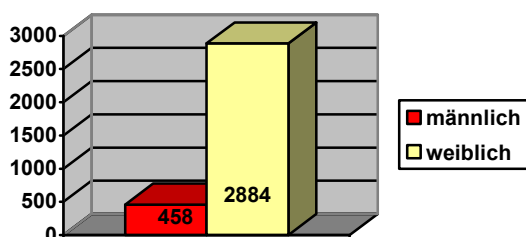
Die Entwicklung der Registrierungen insgesamt zeigt das folgende Diagramm:



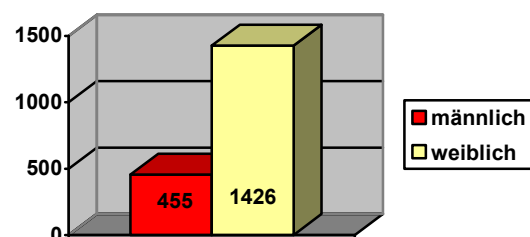
Insgesamt entfallen 60 % aller Registrierungen auf die Elternseite, 40 % auf die Jugendseite. Durchschnittlich haben sich 550 Rat Suchende pro Monat registriert, im Vorjahr kam es zu 500 Registrierungen pro Monat (**plus 10 %**).

Die Betrachtung der Geschlechterverteilung (von den Nutzern, die Angaben gemacht haben) zeigt, dass die im Vorjahr beherrschenden Verhältnisse auch für das Berichtsjahr prägend sind. Auf der Elternseite registrieren sich fünfmal mehr Mütter (85%) als Väter (15%), auf der Jugendseite sind es mehr als doppelt so viele Mädchen (69% zu 31%).

Geschlechterverteilung Eltern

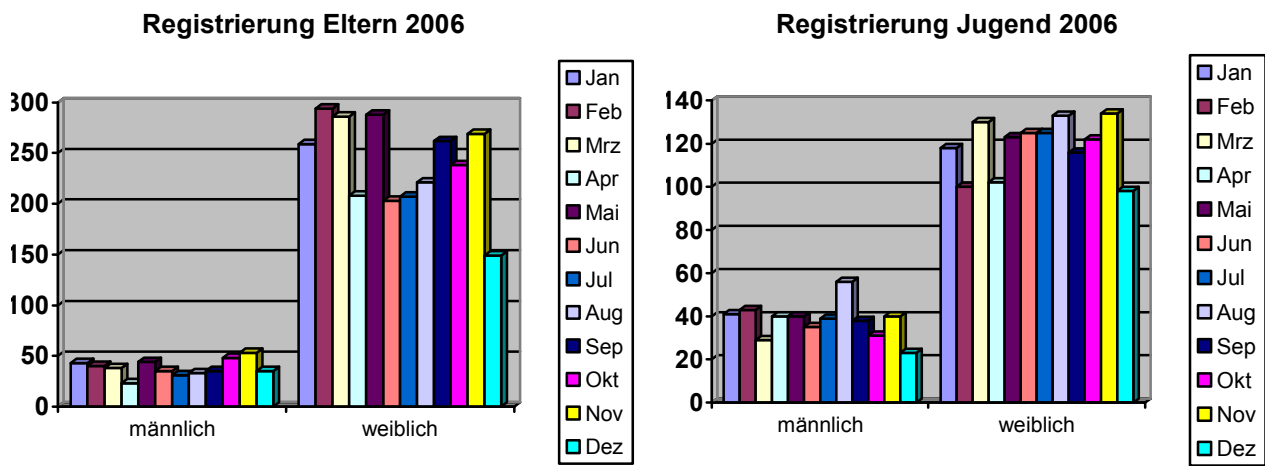


Geschlechterverteilung Jugend



Während sich das Verhältnis der Geschlechter auf der Elternseite weiter zuungunsten der Männer entwickelt hat, konnte der Abstand zwischen Mädchen und Jungen leicht verbessert werden. Es haben sich **6 % mehr männliche Jugendliche** registriert als im Vorjahr!

Hinsichtlich der monatlichen Entwicklung der Registrierung zeigt die Elternseite bei den Männern/Vätern einen Anstieg im Oktober und November, der mit der in zwölf Städten laufenden Bewerbung des Angebots durch die Hopp-Stiftung zusammenfällt. Die Entwicklung bei den Frauen/Müttern ist insgesamt uneinheitlich, die Bezugnahme auf die Öffentlichkeitsaktion ist daher nicht empirisch abzusichern.



Die Entwicklung auf der Jugendseite verläuft insgesamt gewohnt uneinheitlich, eine Verbindung zu den öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen kann nicht hergestellt werden.

Auffallend auf beiden Seiten ist der Abfall der Registrierungen im Monat Dezember.

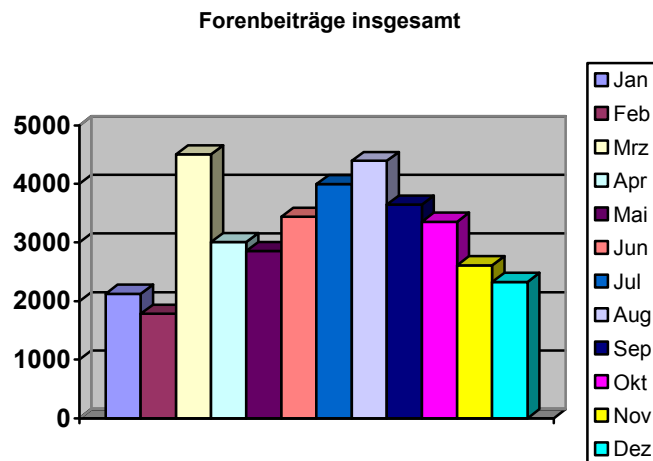
2.2.2. Entwicklung „Beratung im Diskussionsforum“

Die nachfolgende Darstellung der Entwicklung der Beratungsformen beginnt mit dem Forum und endet bei der Einzelberatung. Maßgebend für die Abfolge ist die Erkenntnis, dass die Möglichkeit zum öffentlichen Austausch für die Rat Suchenden nach wie vor das wichtigste Angebot darstellt. Diese Beratungsform ist ohne Registrierung zugänglich und ermöglicht potenziell Beratungswilligen einen ersten und unverbindlichen Einblick. Das Forum ist erster Anlauf- und Orientierungspunkt und kann in seiner motivierenden Funktion nicht hoch genug eingeschätzt werden. Die Wirkung ist die eines „Aushängeschildes“.

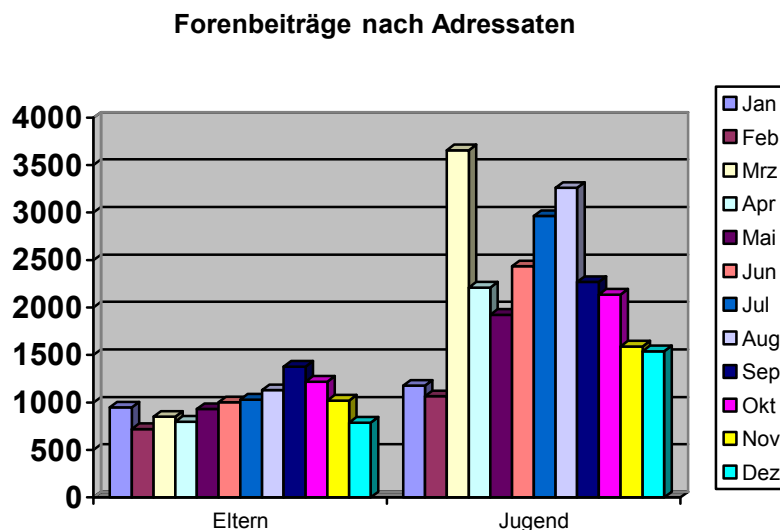
Das Forum ist der öffentlichste Teil der Beratung und stark von der Selbsthilfe innerhalb der Community getragen. Hier findet ein intensiver und sehr zeitnahe Austausch zwischen den Rat Suchenden statt, die das gleiche Anliegen haben oder aus den eigenen Erfahrungen berichten und damit anderen Betroffenen helfen und Mut machen können. Besonders auf der

Jugendseite werden neue Beiträge oft innerhalb weniger Minuten beantwortet, auf der Elternseite meist innerhalb des gleichen Tages. Durch die Schnelligkeit der Reaktionen und der hohen Alltagsrelevanz der dort behandelten Themen (z.B. Schlafstörungen bei Kindern) entwickelt das Forum eine beachtliche Dynamik.

Die Auswertung zählt die Beiträge der registrierten Rat Suchenden im Forum im Jahr 2006:



Es wurden insgesamt 38.041 neue Forenbeiträge verfasst, das entspricht einer **Verdoppelung** der gesamten Aktivitäten im Forum und bestätigt auch zahlenmäßig die herausragende Bedeutung dieser Angebotsform. Aufgeteilt nach Adressaten ergibt sich folgendes Bild:



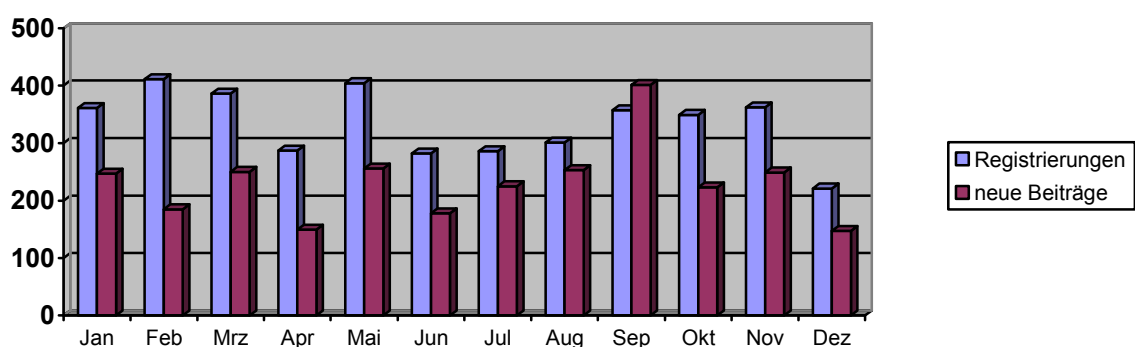
Auf der Elternseite wurden 11.823 neue Beiträge verfasst, das entspricht einer **Steigerung von 24 %**, auf der Jugendseite wurden 26.218 neue Beiträge verfasst, was einer **Steigerung von 160 % (!)** entspricht. Leider kann der enorme Zuwachs nicht aufgeklärt werden. Das kontinuierliche Ansteigen auf der Elternseite kann auf eine besonders interessante Diskussion hinweisen, die dazu geführt hat, dass immer mehr Eltern sich daran beteiligt haben. Der Ausrei-

ßer im März auf der Jugendseite kann nicht erklärt werden. Auffällig ist, dass beide Adressenseiten im letzten Quartal eine rückläufige Aktivität zeigen.

Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Beratung im Forum durch ein Setting gekennzeichnet ist, das in dieser Form nicht auf die ambulante Beratung übertragen werden kann. Die Beratung in der Gruppe, bei der die Gruppe selbst bestimmt, wer sich in welchem Umfang und zu welchem Thema beteiligen will, ist in dieser Form nur über das Medium zu bewerkstelligen. Zugleich wird deutlich, dass mit dem Angebot eine Klientel erreicht wird, die Angebote nutzt, die in dieser Form sonst nicht verfügbar sind. Es bestätigt sich erneut, dass die virtuelle Beratung keine Konkurrenz zur ambulanten Beratung ist, sondern eine Erweiterung oder Ergänzung.

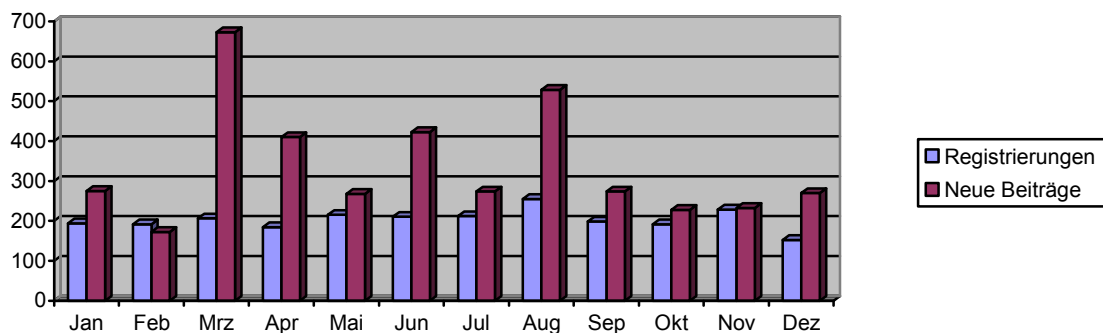
Die statistisch hilfreiche Unterscheidung zwischen den Forumsaktivitäten neu Registrierter und solcher, deren Registrierung länger zurückliegt, zeigt, wie sich das Klima im Forum entwickelt hat. Es ist keine neue Erkenntnis, dass das Verhalten der so genannten „Altuser“ (Nutzerinnen und Nutzer, die bereits seit längerer Zeit im Angebot aktiv sind und durch ihre Beiträge im Forum bekannt sind) nicht nur das Klima im Forum maßgebend bestimmt, sondern auch mit der Aktivierung neuer Nutzender in Verbindung steht. **Lassen die Aktivitäten der erfahrenen Nutzerinnen und Nutzer nach, sinkt erfahrungsgemäß auch die Aktivität der neu registrierten Nutzer.** Das nachfolgende Diagramm zeigt die Beiträge jener Rat Suchender, die im Monat der Registrierung den ersten Beitrag verfassen (als „neu“ gezählt), während alle ab dem Folgemonat verfassten Beiträge als „alt“ gezählt werden. Der Vergleich der Registrierungen zu den Forumsaktivitäten der neu registrierten Rat Suchenden auf der Elternseite zeigt, dass durchschnittlich 40% aller neu Registrierten im Registrierungsmonat einen Beitrag verfassen. 60% tun dies zu einem späteren Zeitpunkt oder halten eine andere Beratungsform für sich für besser geeignet.

Verhältnis Registrierungen - neue Beiträge bei den Eltern



Auffallend ist die im Vergleich zum Vorjahr verbesserte Entwicklung zwischen Registrierungen und der Anzahl der Forenbeiträge **im Monat der Registrierung**. Durchschnittlich haben sich 70% der neu registrierten Eltern sofort an der Diskussion im Forum beteiligt. Im Monat September haben sich neu registrierte anscheinend an mehreren Themen gleichzeitig beteiligt. Die Betrachtung der Verhältnisse auf der Jugendseite zeigt ein von den Eltern stark abweichendes Bild: lediglich durchschnittlich 20% der Jugendlichen posten **im Monat der Registrierung** einen Beitrag im Forum. 80% entscheiden sich für eine andere Beratungsform oder warten ab, ob sich die Diskussion im Forum in einer Weise entwickelt, die den persönlichen Vorstellungen entspricht.

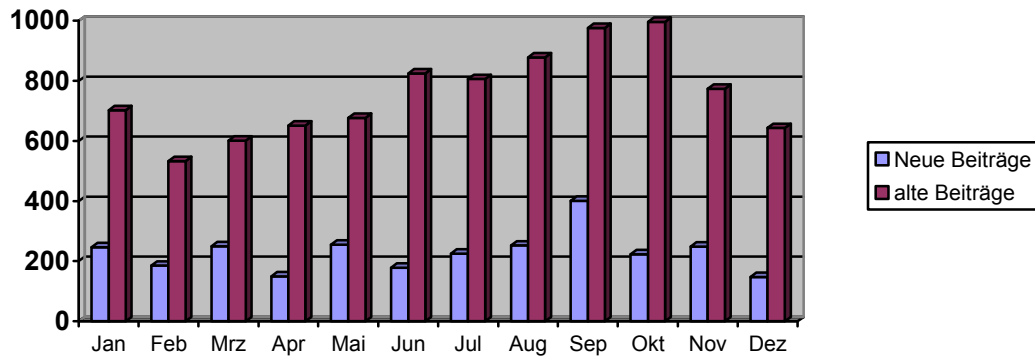
Verhältnis Registrierungen - neue Beiträge auf der Jugendseite



Die Auswertung verdeutlicht, dass die neu registrierten Jugendlichen sich sofort und sehr intensiv an der Diskussion im Forum beteiligen. Die Grafik veranschaulicht auch die bereits erwähnte Verdreifachung der Aktivitäten im Forum auf der Jugendseite. **Zugleich belegen die Zahlen, was den Fachkräften bei der Betreuung aufgefallen war: die Community hat sich positiv verändert. Vielen Jugendlichen, die von Anfang an dabei waren, war im Laufe des Berichtsjahres die Ablösung gelungen. Die Zeit vor der Ablösung war gekennzeichnet von deren Unzufriedenheit mit dem Empfinden, dass ihnen nicht mehr die Aufmerksamkeit entgegen gebracht würde, die sie zu verdienen glaubten. Dass die Fachkräfte aus fachlichen Erwägungen die Intensität der Zuwendung reduziert hatten, wäre für die Betroffenen wohl verschmerzbar gewesen. Schlimmer wog der Umstand, dass die neu Hinzugekommenen die „Besitzansprüche“ der Altuser problematisierten und damit der Sonderbehandlung den Boden entzogen.**

Das Verhältnis zwischen den Aktivitäten im Monat der Registrierung und den einsetzenden Aktivitäten ab dem Folgemonat zeigt das folgende Diagramm:

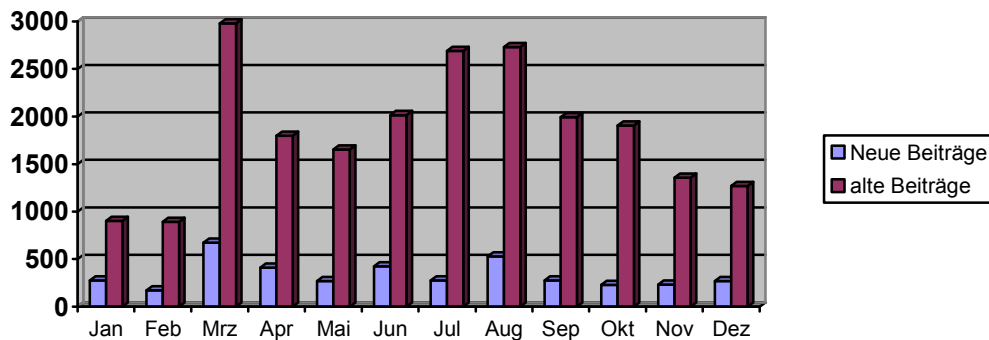
Forenebeiträge neuer bzw. alter Nutzer (Eltern)



Die Beiträge der erfahrenen Mitglieder sind im Durchschnitt dreimal mehr als die Beiträge frisch registrierter Mitglieder und verhalten sich auf der Elternseite wie im Vorjahr (ebenfalls ein Jahresdurchschnitt von 1 : 3).

Die Verhältnisse auf der Jugendseite zeigen noch deutlicher die motivierende Funktion der Beiträge neu registrierter Jugendlicher auf das Verhalten der bereits länger im System Registrierten. Das Verhältnis der neuen Nutzerinnen und Nutzer zu den Beiträgen bereits Registrierter lag im Jahresdurchschnitt bei knapp 1 : 6 (im Vorjahr dagegen 1 : 4).

Forenbeiträge "neuer" und "alter" Nutzer (Jugend)



Bei der Nutzung des Forums ist auffallend, dass neue Festteilnehmer nur selten prüfen, ob das persönliche Thema bereits behandelt wurde. Es kommt wie im Vorjahr zur wiederholten Eröffnung der gleichen Themen. Auf der Jugendseite führt dies dazu, dass Jugendliche, die dieses Thema bereits zu einem früheren Zeitpunkt aktiv diskutiert haben, den neu registrierten Jugendlichen schnell und ausführlich mit ihren bisher gemachten Erfahrungen und Einsichten zur Seite stehen. Auf diese Weise wird der Selbsthilfecharakter des Forums deutlich sichtbar und das Klima wirkt auf neu registrierte Jugendliche offen, hilfsbereit und einladend. Von den Fachkräften wird verlangt, dass auch die wiederholt zur Sprache kommenden Themen individuell beantwortet werden und die gegenseitige Hilfe in der gleichen Weise initiiert

wird, als wäre das Thema erstmals angesprochen worden. Der Hinweis auf Diskussionen zum früheren Zeitpunkt bleibt den Mitgliedern selbst vorbehalten.

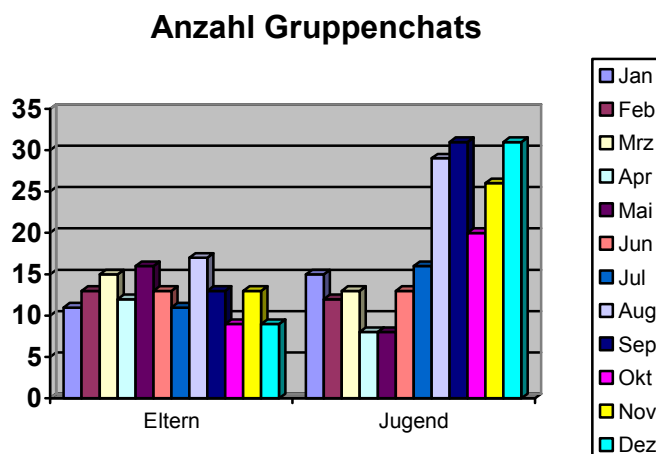
Erste Ergebnisse des Unterforums „Die offene Tür“ werden an anderer Stelle dieses Projektberichts dargestellt.

2.2.3. Entwicklung „Beratung im Gruppenchat“

Der Gruppenchat ermöglicht die Beratung in der Gruppe, das Gespräch mit den Anwesenden erfolgt online in Echtzeit. Wegen seiner dialogischen, an das Gespräch im RL angelehnten Struktur ist der Gruppenchat bei allen Mitgliedern beliebt, die den unmittelbaren Kontakt suchen und von der Dynamik des in Echtzeit geführten Dialogs profitieren. Wie die Beratung im Forum ist auch diese Beratungsform stark von Selbsthilfe geprägt. Die Ansichten und Einstellungen werden durch die Kommentare anderer relativiert. Die Moderatorinnen und Moderatoren sind verantwortlich dafür, dass die Kritik konstruktiv bleibt.

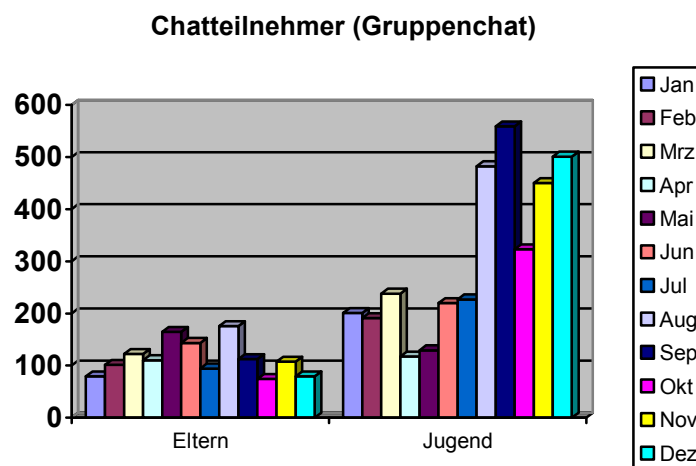
Im Berichtsjahr konnte das Angebot die intern gesetzten Vorgaben verwirklichen: mindestens ein Jugendchat pro Werktag und drei Elternchats pro Woche. Auf der Jugendseite gibt es darüber hinaus in unregelmäßiger Abfolge einen zweiten Chattermin am gleichen Tag. Neu ist ein regelmäßiger Chat pro Monat, der Eltern und Jugendlichen zu einem gemeinsam interessierenden Thema offen steht. Moderiert wird dieser Chat von je einer Fachkraft der Eltern- und der Jugendseite., der Chat erfreut sich inzwischen großer Beliebtheit, ist gut besucht und zeichnet sich durch sein konstruktives Gesprächsklima aus, das hohe beraterische Effekte ermöglicht.

Das Diagramm zeigt die Anzahl der in 2005 angebotenen Chats, getrennt nach Adressatengruppen:



Die Anzahl der Chats konnte auf beiden Seiten **mehr als verdoppelt** werden. Es fanden 152 Gruppenchats auf der Elternseite und 222 Gruppenchats auf der Jugendseite statt. Das Berichtsjahr war geprägt von einer personell stabilen Situation, positiv beeinflusst durch eine große Zahl der Fachkräfte mit einer verlängerten Mitwirkungszeit und organisatorischer Begleitmaßnahmen, die eine verbindliche Dienstplanung ermöglichten. Erstmals kann von einem „normalen“ Betriebsablauf gesprochen werden, der zeigt, dass die Erwartungen der bke in die Ökonomie der Beratung über das Medium berechtigt und begründet waren.

Erfreulich ist die Entwicklung der Teilnehmerzahlen, die eine **Verdreifachung** der teilnehmenden Eltern ausweist, die Teilnahmen auf der Jugendseite hat sich **mehr als verdoppelt**. Das folgende Diagramm zeigt die Anzahl der monatlich Teilnehmenden an den Gruppenchats auf der Eltern- und der Jugendseite:



Im Jahr 2006 haben 1362 Eltern an den Chats teilgenommen (zum Vergleich: im Vorjahr waren es nur 474), auf der Jugendseite wurden 3638 Teilnehmende gezählt (zum Vergleich: im Vorjahr waren es 1424 Teilnehmende). Durchschnittlich waren 9 Eltern und 16 Jugendliche pro Chat anwesend.

Dem Ausbau des Chatangebots lag die Hypothese zugrunde, dass es einen verstärkten Bedarf nach dieser Beratungsform gibt, die Zahlen belegen die Richtigkeit der Vermutung. Geplant ist die Ausweitung der Chatangebote auf das Wochenende, was sicherlich zu einer starken Zunahme führen wird.

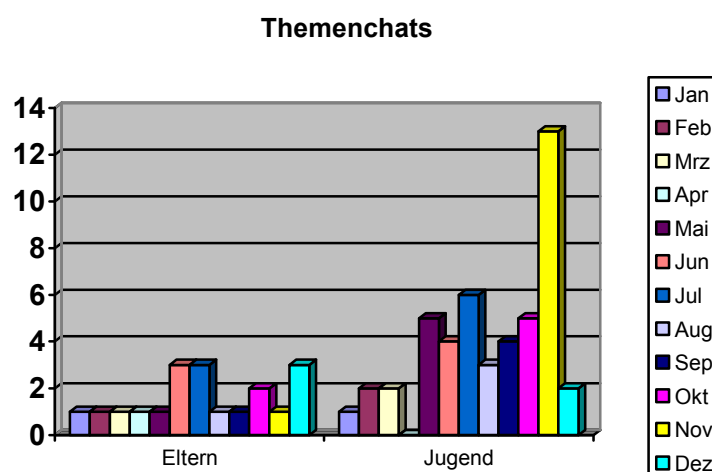
Wichtiger als die quantitative Zunahme ist die Frage, welche Beratungsanteile die durchgeführten Chats aufwiesen. Vergleichbar der Entwicklung im Forum hat sich die Veränderung der Mitgliederstruktur auch hier sehr positiv bemerkbar gemacht. Die geringere Präsenz der schon länger im System aktiven Jugendlichen hat für mehr Bewegungsfreiraum bei den neu registrierten gesorgt und offene Beziehungsstrukturen etabliert. Unbeschadet des Umstan-

des, dass der störende Einfluss auf die Community von einer Minderheit ausging, war deren Einfluss sehr prägend, wie im Nachhinein festgestellt werden muss. Die neu gewonnene Perspektive ermöglicht den Fachkräften, das Zurückfallen in alte Kommunikationsgewohnheiten zu verhindern. Insgesamt werden die Gruppenchats im Berichtsjahr als inhaltlich dicht, strukturiert, kooperativ und lösungsorientiert beschrieben. Die Beratungsqualität der Gruppenchats konnte weiter ausgebaut werden.

2.2.4. Entwicklung „Beratung im Themenchat“

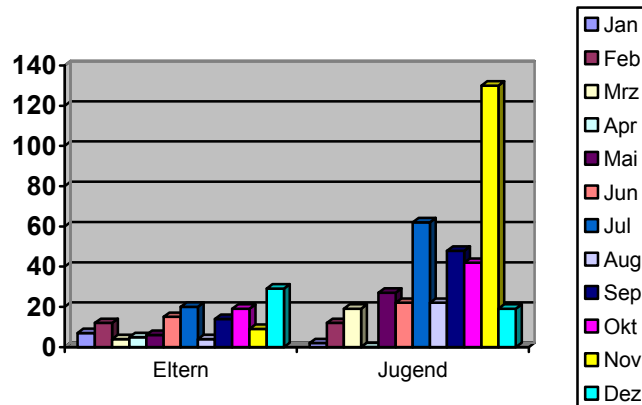
Der Themenchat nimmt innerhalb der Gruppenberatungsangebote eine Sonderstellung ein, fachlich wie technisch. Der Chat wird durch ein vorgegebenes Thema inhaltlich vorstrukturiert und „begrenzt“ und die Moderatorin verpflichtet die Teilnehmenden auf dieses Thema. Während im normalen Gruppenchat alle Anwesenden in einem Chatraum miteinander reden, ermöglicht der Themenchat die Nutzung eines weiteren Chatraums, in dem sich nur die ExpertIn aufhält. Die Moderatorin leitet die Diskussion im „normalen“ Chatraum und bündelt die Fragen für die ExpertIn, die sie aufbereitet an diese weiter reicht. Dadurch gewinnt die ExpertIn Zeit, die gestellten Fragen zu beantworten und steht nicht unter dem inneren Zwang, mit dem oft hohen Diskussionstempo (Schreibtempo) der Teilnehmenden mithalten zu müssen.

Auf der Elternseite wurden im Berichtsjahr 19 Themenchats angeboten (zum Vergleich: 9 Themenchats im Vorjahr), auf der Jugendseite waren es 47 Themenchats (zum Vergleich: 22 Themenchats im Vorjahr). Das entspricht einer **Verdopplung** der Anzahl Themenchats auf der Eltern- und Jugendseite.



Auf der Elternseite wurden durchschnittlich 1,5 Themenchats pro Monat angeboten, auf der Jugendseite waren es 4 Themenchats im Monatsdurchschnitt. Bevor die inhaltliche Entwicklung beleuchtet wird, zunächst noch ein Blick auf die Entwicklung der Teilnehmerzahlen:

Teilnehmende Themenchats



Auf der Elternseite waren durchschnittlich 8 (plus 1), auf der Jugendseite durchschnittlich 9 Teilnehmende im Themenchat (plus 2).

Die Themen auf der Elternseite waren:

- ADHS, Legasthenie und Teilleistungsstörungen ,
- Trennung und Scheidung ,
- Pubertät (gemeinsam mit den Jugendlichen).

Die Themen auf der Jugendseite waren:

- Probleme zum Drogenkonsum von Jugendlichen oder der Eltern (bes. Alkohol) ,
- Beziehungskisten (Probleme rund um die Beziehung)
- Problematische Essgewohnheiten,
- Probleme mit der Ausbildung ,
- Verschuldung

Themenchat "Ein Schluck- und dann wird mir leichter.." (?) mit bke-Suska	Startet Mittwoch, 26.04.06 - 16:30
<p>Manchem erscheint der Griff zur Flasche als eine Möglichkeit seinen Problemen zu entkommen. Dass damit vielleicht die nächsten Probleme schon vor der Tür stehen, wird gerne verdrängt. Unser Thema heute ist Alkohol(missbrauch). Es steht uns als Ansprech</p> <p>Dauer ca. 90 min. - Teilnehmer 0 von max. 10 noch 30 Tag(e) 8 Stunde(n) 41 Minute(n) bis zum Start. Flüstern: erlaubt</p>	[Einloggen]
Themenchat "Und wo bleibe ich? (Wenn Eltern sich trennen...) mit bke-Suska	Startet Mittwoch, 24.05.06 - 16:30
<p>Eine Trennung der Eltern ist für viele schon schwierig genug. Nicht immer sind Kinder und Jugendliche mit den Regelungen (Aufenthalt, Umgang), die die Eltern treffen, einverstanden. Bleibt die Frage "Welche Rechte habe ich und wo finde ich Hilfe?" Als</p> <p>Dauer ca. 90 min. - Teilnehmer 0 von max. 10 noch 58 Tag(e) 8 Stunde(n) 41 Minute(n) bis zum Start. Flüstern: nicht erlaubt</p>	[Einloggen]
Themenchat "Essenlust-Essensfrust?" mit bke-Suska	Startet Mittwoch, 10.05.06 - 16:30
<p>Auf euren Wunsch: Wiederholung eines Chats zum Thema Essstörungen. Die Expertin Josie (Suchtberaterin) ist wieder dabei.</p> <p>Dauer ca. 90 min. - Teilnehmer 0 von max. 10 noch 44 Tag(e) 8 Stunde(n) 41 Minute(n) bis zum Start. Flüstern: nicht erlaubt</p>	[Einloggen]
Themenchat Cannabis mit bke-Natascha	Startet Mittwoch, 29.03.06 - 17:30
<p>Konsumierst Du Cannabis oder kennst Du jemanden, der konsumiert? Oder hast Du einfach allgemeine Fragen zu der Substanz? Der Chat ist auf eine teilnehmende Person begrenzt.</p> <p>Dauer ca. 45 min. - Teilnehmer 0 von max. 1 noch 2 Tag(e) 9 Stunde(n) 41 Minute(n) bis zum Start. Flüstern: erlaubt</p>	[Einloggen]
Themenchat "Gras, Schnee und Zauberpilze..." mit bke-Suska	Startet Mittwoch, 12.04.06 - 16:30
<p>In diesem Chat geht es um illegale Drogen. Als Expertin ist die Streetworkerin einer Suchtberatungsstelle dabei.</p> <p>Dauer ca. 90 min. - Teilnehmer 0 von max. 10 noch 16 Tag(e) 8 Stunde(n) 41 Minute(n) bis zum Start. Flüstern: nicht erlaubt</p>	[Einloggen]


Die vorstehend aufgeführten Themen finden auf der Eltern- bzw. der Jugendseite guten Zuspruch. Die Frage im Bericht des Vorjahres war, welche Themen präferiert werden. Die Analyse der Inanspruchnahme zeigt, dass das Interesse der Zielgruppen an den angebotenen Themen von Unwägbarkeiten begleitet wird, die fundierte Aussagen noch nicht erlauben. Sichtbar wird, dass der Zeitpunkt der ersten Darbietung eines neuen Themas eine wichtige Rolle spielt. Trifft man mit dem Thema des Themenchats eine laufende Diskussion, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass der Chat gut besucht ist und Folgetermine ebenfalls in Anspruch genommen werden. Der Versuch, die aktuellen Bedürfnisse aus der Diskussion im Forum zu extrahieren, war nicht erfolgreich. Dies führt zu dem Schluss, dass es nicht zwangsweise die innerhalb des Angebots sichtbaren Bedürfnisse sind, die einen Themenchat attraktiv machen, sondern unbekannt Vorkommnisse im (unmittelbaren) Umfeld der Nutzerinnen und Nutzer. Eine zweite Variable – die zugleich als Unbekannte wirkt – ist die Dauer des Interesses. Es gibt Themenchats, die als „Reihe“ ausgesprochen erfolgreich laufen (z.B. Beziehungskisten), während Themen, die zumindest in den Medien hoch gehandelt werden, keine längerfristige Resonanz finden (z.B. Verschuldung).

Eine Besonderheit sind die Zeugnischats, die regelmäßig durchgeführt werden sollen. Die Resonanz war viel versprechend, das Bedürfnis, sich den Frust (auf der Jugendseite) bzw. die

Sorge (auf der Elternseite) von der Seele zu reden ist groß. Der gemeinsame Chat zwischen Eltern und Jugend zum Thema war nur schwach frequentiert und die erhoffte Interaktion über die verschiedenen Sichtweisen zum Thema „Zeugnis“ kam nicht zustande.


Soweit die personellen Kapazitäten es zulassen, sollen die Zeugnischats künftig über den Zeitraum der Zeugnisausgabe aller Bundesländer vorgehalten werden. Der Pilotchat im Jahr 2006 bezog sich zunächst nur auf den Zeitpunkt der Zeugnisausgabe in Bayern.

- Elternberatung
- Angebot
- Einzelberatung
- Gruppenchat
- Themenchat
- Forum
- Unser Team
- Beratungsstellen
- Impressum
- Förderer
- Ihre Meinung
- Kontakt
- » Jugendberatung



» Einloggen
» Registrieren

www.bke-elternberatung.de



eltern beratung

Chat-Termine

Gruppenchat mit bke-Sophia-Baumgärtner
24.07.2006 - 20:00

Gruppenchat mit bke-Josy-Meron
26.07.2006 - 20:15

Gruppenchat mit bke-avia-schuster
27.07.2006 - 20:00

Themenchat mit bke-Marja-Krüger
28.07.2006 - 17:00

Liebe Eltern,
Sie machen sich Gedanken um Ihre Kinder? Sie sind sich nicht sicher, was für Ihre Entwicklung das Beste wäre? Ihr Kind befindet sich in einer schwierigen Phase? Sie fühlen sich von der momentanen Familiensituation überfordert? Sie finden keinen Zugang zu Ihrem Kind? Sie brauchen einen Rat die Erziehung Ihrer Kinder betreffend? Sie wären froh, Sie könnten sich darüber mit jemandem austauschen?
Dann sind Sie hier richtig! In diesem bundesweit einmaligen Angebot werden Sie von **ausgebildeten** und langjährig erfahrenen **Fachkräften kostenlos** beraten.

Aktueller Hinweis:
Am 19.7. findet um 20 Uhr der erste von mehreren Themenchats zum Thema **"Zeugnis"** statt. Das Zeugnis, als Bilanz des vergangenen Schuljahres, wird häufig zum Auslöser familiärer Krisen. Ist das Kind überfordert oder gar unterfordert? Macht das Üben während der Ferien Sinn? Ist ein Schulwechsel angeraten? Was sind sinnvolle Reaktionen auf schlechte Noten und womit kann den betroffenen Kindern geholfen werden? Nicht zu vergessen die Frage, wie Kinder mit der Enttäuschung umgehen? Diese und andere Fragen werden am **19.7. ab 20 Uhr** von **bke-Bea-Berg** und am **20.7. ab 20 Uhr** von **bke-Avia-Schuster** und **bke-Charly-Stern** (als Expertin für Lern- und Leistungsstörungen) beantwortet.
Über die weiteren Termine werden wir rechtzeitig informieren.

persönliche
Beratung

Foren-Schnellsuche

- Jugendberatung
- Angebot
- Einzelberatung
- Gruppenchat
- Themenchat
- Forum
- Unser Team
- Beratungsstellen
- Impressum
- Förderer
- Deine Meinung
- Kontakt
- » Elternberatung



» Einloggen
» Registrieren

www.bke-jugendberatung.de



jugend beratung

Chat-Termine

Gruppenchat mit bke-marja
21.07.2006 - 17:00

Gruppenchat mit bke-julia
24.07.2006 - 19:00

Gruppenchat mit bke-marja
25.07.2006 - 19:30

Gruppenchat mit bke-Karla
26.07.2006 - 14:30

Willkommen zum Beratungsangebot für Jugendliche der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke).
Hier bist du richtig, wenn du Probleme mit deinen Eltern, deinen Freunden, der Schule oder aber mit dir selbst hast. Ausgebildete und erfahrene Beraterinnen und Berater hören dir zu und helfen dir, wenn du dies wünschst.

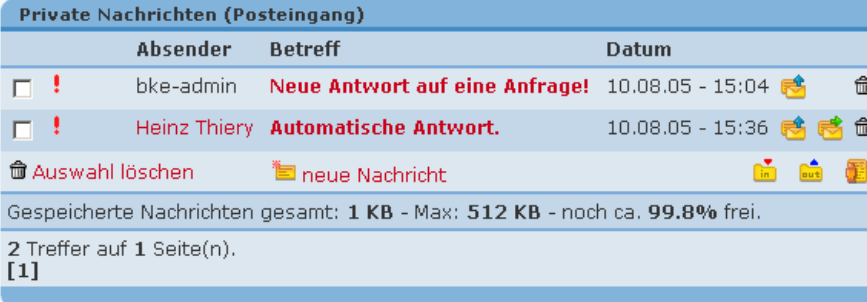
Aktuell: Wie bringe ich meinen Eltern bei, dass ich die Versetzung nicht geschafft habe? Was tun, wenn ich mich nicht traue mit meinem **Zeugnis** nach Hause zu gehen?
Auch bei Kindern und Jugendlichen lösen ?schlechte? Zeugnisse viele Ängste aus. Viele erleben Versagensängste, Angst die Eltern zu enttäuschen, Angst vor der Reaktion der Eltern, Angst vor dem Sitzen bleiben und ähnliches mehr. Und viele fürchten sich vor den Folgen, die ein schlechtes Zeugnis nach sich zieht.
Am **Themenchattag** am **28.7.2006** bieten wir Euch einen Platz für euren Kummer, eure Ängste und natürlich auch für Ideen wie ihr mit einer solchen Stresssituation umgehen könnt. Die Themenchats **beginnen um 13 Uhr und enden um 20 Uhr.**

persönliche
Beratung

Foren-Schnellsuche

2.2.5. Entwicklung „Webbasierte Einzelberatung“

Der Begriff „webbasierte Einzelberatung“ wurde bereits im Vorjahr durch den für Laien verständlicheren Begriff der „Mailberatung“ ersetzt. Der einschlägige Menüpunkt heißt „Einzelberatung“. Eine konsistente Begriffsverwendung ist nach wie vor problematisch, weil auch der Begriff „Mailberatung“ nicht vor falschen Assoziationen schützt. Viele Nutzerinnen und Nutzer fragten nach, warum ihnen die Antwort nicht per Mail zugestellt werden kann. Die Einzelberatung erweist sich bei Ratsuchenden, die keine oder nur wenig Erfahrung im Umgang mit webgestützten Anwendungen haben, als technisch hochschwellig. Die Eingabe einer Einzelberatungsanfrage erfordert auf der Elternseite Angaben zum Alter und zum Geschlecht des Kindes, auf beiden Seiten muss ein Problembereich ausgewählt und in das Textfenster der Fragetext eingegeben werden. Die Antwort kann „nur“ eingesehen werden, wenn die Beratungsakte geöffnet wird. Dabei führt ein Link zur Beratungsakte.

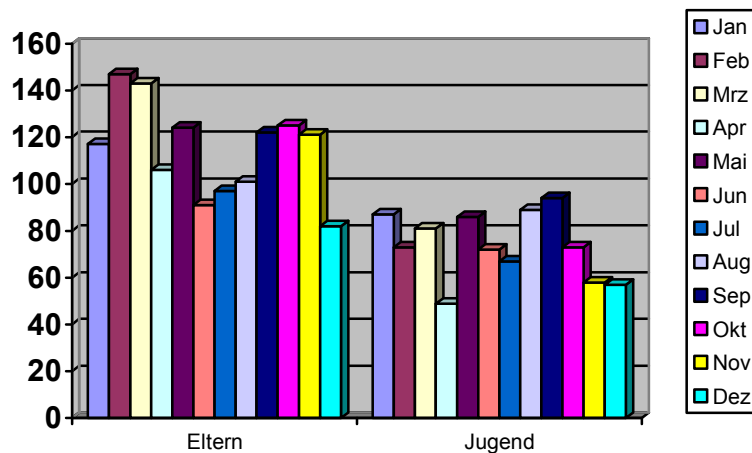


Private Nachrichten (Posteingang)			
	Absender	Betreff	Datum
<input type="checkbox"/>	bke-admin	Neue Antwort auf eine Anfrage!	10.08.05 - 15:04
<input type="checkbox"/>	Heinz Thiery	Automatische Antwort.	10.08.05 - 15:36
Auswahl löschen		neue Nachricht	
Gespeicherte Nachrichten gesamt: 1 KB - Max: 512 KB - noch ca. 99.8% frei.			
2 Treffer auf 1 Seite(n).			
[1]			

Im Berichtsjahr wurde deutlich, dass die Nutzerinnen und Nutzer wünschen, dass sowohl das Ausfüllen der Maske für die Anfrage wie auch das Öffnen der Beratungsakte einfacher vonstatten gehen muss, als dies in der vorliegenden Softwareversion der Fall ist. Aus diesem Grunde wurde das Verfahren der Einzelberatung einer erneuten Analyse unterzogen und an die für die Software verantwortliche Firma 24you gemeldet. Möglicherweise liegt der Grund für die eher schwache Inanspruchnahme der Einzelberatung (im Vergleich zu den beiden anderen Beratungsformen) im Handling begründet. So bleibt abzuwarten, ob mit Veröffentlichung der neuen Softwareversion diese Hürde beseitigt werden kann. Schwierig bleibt die Aufgabe, zu einer Begrifflichkeit zu finden, die für eine Orientierung der Nutzerinnen und Nutzer sorgt.

Die Inanspruchnahme der Einzelberatung hat sich wie folgt entwickelt:

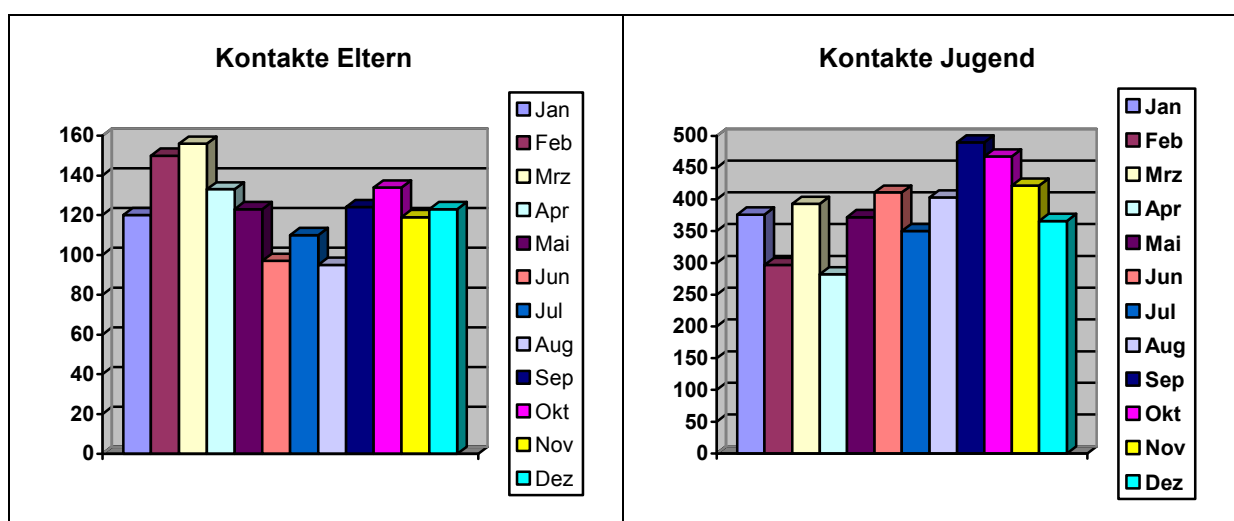
Anzahl Erstkontakte (Fälle) in der Einzelberatung



Insgesamt wurden **2262** Ratsuchende (Fälle) in der Mailberatung gezählt, davon **1376** auf der Elternseite und **886** auf der Jugendseite. Die Anfragen auf der **Jugendseite** sind im Vergleich zum Vorjahr um **35 % zurück gegangen**, die Anfragen auf der **Elternseite** sind um **18%**. Auf die möglichen Gründe wurde bereits hingewiesen.

Es werden hier nur die Anfragen der Einzelberatung (Mailberatung) erfasst, die auch in einen Beratungsprozess mit mehreren Kontakten übergehen können. Die einmaligen Beratungen in den Einzelchats werden separat ausgezählt Sie müssen zu den Einzelberatungen hinzuge-rechnet werden. Ihre Darstellung erfolgt weiter unten.

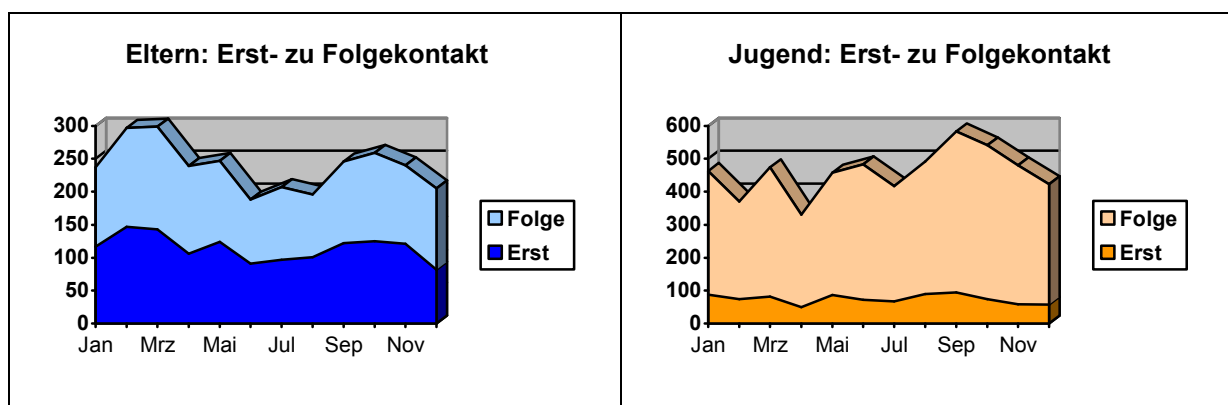
Die Ermittlung der Beratungsintensität bei der Einzelberatung erfolgt über die Kontaktzahlen.



Die Eltern hatten insgesamt 2860 Beratungskontakte (nur Einzelberatung), die Jugendlichen hatten 5116 Kontakte, insgesamt gab es **8376 Kontakte**. Auf der Basis der Jahreszahlen des Vorjahres ging die Zahl der Kontakte auf der Elternseite um 5% zurück, während die Kontakt-

zahl auf der Jugendseite um 30 % zugenommen hat. Insgesamt ergibt dies ein **Plus** von **16%** über alle Kontakte.

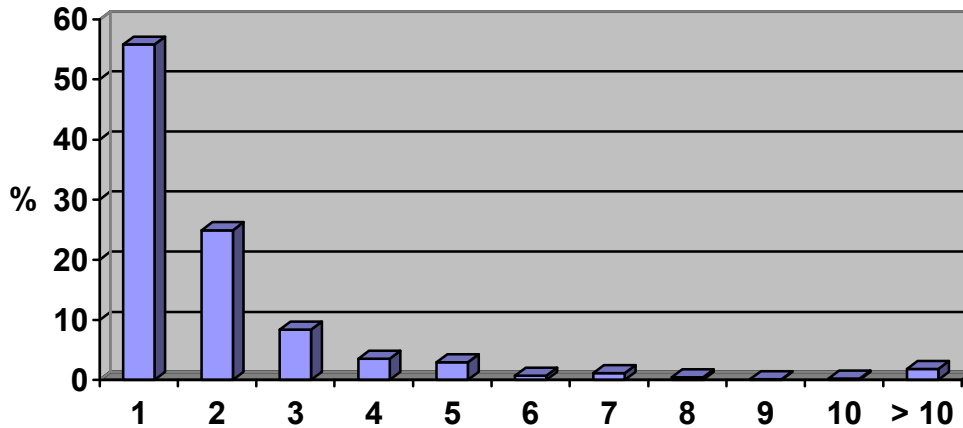
Nach wie vor interessant ist das Verhältnis der Erst- zu den Folgeanfragen, wie das folgende Diagramm zeigt. Das Diagramm zeigt die Folgekontakte (helle Fläche) oberhalb der Erstkontakte (dunkle Fläche) als Blockdarstellung.



Auf der Elternseite kommt es weiterhin durchschnittlich zu **einem** Folgekontakt pro Erstanfrage, auf der Jugendseite kommt es im Durchschnitt zu **fünf** Folgekontakten auf jede Erstanfrage. Der bereits im Vorjahr bestätigte Trend der höheren Intensität der Beratung auf der Jugendseite erweist sich als Konstante und als für die Jugendberatung typisches Merkmal. Auch im Berichtsjahr war es nicht gelungen, Eltern bei der Bewältigung der Probleme durch einen intensivierten Einzelkontakt zu begleiten. Der Kontaktaufnahme der Eltern bleibt punktuell und begrenzt sich auf einen knappen Informationsaustausch. Dieser seit Beginn des Angebots beobachtbare Trend konnte trotz eines veränderten Antwortverhaltens nicht geändert werden. Die Fachkräfte machten in 2006 in der Schlussformel deutlich darauf aufmerksam, dass die Fachkräfte interessiert seien zu erfahren, wie die Angelegenheit sich entwickele. Anscheinend ist in den Augen der Eltern die Einzelberatung jene Form, innerhalb der die Problemhintergründe nicht einer kontinuierlichen Behandlung zugeführt werden sollten, denn für die Verlaufsdiskussion ist offenbar aus Sicht der Eltern das Forum der geeignete Ort.

In welcher Weise die Eltern die Einzelberatung nutzen, zeigt die folgende Gruppierung:

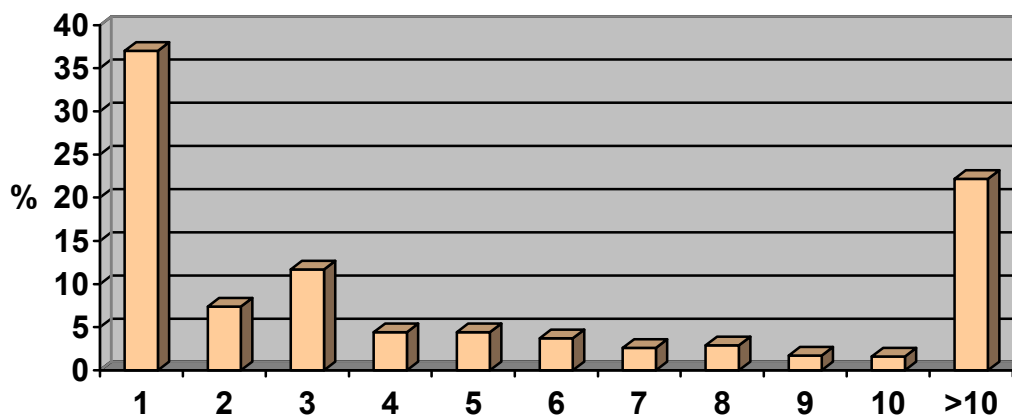
Verteilung Beratungskontakte Eltern



55% der Eltern belassen es bei **einer Anfrage** (Erstanfrage), im Vorjahr waren es 50% der Eltern, die nur eine Anfrage stellten. Insgesamt 45% richteten Folgeanfragen an die Fachkräfte, davon 1,8% der Eltern mehr als 10 Folgeanfragen. 24% stellen eine Folgeanfrage an die **bke**-Fachkräfte und 8,4% eine dritte Anfrage. Dieses Verhalten bestätigt die Verhältnisse des Vorjahres und zeigt, dass die Mehrzahl der Eltern mit der Antwort der Fachkräfte zufrieden ist. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Verhalten der Eltern nicht verändert und es kommt nur in jedem zweiten Fall zu einer erneuten Kontaktaufnahme mit den Beratungsfachkräften der virtuellen Beratungsstelle. Eine Begleitung, ähnlich der auf der Jugendseite, kommt auf dem Weg der virtuellen Beratung nur eingegrenzt zustande.

Die Intensität der Inanspruchnahme bei den Jugendlichen unterscheidet sich deutlich von der der Eltern, wie das folgende Diagramm zeigt:

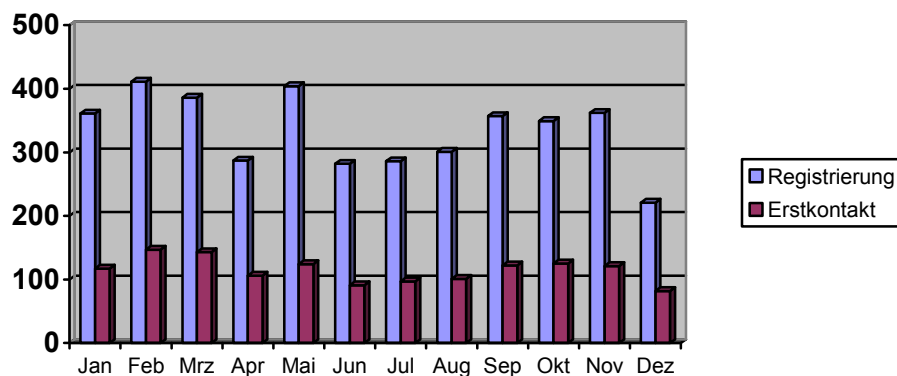
Verteilung Beratungskontakte Jugend



Immerhin **37%** der Jugendlichen belassen es bei einer Anfrage, im Vorjahr waren es noch nur knapp 20%. Auch hier wird deutlich, dass die Zusammensetzung der Community im Jahr 2006 eine deutlich andere war! Nur noch 63% der Jugendlichen stellen Folgeanfragen, der Anteil der Jugendliche mit mehr als 10 Folgeanfragen sank auf 22% - ein insgesamt erfreulicher Trend. Knapp 24% begnügen sich mit zwischen zwei und vier Kontakten. Dennoch bleibt die Begleitung für die Jugendseite typisch, auch wenn der Anteil derer, die mit nur einer Antwort auskamen, deutlich gestiegen ist.

Vergleicht man die Zahl der Registrierungen mit der Zahl der im Registrierungsmonat erfolgten Erstberatungen, ergeben sich auf der Elternseite folgende Verhältnisse:

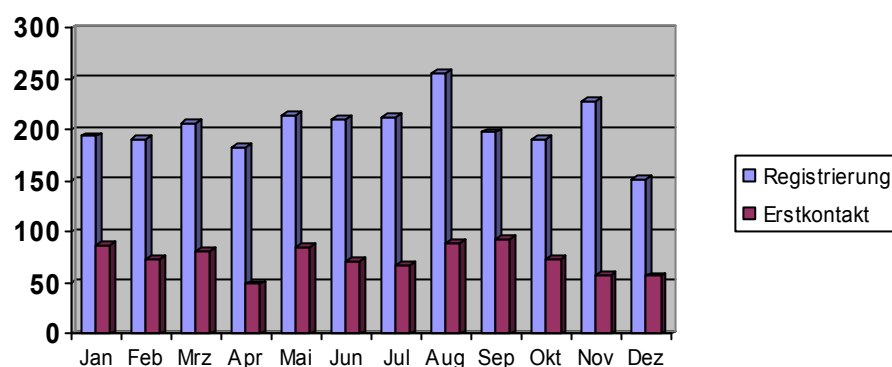
Verhältnis Registrierung - Erstberatung Eltern



Das Verhältnis zwischen Registrierung und Inanspruchnahme einer Erstberatung **im Monat der Registrierung** liegt bei durchschnittlich 34% und liegt damit knapp unter dem Verhältnis des Vorjahres (40%), bleibt jedoch über das Jahr gesehen erstaunlich konstant (im Gegensatz zum Verlauf des Vorjahres). Ein Drittel der Eltern nimmt im Monat der Registrierung eine Einzelberatung in Anspruch, der Rest dagegen erst zu einem späteren Zeitpunkt.

Die Jugendseite zeigt eine ähnliche Entwicklung:

Verhältnis Registrierung - Erstberatung Jugend

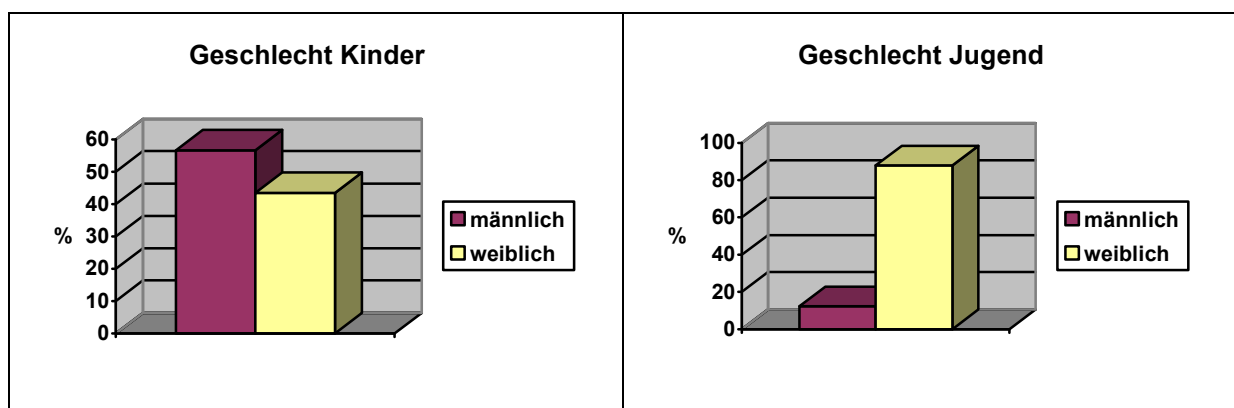


Im Gegensatz zum Vorjahr liegt der Anteil derer, die im **Monat der Registrierung** eine Einzelberatung in Anspruch nehmen, mit insgesamt **37%** erkennbar **höher** als im Vorjahr (20% im Vorjahr). Allerdings sind die Abweichungen der monatlichen Verhältnisse auf der Jugendseite größer als auf der Elternseite (gewichtete Varianz: -0,47).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich im Jahr 2006 der Anteil der Inanspruchnahmen einer Einzelberatung im Monat der Registrierung zur Anzahl der Registrierungen proportional verhält: je höher die Zahl der Registrierungen, desto höher die Zahl der Erstkontakte bei der Einzelberatung bei gleich bleibendem Verhältnis von 3 zu 1.

Erstmals verläuft die Inanspruchnahme der Einzelberatung im Monat der Registrierung auf der Eltern- und der Jugendseite nahezu gleich (34% zu 37%). Die Bedeutung der Einzelberatung als eigenständige Beratungsform darf somit als leicht verbessert angesehen werden.

Die Betrachtung der Geschlechterverteilung bei der Mailberatung zeigt das folgende Diagramm:

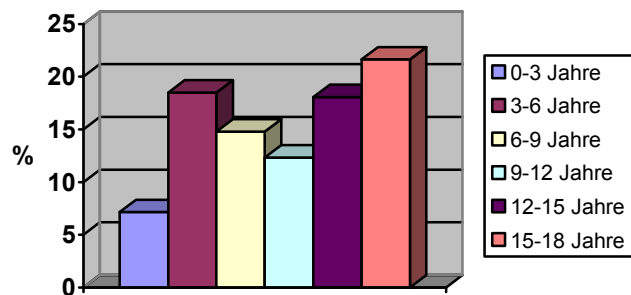


Die Geschlechterverteilung entwickelt sich auch in diesem Berichtsjahr erwartungsgemäß, die von den Eltern angesprochenen Probleme betreffen mit insgesamt 56% mehrheitlich männliche Kinder, dies entspricht einem Rückgang von 3 Prozentpunkten und macht deutlich, dass der Anteil der weiblichen Kinder mit Problemen leicht gestiegen ist.

Bei den jugendlichen Selbstmeldern sind 88% weiblich und nur 12% männlich. Der Vergleich mit dem Vorjahr zeigt, dass hier der Anteil der männlichen Jugendlichen, der Einzelberatung in Anspruch nimmt, weiter gesunken ist, und zwar um 9 Prozentpunkte.

Die Altersverteilung der von den Eltern angemeldeten Kinder verhält sich unerwartet: 21% der gemeldeten Kinder sind zwischen 15 und 18 Jahren und stellt somit die stärkste Altersgruppe. Die Gruppe der pubertierenden Kinder war sehr viel stärker vertreten als im Vorjahr. Die Altersgruppe der 3 bis 6 jährigen Kinder ist die zweitstärkste Gruppe mit 18%. Damit relativiert sich das Bild des Vorjahres erheblich und zeigt, dass immer mehr Eltern wegen älterer Kinder anfragen. Welche Anlässe dabei leitend waren, wird weiter unten gezeigt.

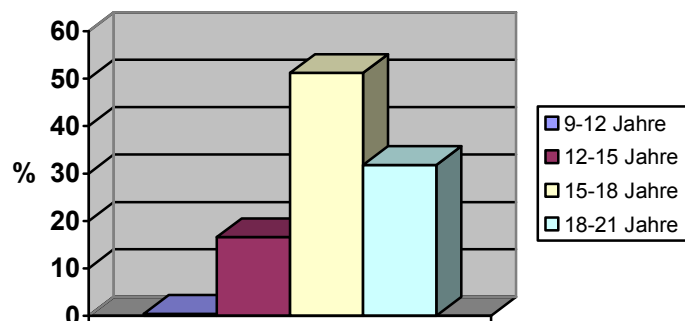
Altersverteilung Kinder



Das Durchschnittsalter der von den Eltern gemeldeten Kinder liegt bei 14 Jahren und hat sich gegenüber dem Durchschnittsalter des Vorjahres um immerhin 3 Jahre erhöht.

Die Altersverteilung der Jugendseite weist die Altersgruppe zwischen 12 und 18 Jahren als größte Teilgruppe aus, die 62% aller jugendlichen Rat Suchenden ausmacht. Erfreulich ist der leichte Anstieg um 3% in der Altersgruppe der 12 bis 15jährigen, das Angebot konnte in dieser Altersgruppe Fuß fassen.

Altersverteilung Jugend

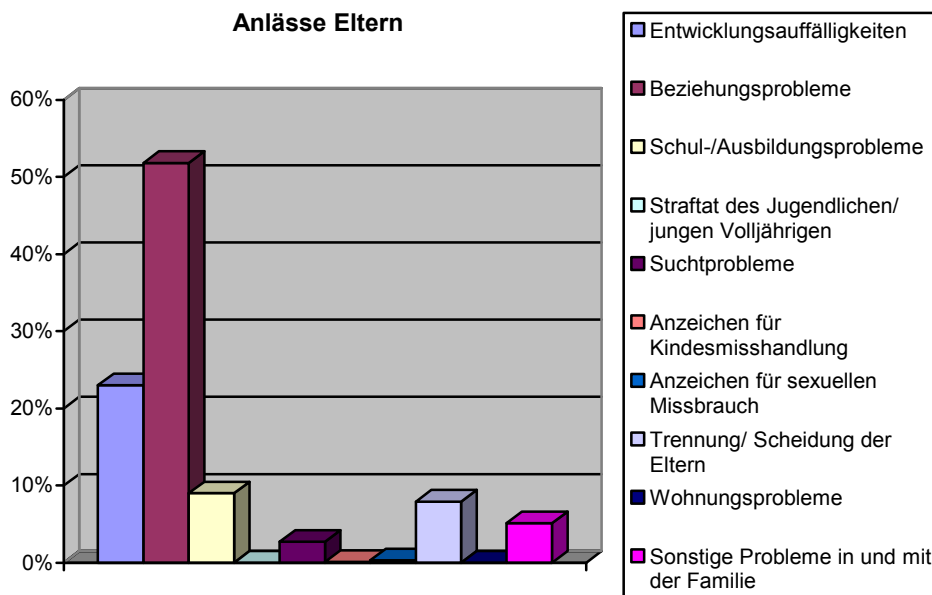


Das Durchschnittsalter auf der Jugendseite liegt bei 18 Jahren (plus 1 Jahr). Die Auszählung der Altersgruppe umfasst die 9 bis 21jährigen, letztere haben gemäß § 41 SGB VIII ein Anrecht auf Beratung, soweit diese als Hilfe zur Persönlichkeitsentwicklung oder einer eigenverantwortlichen Lebensführung angezeigt ist. Auch auf der Jugendseite dominiert der Anteil der 15 bis 18jährigen mit 51%. Die 9 bis 12jährigen kommen vor allem über die Kooperation mit Habbohotel, Einzelheiten zu dieser Kooperation finden sich im Kapitel „Öffentlichkeitsarbeit“.

Die von den Eltern genannten Beratungsanlässe (hier bezogen auf die Nennungen der amtlichen Statistik) lassen erkennen, dass die Beziehungen der Mitglieder der Familie wie im Vorjahr am meisten thematisiert werden (52%). Die Entwicklungsauffälligkeiten sind mit 23% der zweithäufigste Anfragegrund und auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr. Das Thema „Schul-

und Ausbildungsprobleme“ hat leicht zugenommen. Trennung und Scheidung sind als Anfragemen mit 8% auch auf annähernd gleichem Niveau wie im Vorjahr. Von minimalen Abweichungen abgesehen waren die Anlässe, weshalb die Eltern das Angebot in Anspruch nahmen, die gleichen wie im Vorjahr.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der Beratungsanlässe der amtlichen Statistik:

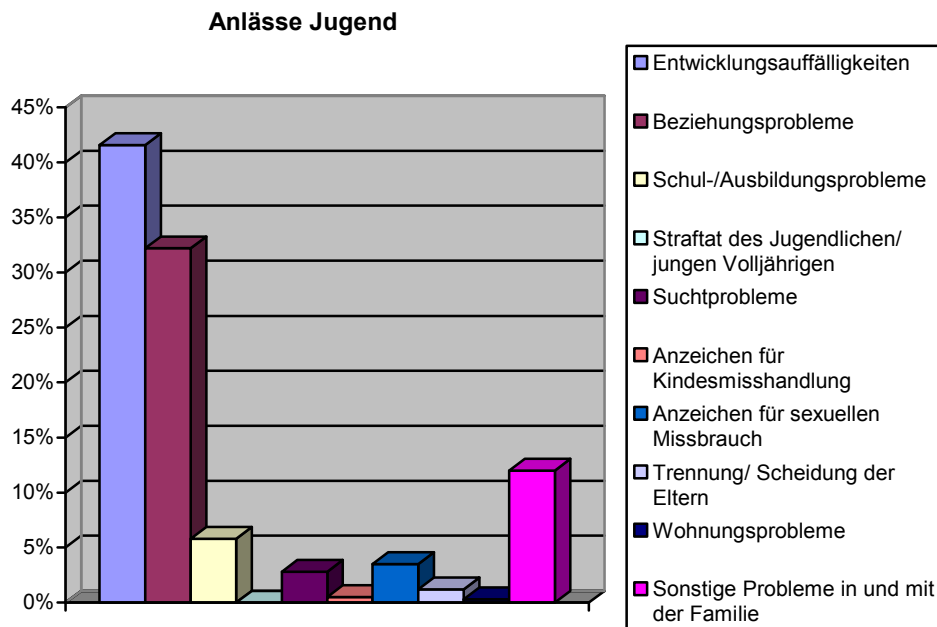


In der Reihenfolge der Platzierung:

1	Beziehungsprobleme	51,8%
2	Entwicklungsauffälligkeiten	23,0%
3	Schul-/Ausbildungsprobleme	9,0%
4	Trennung/ Scheidung der Eltern	7,9%
5	Sonstige Probleme in und mit der Familie	5,1%
6	Suchtprobleme	2,7%
7	Anzeichen für sexuellen Missbrauch	0,3%
8	Anzeichen für Kindesmisshandlung	0,1%
9	Straftat des Jugendlichen/ jungen Volljährigen	0,0%
10	Wohnungsprobleme	0,0%

Bei den Anlässen auf der Jugendseite fällt erneut der hohe Anteil des Anlasses „Entwicklungsauffälligkeiten“ auf. Es darf vermutet werden, dass „Entwicklungsauffälligkeiten“ sich auf problematische Eigenwahrnehmung beziehen, über 40% der Anfragen benennen dieses Thema. Die entspricht einer **Verdopplung** dieser Anlasskategorie. Die Beziehungsprobleme haben sich mit einem Anteil von 32% im Vergleich zum Vorjahr dagegen nahezu halbiert. E-

benso sind die Anlässe „Schulprobleme“ und „sexueller Missbrauch“ leicht rückläufig. Verglichen mit dem Vorjahr gibt es außer der Umkehrung des Verhältnisses bei den Beziehungsproblemen zu den Entwicklungsauffälligkeiten keine Auffälligkeiten.

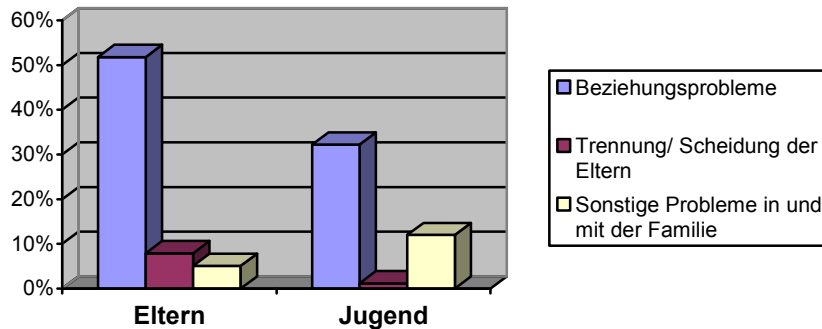


In der Reihenfolge der Platzierung:

1	Entwicklungsauffälligkeiten	41,6%
2	Beziehungsprobleme	32,2%
3	Sonstige Probleme in und mit der Familie	12,0%
4	Schul-/Ausbildungsprobleme	5,8%
5	Anzeichen für sexuellen Missbrauch	3,5%
6	Suchtprobleme	2,8%
7	Trennung/ Scheidung der Eltern	1,2%
8	Anzeichen für Kindesmisshandlung	0,5%
9	Wohnungsprobleme	0,3%
10	Straftat des Jugendlichen/ jungen Volljährigen	0,0%

Fasst man wie im Vorjahr die Anlässe 2 (Beziehungsprobleme), 8 (Trennung und Scheidung der Eltern) und 10 (sonstige Probleme in der Familie) zum Zwecke eines Vergleichs auf der Basis „konflikthafter Beziehungsprobleme“ zusammen, zeigen Eltern- und Jugendseite gewisse Ähnlichkeiten, wie die folgende Gegenüberstellung der Beratungsanlässe zeigt:

Vergleich "konflikthafte Beziehungsprobleme"



Die auf Konflikte im Umfeld von Beziehungen bezogenen Anlässe spielen auch im Berichtsjahr bei beiden Adressatengruppen die größte Rolle. Die Multiproblemfamilien mit ihrer geringen Organisationsstruktur tragen augenscheinlich weiterhin zur hohen Gewichtung dieses Anlasses bei. Die „konflikthafte Beziehungsprobleme“ wurden allerdings auf der Jugendseite von den Problemen mit der Eigenwahrnehmung überholt. Wir hatten bereits an anderer Stelle berichtet, dass die Zusammensetzung der Community sich im Jahr 2006 deutlich verändert hat, mit positiven Auswirkungen auf das Klima im Forum und im Chat und den Beratungsgehalt der Beratung im Forum und im Chat. Ob und inwieweit diese Entwicklung mit der Veränderung der Anlässe im Zusammenhang steht, kann derzeit nicht aufgeklärt werden, auch wenn einiges dafür spricht, dass die Hinwendung zu den Problemen mit sich selbst eine andere Kommunikation nach sich zieht als die Betonung von Streit und Konflikt, die sich in der Art der Kommunikation ebenfalls wieder finden, indem bereits verinnerlichte Abwehrmuster während der Beratung reproduziert werden.

2.2.6. Entwicklung „Beratung im Einzelchat“

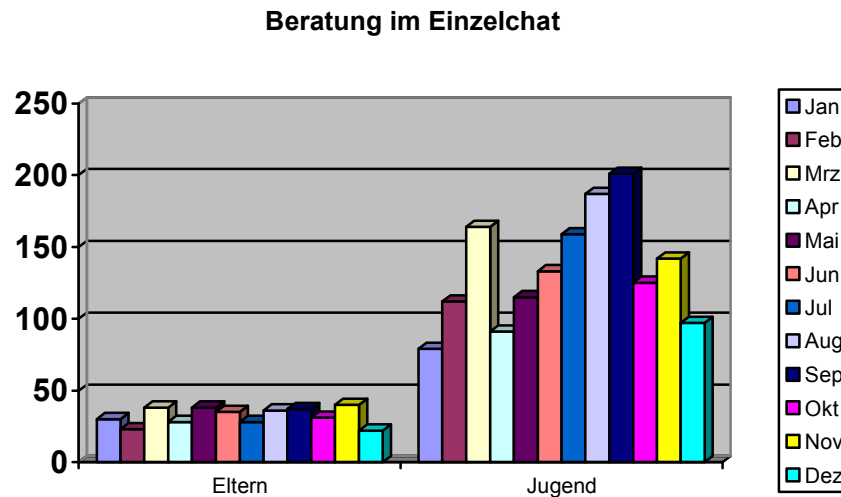
Der Einzelchat ist die zweite Leistungsform der Einzelberatung und erfolgt in Echtzeit. Es sind zwei Zugangsformen zum Einzelchat möglich:

- Die terminierten Einzelchats, die von den Rat Suchenden reserviert werden können. Diese Form wird immer dann angeboten, wenn die Kapazitäten dies zulassen.
- Die offene Sprechstunde bietet Einzelchats während fester Öffnungszeiten an. Die offene Sprechstunde wurde im April 2005 eingeführt.

Die offene Sprechstunde ist an bis zu fünf Wochentagen zu vorher angekündigten Zeiten geöffnet. Während dieser Zeit können die Rat Suchenden ein virtuelles Wartezimmer betreten und dort in einem Anfragefenster eine kurze Problembeschreibung abgeben. Das System versucht, innerhalb von fünf Minuten eine freie Fachkraft zu finden. Sind alle Fachkräfte im Gespräch, wird dies dem Rat Suchenden mitgeteilt.

Eine getrennte Auszählung der Einzelchats für die beiden Adressatenseiten war aus technischen Gründen im Vorjahr nicht möglich, für eine Berechnung der Zuwächse im Jahr 2005 fehlt die Datenbasis (Index).

Die folgende Auswertung zeigt die Anzahl der Einzelchats im Jahr 2006.



Im Berichtsjahr wurden insgesamt 1991 Einzelchats in Anspruch genommen, das entspricht einer **Steigerung** um 170% gegenüber dem Vorjahr. Die Gründe werden nachstehend erläutert. Auf der Elternseite wurden insgesamt 386 Einzelchats in Anspruch genommen (plus 100%), auf der Jugendseite insgesamt 1605 (plus 300%). Diese Entwicklung kompensiert den dargestellten Rückgang in der Einzelberatung (Mailberatung). Nahezu 90% der Einzelberatungen im Chat erfolgen in der offenen Sprechstunde. Die unzuverlässige Inanspruchnahme der terminierten Einzelchats auf beiden Adressatenseiten war im Jahr 2005 der Grund, das Angebot um die offene Sprechstunde zu ergänzen. Die Auslastung der offenen Sprechstunde zeigt, dass die VBSt mit diesem Angebot nicht nur auf einen vorhandenen Bedarf reagiert hat, sondern auch den Personaleinsatz deutlich besser planen konnte. Während die Elternseite recht konstant auf die Beratung im Einzelchat zugreift, sind die Schwankungen bei den Jugendlichen deutlich. Diese unterschiedliche Inanspruchnahme stellt hohe Anforderungen an die Fachkräfte, ihre Einsatzzeiten sehr flexibel zu organisieren. Seit Mitte 2006 wurde die Software um eine Funktion erweitert, die es ermöglicht, Fachkräfte zu Hilfe zu rufen, die dem Sprechstundenteam angehören und online sind, ohne aktiv Sprechstundendienst zu haben. Auf Grund der hohen Nachfrage müssen immer minimal drei Fachkräfte online sein. Selbst dann kann es vorkommen, dass nicht alle Wartenden eine Beratung bekommen. Hierüber kommt es immer wieder zu Beschwerden im Forum und zeigt, wie sehr Jugendliche auf diese Form der akuten Hilfe angewiesen sind. Sie selbst reklamieren für sich und ihre Leben, dass immer je-mand da sein muss, der ihnen hilft, wenn es Probleme gibt.

Der Wert der offenen Sprechstunde auf der Jugendseite erweist sich als spontane Hilfestellung, die immer dann in Anspruch genommen wird, wenn schwierige Lebenssituationen zu meistern sind. Es wurde bereits darauf hingewiesen, dass die Beratungsferne von Jugendlichen sich aus deren Ängsten begründet, mit den Professionellen in einen vertraulichen kommunikativen Austausch zu treten. So verwundert es nicht, wenn viele Sprechstundentermine dazu genutzt werden, die am gleichen Tag anstehende Sitzung in der ambulanten Beratungsstelle oder beim Psychiater vorzubereiten und „Mut zu tanken“. Ähnlich gelagert sind die Probleme mit der Selbstmotivation, wenn es darum geht, Leistungsanforderungen nicht aus dem Weg zu gehen oder Zusagen einzuhalten, auch wenn sich die persönliche Einstellung zur Angelegenheit zwischenzeitlich (wieder einmal) geändert hat. Die Krisenberatung dient in Form einer Impulsberatung dazu, die Hemmnisse abzubauen und durch diese Begleitung den Mut zu finden, die Beratungsstelle aufzusuchen und die eingeleiteten Veränderungen nicht wieder aufzugeben.

2.2.7. Fazit

Die Inanspruchnahme der Beratungsformen konnte erneut in fast allen Bereichen verbessert werden. Lediglich die Anzahl der Einzelberatungen (Mailberatung) ging im Vergleich zum Vorjahr zurück. Aber dieser Rückgang wurde zum Teil durch die starke Inanspruchnahme der Einzelchats kompensiert.

Ein Grund für die weiter verbesserte Inanspruchnahme des Beratungsangebotes dürfte in der Öffentlichkeitsarbeit im Berichtsjahr liegen (nähere Informationen im gleichnamigen Kapitel). Inzwischen hat die Verlinkung des Angebots auf anderen Websites ein Maß erreicht, das sich auch bei der Suche mit den bekannten Suchmaschinen positiv auswirkt. Sehr erfreulich ist, dass im letzten Quartal die Gruppenchatangebote auch auf den Partnerseiten (netzcheckers, habbohotel und andere) angekündigt wurden.

Die folgende Tabelle vermittelt einen Überblick über die Entwicklung pro Beratungsform:

Beratungsform	Eltern	Jugend
Mailberatung	- 18 %	- 35 %
Einzelchat	+ 100 %	+ 300 %
Gruppenchat	+ 100 %	+ 100 %
Themenchat	+ 100 %	+ 100 %
Forum	+ 24 %	+ 160 %

Das Angebot wurde auch im Berichtsjahr von beiden Zielgruppen gut angenommen.

Im Berichtsjahr wurden alle Beratungsformen außerordentlich gut genutzt. Ob der Rückgang bei der Einzelberatung (Mailberatung) darauf hinweist, dass dieses Angebot von beiden Zielgruppen als weniger attraktiv empfunden wird, muss abgewartet werden. Für die Jugendlichen darf unterstellt werden, dass längeres Warten auf ein Angebot nicht ihrer (spontanen) Bedürfnisstruktur entspricht. Diese These erklärt das Ausweichen auf den Einzelchat (in der offenen Sprechstunde). Wenn Jugendliche vielfach nicht einmal 48 Stunden auf eine Antwort warten wollen, dann kommen (ambulante) Angebote mit Wartezeiten von mehreren Tagen oder Wochen noch weniger in Frage. Diese These wird belegt durch die Reaktionen der Jugendlichen im Forum, wenn das Sprechzimmer ausgelastet war und dem Wunsch nach einer spontanen Einzelchatberatung nicht entsprochen werden konnte.

Noch immer leiden die zu bildenden Thesen über die Bedürfnisse der Nutzenden und dem daraus abgeleiteten Nutzungsverhalten an einer schmalen Datenbasis. Nach wie vor reagieren beide Zielgruppen empfindlich auf personelle Veränderungen, verbunden mit Bedauern auf der Elternseite und Verunsicherung und Beratungsabbruch auf der Jugendseite. Die Bekanntmachung des Projektes über die im Berichtsjahr initiierte Öffentlichkeitsarbeit zeigte im Berichtsjahr erfreulicher Weise auf der Jugendseite eine größere Wirkung als auf der Elternseite (mehr im Kapitel „Öffentlichkeitsarbeit“), was sich an der deutlich höheren Nutzung des Systems durch die Jugendlichen ablesen lässt.

2.3. Fachliche Weiterentwicklung der Beratungsleistung

2.3.1. Männer / Väter

An den Start des Projekts war die Hoffnung geknüpft, über die Attraktivität des Mediums männliche Jugendliche und Väter zu erreichen. Beide Gruppen sind in der ambulanten Beratung unterrepräsentiert. Die Subgruppe „Väter“ und „männliche Jugendliche“ ist auch in der Onlineberatung im Jahr 2006 - wie im Vorjahr - unterrepräsentiert. Die Hoffnung, dass das Projekt zur Erkundung der „männlichen“ Seite der Erziehung beitragen könne, ist aktuell nicht erfüllt. Die bescheiden angestiegene Anzahl von Schilderung spezieller männlicher Sichtweisen auf die Fragen und Probleme rund um Erziehung, „Vater sein“ oder „Mann werden wollen“ sind in nur geringer Zahl vorhanden, die Extraktion allgemeiner Erkenntnisse verbietet sich auf dieser empirisch unsicheren Grundlage.

Kein Zufall ist, dass der Begriff „Sex(ualität)“ innerhalb des Jugendforums nicht prominent vertreten ist. Hinweise auf dieses Thema sind geeignet, auch männliche Jugendliche auf die Seite zu locken, das zeigen die Erfahrungen der Betreiber der Internetplattform „Sextra“. Die Benennung des Themas gibt Anlass zur Diskussion, wie seriös die von männlichen Jugendli-

chen gestellten Fragen sind. Die Wiederholung von Plattitüden zur Größe des Penis oder welche Techniken erforderlich sind, die Freundin zum Orgasmus zu führen, scheint ist nicht geeignet, Beratung im Zusammenhang des Auftrags von § 28 SGB VIII zu rechtfertigen. Fragen von männlichen Jugendlichen zu diesem Thema sollten daher auch auf die nächste Zukunft hin Ausnahmen bleiben.

Hoffnung begründet die Zusammenarbeit mit Hochschulen, die sich dem Problem der Interessenlage und der darauf fußenden Erreichbarkeit männlicher Jugendlicher widmen. Andernfalls muss der Umstand, dass bevorzugt weibliche Nutzerinnen Beratungsangebote auch im Internet nutzen, auch für die virtuelle Beratungsstelle als maßgeblich akzeptiert werden.

2.3.2. Der Amoklauf von Emsdetten und seine Behandlung im Jugendforum

1. Zusammenfassung

Sebastian B., der an seiner Schule in Emsdetten Amok gelaufen ist, hat seine von ihm wahrgenommene Situation und den ihm vor Augen stehenden Amoklauf in einem Diskussionsforum im Internet angekündigt. Dabei hat besonderes Aufsehen erregt, dass die Ankündigung auf der Website eines Beratungsangebotes erfolgte, ohne dass Sebastian B. dort Unterstützung erfuhr.

Dies ist Anlass, die fachlichen Grundsätze darzulegen, die bei den Beratungsangeboten angewendet werden, die die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung auf der Grundlage des Beschlusses der Jugendministerkonferenz vom Mai 2003 betreibt.

Bereits durch die organisatorische Regelung der Anwesenheit von Beratungsfachkräften als Moderatoren im Diskussionsforum ist sichergestellt, dass Postings wie das von Sebastian B. nicht unentdeckt bleiben. Darüber hinaus bestehen klare Vorgaben in Hinblick auf das fachliche Handeln der Moderatorinnen und Moderatorin im Forum. Sie betreffen allgemeine Regeln der Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern, aber den Umgang mit Selbstgefährdung bzw. mit Verstößen gegen die Nutzungsbedingungen. Durch diese klaren Vorgaben besteht die Chance, Jugendliche auch in einer für sie bedrängenden Situation zu erreichen.

Der Amoklauf von Emsdetten ist im Jugendforum der *bke* selbst zum Diskussionsthema geworden. Die Jugendlichen drückten ihre emotionale Betroffenheit ebenso wie ihr Verständnis für die Situation von Sebastian B. aus. Es wird dargestellt, wie durch gezielte Interventionen der Moderatorinnen und Moderatoren der Diskussionsverlauf konstruktiv beeinflusst werden konnte. Bei dieser Diskussion unter den Jugendlichen ist zentral, dass sie nicht so sehr bei Sebastian B. Schuld verorten, als vielmehr in ihren Eltern – meist vergeblich - Gesprächspartner suchen, die ihnen helfen sollen, eine zutiefst erschütternde Erfahrung zu verarbeiten. In-

tensiv befassen die Jugendlichen sich mit der Ursache, die ihres Erachtens auch Sebastian B. schließlich zu seiner Tat getrieben hat: Mobbing in der Schule. Hier sehen die Jugendlichen die Notwendigkeit zu einer Reaktion der verantwortlichen Politiker, nicht bei einer erneut geführten Ersatzdiskussion um das Verbot von „Killerspielen“. Die Diskussion der Jugendlichen endet mit konkreten Vorschlägen wie an den Schulen auf Mobbing reagiert werden kann. Politik wäre gut beraten, in inhaltliche Diskussionen mit Jugendlichen einzutreten und ihre Problemerkennntnis bei Lösungsversuchen zu berücksichtigen.


Die Leitung der Virtuellen Beratungsstelle hat in Konsequenz aus dem Amoklauf in Emsdetten alle an der Onlineberatung mitwirkenden Fachkräfte auf § 138 StGB hingewiesen und um unverzügliche Information über evtl. künftige Ankündigungen von Straftaten gebeten. Diese Information soll gewährleisten, dass damit eine fachliche Abklärung als Voraussetzung für eine ggf. notwendige Information der Strafverfolgungsbehörden erfolgen kann. Das künftige Vorgehen wurde mit der Kommission für Rechtsfragen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung abgestimmt.

Der Versuch der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, einen direkten Draht zum Landeskriminalamt ihres Sitzlandes zu etablieren, um bei Gefahr im Verzuge wirksames Handeln zur Rettung von Menschenleben sicherstellen zu können, hat deutlich werden lassen, dass kaum realistische Möglichkeiten zur Identifizierung einer Person bestehen, die in einem Internetforum die Gefährdung anderer Menschen oder eine Selbsttötung ankündigt. Beratungsangebote im Internet bleiben auf ihre fachlichen Möglichkeiten einer einfühlsamen Kontaktaufnahme verwiesen durch die sie die Betroffenen darin unterstützen, einen Ausweg aus einer ausweglos erscheinenden Situation zu finden.

2. Der angekündigte Amoklauf von Emsdetten

Sebastian B. hat den Amoklauf, den er an seiner Schule in Emsdetten verübt hat, zuvor im Internet in dem Diskussionsforum eines Beratungsangebots angekündigt. Er schilderte seine Situation, die bei ihm Angst in Wut umschlagen ließ. Er benannte den möglichen Amoklauf explizit und schloss mit einem Hilferuf. Andere Nutzer des Forums gingen auf den Beitrag ein. Aber es erfolgte keine Antwort einer Beratungsfachkraft.

Dokumentation der Postings


Verfasser	Beitrag
ResistantX 26.06.2004 21:34	<p>Also erstmal vorweg: SOLLTE DIESER BEITRAG NICHT DEN BOARDREGELN ENTSPRECHEN, BITTE LÖSCHEN!!!</p> <p>DAS HIER IST NICHT ALS ANKÜNDIGUNG ODER SCHÖNGEREDE ZU VERSTEHEN!!!</p> <p>Also Hallo, ...wo soll ich anfangen... vielleicht im 7. Schuljahr: Ich war in eine Klasse, in der ich 3 gute Freunde hatte. Ich bin pappen geblieben. Dann kam ich in eine andere Klasse, wo die Leute schon was besser waren als vorher. Mit der Klasse machte ich das 7. und das 8. Schuljahr. Im 8. blieb ich wieder pappen. In der Klasse in der ich jetzt bin ist es einfach scheisse. Die Kinder sind zur Hälfte kindisch oder Halbstark. Nur wenige sind in Ordnung. Aber nun zurück zur 7.(2)Klasse: Ich denke das der ganze Dreck damit anfang, das einer von der Hauptschule (Ich bin auf real) nach Schulschluss zur unserer Schule kam, und mich schlagen wollte, keine Ahnung warum, vielleicht hat ihm meine Gesicht nicht gepasst, oder ich stand auf seinem Schatten. Ich habe mich versteckt, seitdem hatte Ich Angst. Diese Angst schlägt so langsam in Wut um. Ich fresse die ganze Wut in mich hinein, um sie irgendwann auf einmal rauszulassen, und mich an all den Arschl**hern zu rächen, die mir mein Leben versaut haben. Ich meine diese "ganz harten", die meinen sie müssten mit 12 in der Ecke stehen und sich zuqualmen. Das sin die die immer nur auf die schwächeren gehen können.</p> <p>Für die, die es noch nicht genau verstanden haben: Ja, es geht hier um Amoklauf!</p> <p>Ich weiss selber nicht woran ich bin, ich weiss nicht mehr weiter, bitte helft mir.</p>
 Misty 26.06.2004 21:49	<p>mh... dir da weiterhelfen kann wohl von hier so wirklich keiner...</p> <p>nur soviel: (das ist ausschliesslich meine meinung, obs nu richtig ist oder nicht, k.a.) also, ich denke, gewaltphantasien oder aggressive gedanken sind etwas ganz normales, gehören zur psychohygiene, m.e. jeder von uns kennt das doch, "ich drehe ihm/ihr den hals um!" oder ähnliche gedanken...</p> <p>du steckst scheinbar in einer situation, die dir so viel druck macht, dass der einzige "ausweg" für dich halt diese gedanken sind, was an sich auch nachzuvollziehen ist. nun ist es aber an dir, diese vorstellungen in "geregelte bahnen" zu lenken...ja, das mag sich klugscheisserisch anhören, ist es vielleicht auch, k.a., aber es ist die einzige möglichkeit, nichts zu tun,was du dein leben lang bereuen würdest.</p> <p>An den meisten schulen gibt es doch sowas wie beratungslehrer, das wäre für mich dein erster anlaufpunkt. wende dich an den/die und versuche, zu beschreiben, wie unwohl du dich dort fühlst, was dir dort widerfährt...und schau, ob es nicht lösungsmöglichkeiten gibt.</p>


ansonsten könntest du dich auch an die erziehungsberatungsstelle wenden, denke ich...vielleicht käme ja jetzt zum beginn des neuen schuljahres ein schulwechsel für dich in frage, sozusagen ein neuer beginn?

und wenn du denkst, du kannst mit deinen gedanken nicht alleine unter kontrolle halten, dann wäre es natürlich das beste, wenn du dich an einen psychologen oder therapeuten wenden würdest. das ist nichts verwerfliches, wenn du ein gebrochenes bein hast, gehst du zum chirurg, wenn du einen "gebrochenen kopf" hast, gehst du zum thera ;o)

*wenn das ginge, wäre es natürlich am besten, wenn du mit deinen eltern drüber reden würdest, aber da du sie nicht erwähnst, denke ich mal, das ist nicht so dein ding*g**

*wie gesagt (lange rede, kurzer sinn*lach) deine gedanken an sich machen dich nicht zu einem schlechten oder bösen menschen, aber du bist dafür verantwortlich, dass sie nicht ausbrechen.....*

 Chatmonster *mal so ganz leise sagt das amoklauf nie zum vorteil des läufers endet. und wenn du da eini-
26.06.2004 23:19 germaßen gesund rauskommst aus der situation haste die dein restliches zukünftiges leben auch noch versaut.*

 Chatmonster *und daran bist DUUUU denn drann schuld und nicht die anderen.
26.06.2004 23:19*

*nicki.nadine ich finde was Misty dir da geschrieben hat ist eine gute Sache. Ich bin auch Schülerin. Du weißt
27.06.2004 19:00 genau das sowas ein sehr ernstes Thema ist was auch öfter im Unterricht diskutiert wird. Wenn du wirklich so darüber denkst dann mußt du dir auf jeden Fall Hilfe holen. Wie Chatmonster auch schon sagt du bist auch selbst dafür verantwortlich und nicht die anderen. Du wirst dann bestraft und nicht die anderen die du meinst dafür verantwortlich machen zu müssen. Es hat einfach keiner das Recht, ganz egal was ihm getan wird, deshalb eine grausame Tat zu verüben. Aber das weißt du ja auch alles selbst und du möchtest ja auch Hilfe.
Viele Grüße
Nicki*

*lamer8 hm.
01.07.2004 13:36*

*ich kann dich absolut verstehen.
ich hab das aber jeweils so gesehen:
wenn du amok läufst, ist dein restliches leben mit sicherheit versaut. und glaubst du, nach der schule kannst du nichts besseres mehr erleben? lohnt es sich, deine wahrscheinlich lebenswertere zukunft für so einen emotionsausbruch aufzugeben?
insofern, scheiss auf die andern, beiss dich noch ein weilchen durch! und wenn du dich abrea-
gieren musst, mach irgend ne sportart (wirklich! muss ich als anti-sportskanone auch zugeben), das ist viel konstruktiver als den frust in sich hineinzufressen und ausserdem kannst du das in nem verein tun und lernst so vielleicht auch neue leute kennen, die dir nicht so aufn sack gehen..*

*Resutantx HmMMMMM...oh mann!
04.01.2006 03:49 Da gebe ich mal meinen Namen bei google ein und komme auf sowas...
Dachte diesen Post von mir gäbs gar net mehr ;)*

Naja was soll ich sagen, mir gehts besser. Ich bin nun im 10ten Schuljahr und denke ich schaffs. Danach gehst warscheinlich zum Bund, mal gucken ob ich da dann eine Ausbildung anfrage.

*o.O wenn ich mir meinen Post mal wieder durchlese kommt mir das echt bissl dämlich vor^^
Ich denke ich habe damals wohl etwas übertrieben :(
Klar ist man bei sowas sauer, aber ich habe gemerkt das ich letztendlich selbst Schuld hatte das ich 2 mal sitzen geblieben bin.*

*Na dann, liebe Grüsse
Resistant*

achja: Ich musste mich neu anmelden, da mein anderer Nick nicht funktionierte..ka warum.

*Wer jetzt denkt ich sei nen "Betrüger", dem kann ich meine "Echtheit" gerne per mail beweisen :)
resistantx@stay-differnt.de*

In der Presse ist insbesondere kritisch gewürdigt worden, dass seitens der Hilfeanbieter nicht auf Sebastian B. und auf die an der Diskussion beteiligten Jugendlichen zugegangen wurde. Diese Nachricht ist geeignet, das Vertrauen in Beratungsangebote, die im Internet vorgehalten werden, allgemein in Frage zu ziehen. Beispielhaft sei hier ein Artikel als der Tageszeitung „Die Welt“ dokumentiert.

Hätte der Amoklauf verhindert werden können?

Sebastian B., der Amokläufer von Emsdetten, suchte in mehreren Internet-Foren Hilfe, kündigte seinen Amoklauf sogar indirekt an. Doch die Administratoren sahen keinen Grund, die Behörden zu informieren - weil sie die Suizidabsicht nicht erkannten.

Von Veit Medick

Bedrückend ist jedoch besonders, dass er seinen Amoklauf zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in verschiedenen Foren direkt und indirekt ankündigte. Die vielleicht eindeutigste und eindringlichste Warnung von ihm fand sich ausgerechnet in einem Forum der Internetplattform für psychologische Unterstützung „Das Beratungsnetz“. Dort schrieb er am 26. Juni 2004 unter dem Nickname „ResistantX“ in einem seiner Beiträge: „Ich fresse die ganze Wut in mich hinein, um sie irgendwann auf einmal rauszulassen, und mich an all denen zu rächen, die mir mein Leben versaut haben. (?) Für die, die es noch nicht genau verstanden haben: Ja, es geht hier um Amoklauf!“

Reaktionen von Nutzerkollegen

Eine Warnung, die von einigen Benutzern des Forums nicht ungehört blieb. Mehrfach wurde auf den Hilferuf reagiert, Sebastian B. bekam Zuspruch und Tipps - wie etwa diesen: „An den meisten Schulen gibt es doch sowas wie Beratungslehrer, das wäre für mich dein erster Anlaufpunkt.“ Aus den virtuellen Gesprächen wird klar, dass auch Sebastians Mitnutzer seine Gewaltfantasien und seine Selbstmordabsicht erkannten und ernst nahmen. Die Administration des Internetportals schritt allerdings nicht ein. Fragen drängen sich auf: Hätten die Administratoren des Forums Sebastians Wahnsinn erkennen müssen? Hätte die Gewalttat des 18-Jährigen verhindert werden können? Nach eigenen Angaben versteht sich „Das Beratungsnetz“ als Online-Mittler zwischen Ratsuchenden und gemeinnützigen Beratungseinrichtungen. Die Angebote der Einrichtungen werden auf der Seite durch Chat, E-Mail oder Telefon vermittelt. Über die Plattform können sich Hilfesuchende anonym

über Beratungsangebote für diverse psychische Problemfelder informieren und gegebenenfalls Terminwünsche einstellen. Zudem findet sich dort auch das von Sebastian B. genutzte offene Selbsthilfeforum für Ratsuchende, das keine professionellen Berater umschließt. Der Emsdettener Amokläufer war einer von 50.000 registrierten Nutzern der Seite. **3. Die fachlichen Regeln zur Moderation der Foren der *bke***

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung betreibt auf der Grundlage des Beschlusses der Jugendministerkonferenz vom Mai 2003 im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesjugendbehörden die beiden Angebote www.bke-elternberatung.de und www.bke-jugendberatung.de. Neben der Einzelberatung (per Mail und Chat) wird Beratung im Gruppenchat und im Diskussionsforum vorgehalten. Sie nimmt die Ankündigung des Amoklaufs im Internet zum Anlass, die fachlichen Regeln, die sie für die Betreuung von Forumdiskussionen etabliert hat, offen zu legen.

Das Forum ist erste Anlaufstelle und "Aushängeschild" des Onlineberatungsangebotes der *bke*. Der Inhalt kann von beliebigen Nutzerinnen und Nutzern ohne eine vorherige Registrierung eingesehen werden. Das Forum ist mit einer öffentlichen Pinwand vergleichbar, an der jeder User/jede Userin einen eigenen Beitrag anbringen kann (engl.: *posten*). Durch die Antworten anderer User entsteht eine virtuelle Gesprächssituation zwischen den Beteiligten.

Wenn Userinnen und User an diesem Gespräch aktiv teilnehmen wollen, müssen sie sich registrieren und einen frei festlegbaren „Nicknamen“ wählen, unter dem ihre Einträge im Forum erscheinen. Der Nickname (anstelle des realen Namens) dient der Anonymität, sagt aber vielfach etwas über den User und dessen aktuelle Stimmungslage (*verwelkt*, *rebell* etc.) aus, erweckt Aufmerksamkeit und wirkt innerhalb des Forums identitätsbildend bzw. lässt bedingt Rückschlüsse auf die Persönlichkeit der User und Userinnen zu.

Neben den von ihnen geschriebenen Texten können die jugendlichen Nutzer zur Darstellung von Emotionen auch so genannte Smileys verwenden. Das Forum steht den Jugendlichen 24 Stunden pro Tag und sieben Tage pro Woche zur Verfügung. Die Beiträge bleiben gespeichert, bis sie vom User (oder ggf. von den Forenmoderatoren dazu siehe weiter unten) gelöscht werden, sodass jederzeit auf vorausgegangene Beiträge Bezug genommen werden kann. Postings können auch nachträglich vom Verfasser verändert (*editiert*) werden.

Neben diesen allgemein üblichen Charakteristika von Internetforen ist für das Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung spezifisch, dass das Forum täglich betreut wird. Es bestehen Dienstpläne, die die „Anwesenheitszeiten“ der betreuenden Fachkräfte regeln. Pro Tag teilen sich zumeist zwei Moderatoren/Moderatorinnen den Blick auf neue Einträge. Die Beratungsfachkräfte sind mehrfach täglich online, um die sich entwickelnden Diskussionen zu verfolgen. Die Betreuung erfolgt auch am Wochenende.

Diese Organisation der Forenbetreuung stellt sicher, dass Beiträge ähnlichen Inhalts wie derjenige von Sebastian B. auf den beiden von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung betriebenen Websites www.bke-elternberatung.de und www.bke-jugendberatung.de nicht unentdeckt bleiben.

Durch die ständige Anwesenheit der Moderatorinnen und Moderatoren ist sicher gestellt, dass diese auch selbst in den Diskussionsprozess eingreifen können. Dabei ist es weder richtig noch wichtig, immer sofort einen Moderationsbeitrag zu setzen. Die Moderatoren müssen vielmehr abwägen, ob die Selbsthilferessourcen der Userinnen und User gefördert werden sollen oder ob sie falschen oder irreführenden Behauptungen entgegen treten müssen. (Letzteres muss, wenn es erforderlich ist, umgehend passieren). Für die Nutzerinnen und Nutzer ist daher klar, dass sie nicht nur Reaktionen anderer Betroffener erhalten, sondern auch Anregungen der Moderatorinnen bekommen werden. Viele Beiträge werden deshalb auch in der Absicht gesetzt, einen Kommentar durch eine Beratungsfachkraft zu erhalten.

Die fachlichen Regeln der *bke* zur Moderation der Foren werden im Weiteren in Anlehnung an den *Orientierungsrahmen für die Onlineberatung* wiedergegeben, der im Rahmen der Mitwirkung örtlicher Beratungsstellen verbindlich ist.

Die Hauptaufgaben der Moderatorinnen und Moderatoren sind im Einzelnen:

- *zuhören und die Probleme der User annehmen, verstehen, akzeptieren und ernst nehmen*
- *Rat geben, Anstöße zur Veränderung zu geben, Motivation zur Veränderung aufzubauen*
- *fachliche Informationen geben und weitergehende Hilfsangebote anbieten*
- *stabilisieren, begleiten und weiter vermitteln.*

Die Moderatoren schreiben eigene Beiträge immer dann

- *wenn fachliche Informationen angefragt werden oder nötig erscheinen*
- *wenn bestimmte Themen als allgemeine Diskussionsgrundlage dienen (Meinungsbild erstellen / Erfahrungsaustausch anregen)*
- *wenn von Seiten der Usern keine Antworten auf Beiträge kommen*
- *wenn Schimpfwörter und Beleidigungen "zensiert" werden müssen (weil andere User disqualifiziert werden)*
- *wenn Behauptungen durch Fakten richtig gestellt werden müssen.*

Die Moderatoren nehmen zu aktuellen Beiträgen mit fachlichen Hinweisen Stellung

- *wie kann ich über mich selbst nachdenken?*
- *wie/wann kann ich Hilfe annehmen und wie finde ich die notwendige Hilfe?*
- *wie kann ich noch vorhandene Ressourcen aktivieren?*
- *wie gehe ich mit Wut und Ärger um?*

- *wo sind die Glücksmomente im Leben und wie kann ich diese festhalten?*
- *was steckt hinter dem Wunsch nach Suizid?*

Selbstgefährdung

Jeder exzessive, detailliert anschauliche und voyeuristische Umgang mit heiklen Themen wird nicht geduldet. Die Moderatoren reagieren auf solche Verhaltensweisen mit dem Hinweis, die Darstellung auf eine problemgemäße und beratungsfähige Schilderung zu beschränken, um andere User nicht übermäßig zu belasten oder gar zum Nachahmen anzuregen („triggern“).

Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen

Verstoßen Beiträge der Jugendlichen (oder der Eltern) gegen die Nutzungsbedingungen, werden die Beiträge entweder komplett aus dem Forum entfernt oder jene Teile editiert (entfernt), die gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen. So dürfen weder pornografische, Gewalt verherrlichende noch rassistische Beiträge (oder Teile davon) veröffentlicht werden. Nach dem Amoklauf in Emsdetten wurden die Nutzungsbedingungen dahingehend ergänzt, dass auch keine strafbaren Handlungen beschrieben werden dürfen oder zur Ausübung strafbarer Handlungen aufgerufen oder motiviert werden darf.

In den Postings der User spiegeln sich vielfach aktuelle gesellschaftliche und oft als bedrohlich empfundene Prozesse (Kriegsgefahr, Katastrophen, Terror etc.). Das Unterforum „Gewalt und Terror auf der Welt“ wurde eingerichtet, um solchen Eindrücken Raum zu geben und sie zugleich zu kanalisieren. Es diente im aktuellen Zusammenhang auch der Kanalisation der Gefühle und Ängste der Jugendlichen, die sich mit dem Amoklauf in Emsdetten auseinandersetzen.

Unterschied zur Face-to-Face-Beratung

Von der kurzen einmaligen Information bis zur längerfristigen Begleitung bietet sich ein breites Spektrum an Einflussnahme über das Forum auf die Nutzerinnen und Nutzer. Die Beratungsfachkraft ist im Vergleich zum Face-to-Face-Kontakt in der Beratungsstelle aktueller und "dichter" an den jugendlichen Rat Suchenden. Die Userinnen und User erleben die Kommunikation im Forum daher nicht als exklusiven Zweierkontakt mit einer Beratungsfachkraft, sondern als eine offene und fordernde Diskussion mit vielen Personen. Die Moderatorinnen und Moderatoren ihrerseits erleben die gleichen Userinnen und User in unterschiedlichen „virtuellen“ Themenzusammenhängen und in verschiedenen Rollen im Umgang mit anderen Usern. So werden weit mehr Facetten einer Person erfahrbar als im exklusiven Zweierkontakt mit seinem eingeschränkten Problemfokus.

Das Diskussionsforum der Jugendlichen kommt einem virtuellen Jugendzentrum nahe. Zugleich aber entfaltet es aufgrund der kontinuierlich gepflegten Gesprächskultur und insbesondere aufgrund der Interventionen der Moderatoren auch einen „therapeutischen“ Charak-

ter. Die aktive Beteiligung der jugendlichen Nutzerinnen und Nutzer an den Diskussionsprozessen im Forum führt für sie immer wieder auch zu Veränderungen ihres persönlichen Lebens.

4. Der Amoklauf von Emsdetten als Thema in Jugendforum

(Diese Analyse wurde erstellt von Jutta Steck-Kirschner, Ronald Hoffmann und Heinz Thiery)

In Reaktion auf die erschütternden Ereignisse an der Geschwister-Scholl-Schule in Emsdetten vom 20.11.06 ist im Jugendforum der *bke*-Jugendberatung (www.bke-jugendberatung.de) eine ausgiebige Diskussion über die Hintergründe der Tat und die Möglichkeiten der Verhinderung weiterer Amokläufe entstanden. Anhand des Diskussionsverlaufs zu diesem Thema soll gezeigt werden, wie es gelingt, jugendliche Forennutzer in beunruhigenden Situationen emotional zu unterstützen, sie aus der angenommenen Opferrolle herauszubewegen und zu aktivieren, wachsam zu sein und Verantwortung für das Geschehen in ihrer unmittelbaren Umgebung zu übernehmen.

Die Diskussion dauerte vom 20.11.2006 bis 17.1.2007, somit 58 Tage. Die insgesamt fünf gezielten Interventionen der Beratungsfachkräfte erfolgten im Abstand von 6, 15, 19, 15 und 13 Tagen. Dies sind sehr viel längere Abstände als für die reguläre Betreuung des Forums üblich. Durch die bewusste Zurückhaltung wird deutlich, wie die Interventionen der Forenmoderatoren die Diskussion beeinflussen, insbesondere wenn diese zu „kippen“ droht.

Die im Folgenden zitierten Forenbeiträge belegen den Diskussionsverlauf exemplarisch. Der vollständige Diskussionsverlauf kann im Jugendforum eingesehen werden (www.bke-jugendberatung.de/ Gewalt und Terror in der Welt / Amoklauf in der Geschwister-Scholl-Schule).

Ziel dieser Analyse ist die Hervorhebung des Wertes einer fachlichen Betreuung durch speziell fortgebildete Fachkräfte, die unabdingbar ist, wenn Beratungsangebote im Internet bereitgestellt werden. Anhand der Diskussion (mit insgesamt 113 Beiträgen) kann gezeigt werden, dass geschultes Personal den Verlauf zu steuern vermag und dass es gelingt, Jugendliche zu entlasten und vorhandene Aggressionen in reflektierte Haltungen zu transformieren sowie positive Aktionen im eigenen Umfeld anzustoßen.

Beginn

Bereits am Tag des Amoklaufs von Emsdetten gab es den ersten (Eröffnungs)Beitrag einer Jugendlichen. Die Schnelligkeit des Internet und die räumliche Nähe der Autorin, die angibt, im Nachbarort zu wohnen, ermöglichen die sofortige Bearbeitung des belastenden Gesche-

hens im öffentlichen Forum und bewirken eine Entlastung aufseiten der Schreibenden. Erwartungsgemäß besteht die erste Reaktion darin, den erlebten Schock über das Geschehen zum Ausdruck zu bringen und eine erste Bewertung im Sinne von Verständnis oder Unverständnis abzugeben.

20.11.06, 15:34 „...Ich verstehe so was nicht. Wie kann ein Mensch nur so einen Hass entwickeln...Ich war echt geschockt als ich das heute gehört habe“.

Die im *bke*-Jugendforum aktiven Jugendlichen befinden sich in der Regel in einer problematischen bis disparaten Lebenssituation, die den Betroffenen oft ausweglos erscheint und nicht selten in Suizidgedanken gipfelt. Es ist daher nicht verwunderlich, dass die Jugendlichen sich im nächsten Schritt mit dem Inhalt des Abschiedsbriefs von Sebastian auseinandersetzen und viele sich mit der dort beschriebenen Situation identifizieren können.

20.11.06, 21:04 „...ist die Wut, die das alles verursacht, dieselbe, die viele von uns kennen“.

21.11.06, 20:57 „...kann ich ihn und seine Wut und Enttäuschung verstehen...“.

In dieser Phase der Auseinandersetzung besteht für Jugendliche ein wesentlicher Teil der Verarbeitung des Geschehens darin, die Gründe des Amokläufers zu verstehen und diese mit der eigenen Situation in Beziehung zu setzen. Diese „Solidarisierung“ basiert auf der Grundhaltung, für die Probleme anderer jenes Maß an Verständnis aufzubringen, das man sich von Dritten für die eigenen Probleme wünscht. Jugendliche wollen verstehen, warum etwas passiert und geben sich mit allgemeinen Typisierungen nicht zufrieden. Zugleich löst die Solidarisierung unbewusste Ängste aus, die in dieser Phase der Auseinandersetzung noch nicht benannt werden können. Die Ängste beziehen sich auf die Tatsache, dass hoher Problemdruck schnell und teilweise auch unerwartet zu Kurzschlusshandlungen führen kann und (Rache)Phantasien zur Realität werden lassen kann. Die Angst bezieht sich darauf, dass der Kurzschluss bei jedem eintreten kann, vergleichbar mit der existenziellen Angst vor der Unberechenbarkeit des eigenen Schicksals. Zur Abwehr oder Begrenzung der Ängste werden Phantasien entwickelt, wie künftig Ähnliches verhindert werden kann. So wird in fast allen Beiträgen die Einflussnahme von „Außen“ gefordert (Eltern, aber vor allem auch die Schule) und folglich die Verantwortung für den Amoklauf an Dritte delegiert. Schuld sind Lehrer, Politiker, schulische (Zwangs)Strukturen, das persönliche Umfeld und gesellschaftliche Entwicklungen. Die von den Jugendlichen erlebte Ohnmacht findet ihren Ausdruck in der Wut auf die „Schuldigen“. Die Forderungen werden sprachlich sehr vehement vorgetragen.

20.11.06, 21:04 „...schrecklich, was er getan hat, aber ebenso schrecklich finde ich, wie´s in den Schulen abgeht, mit Mobbing und so weiter...“

20.11.06, 23:06 „...Es ist ja schon so weit, dass man als Außenseiter und Mobbingopfer mehr abkriegt von den Lehrern als diejenigen, die es verursachen...“

22.11.06, 14:02 „...Das ganze deutsche Schulsystem in der Regelschule ist kaputt...Es liegt an den Lehrern, meiner Meinung nach. Sie haben ja auch die volle Verantwortung...“

22.11.06, 14:56 „...Und sicher mag das PC Spiel etwas dazu beigetragen haben, aber es ist nicht alleine die Schuld der Hersteller sondern auch die des Umfeldes... und wenn diese Gesetze einfach in unserem Land so sind, dann sollten auch mal die Politiker weiter denken, was sie falsch gemacht haben...“

22.11.06, 15:39 „...werden dann auch häufig gemobbt oder auf eine andere Art und Weise schei*e behandelt. Das ist sicherlich ein Problem unsere Moralvorstellung vielleicht. Des ganzen Systems...“

Erstaunlich und von den Moderatorinnen und Moderatoren des Forums in dieser Form nicht erwartet war die schnelle und starke Akzentuierung des Themas „Mobbing an Schulen“ als maßgeblich traumatisierendes Erlebnis. Die Jugendlichen können sich aus ihren eigenen Erfahrungen heraus in das Gefühl der Entwertung der Persönlichkeit sowie der hieraus sich ergebenden subjektiven Sinn- und Hoffnungslosigkeit hinein versetzen. Der intensiv nach außen gerichtete Hass und die Vernichtungsphantasien, wie sie im Abschiedsbrief von Sebastian manifest werden, werden von einem Teil der Jugendlichen geteilt, andere lehnen den Übergang von der Phantasie zur Tatausführung (strikt) ab. Alle aber sehen Sebastian S. als ein Opfer der von ihm geschilderten Umstände, die anscheinend niemand bemerkt hat, obwohl sie hätten bemerkt werden müssen – so zumindest die Haltung der Jugendlichen.

22.11.06, 14:20 „...Wenn man die ganze Zeit niedergemacht wird, gedemütigt wird, zur Sau gemacht wird, keine Perspektive mehr hat, keine Hoffnung und die Lehrer echt nichts machen, ey dann ist das nachvollziehbar.“

22.11.06, 14:56 „...Also ich würde niemals in meine alte Schule stürmen und Leute er- bzw. anschießen aber wenn ich Suizid begehe, dann schaut mein Abschiedsbrief so ähnlich aus.“

Die Auseinandersetzung mit dem Thema verbleibt nicht im Medium. Einige diskutieren das Thema Mobbing mit ihren Eltern, doch die spärlichen und teilweise schablonenhaften Äußerungen der Erwachsenengeneration bleiben die Antwort auf die Frage ebenso schuldig wie das Gefühl, dass Eltern in dieser Situation Trost spenden oder etwas von der verloren gegangenen Sicherheit zurückbringen.

22.11.06, 21:43 „...Meine Eltern meinten, sein Denken (das von Sebastian S. – Anmerkung d.R.) wäre egoistisch und zum Mobbing gehören immer zwei. Ich musste die Luft anhalten und bin gegangen.“

23.11.06, 11:38 „...„Und sie (die Mutter) sagt „Mobbing“ gibt es nicht, Mobbing ist für sie eine erfundene Sache, weil es aus dem Englischen kommt!“

Die wenigen Beispiele können als (exemplarischer) Hinweis verstanden werden, dass die Eltern der im *bke*-Forum aktiven Jugendlichen in den Augen der eigenen Kinder nicht oder nur ungenügend in der Lage sind, mit ihnen über kritische soziale Vorgänge zu reden, die eine Vermittlung der Sichtweisen der beiden Generationen erlaubt und glaubhaft vermittelt, dass ihre Meinung ernst genommen wird – und mit ihr die Jugendlichen selbst.

Wenn diese Beispiele für einen Trend stehen, dann muss davon ausgegangen werden, dass der Dialog der Generationen häufig misslingt und differenzierte Sichtweisen der Erwachsenen vermissen lässt. Und dies tragischer Weise auch dann, wenn Jugendliche die Sicht Erwachsener als persönliche Orientierung einfordern. Jugendliche machen diesen Teilzweck eines Gesprächs den Erwachsenen gegenüber nicht förmlich transparent, weil dieser Wunsch den Jugendlichen selbst nicht immer bewusst ist. Aber sie unterstellen (zu Recht) eine fürsorgende Haltung der Eltern und deren Interesse an ihrer Person (als dem eigenen Kind), denn es liegt in der Pflicht der Erwachsenen, die Bedürfnisse der eigenen Kinder zu (er)kennen und unterstützend auf bedrohliche Situationen (?) zu reagieren.

Erwartungsgemäß beschäftigen sich nicht wenige Jugendliche mit dem von der Politik geforderten Verbot gewalttätiger PC-Spiele und sind sich einig, dass ein Verbot weder durchsetzbar sei noch an den dem Amoklauf zugrunde liegenden Problemen etwas ändern könne.

21.11.06, 20:03 „...alles wieder auf ein PC-Spiel geschoben das dann schuld ist. Dass wahrscheinlich jeder zweite (männliche) Jugendliche das irgendwann mal viel gespielt hat ist dann auch egal.“

Erste Moderatorenintervention

Der bisherige Diskussionsverlauf entwickelte sich ohne Eingriffe einer Beratungsfachkraft. Dieser erfolgt erstmals am 23.11.06. Ziele der Intervention sind:

- Lob und Wertschätzung der verschiedenen Positionen.
- Öffnung der Argumente hin zu multikausalen Sichtweisen auf die Motive und Ursachen für den Amoklauf.
- Bestärkung der Jugendlichen, das Geschehen und die eigenen Gedanken im Forum zu äußern und zu diskutieren (auch im Sinne einer Katharsis).
- Sensibles Thematisieren der emotionalen Ebene.
- Lenken der Diskussion auf die Eigenverantwortung.

- Hinweise auf bestehende Hilssysteme vor Ort geben (insbesondere für den Fall, dass die Diskussion labile Jugendliche „triggert“).

Die Intervention verändert die Diskussion sichtbar. Die Jugendlichen erkennen ihre Zuständigkeit und ihre Verantwortung für das, was um sie herum passiert und erste Gedanken zu Präventionsstrategien werden sichtbar. Gleichzeitig öffnet sich das Thema und es werden weitere, für Jugendliche drängende gesellschaftliche Probleme wie Tierschutz, Klimaveränderung, Abholzung des Regenwalds, Atomkraft und Ungerechtigkeit im Allgemeinen, die die gefühlte Hoffnungslosigkeit der hier diskutierenden Jugendlichen speisen, reflektiert.

23.11.06, 16:12 „...Ich glaube, unsere Gesellschaft, (und) damit auch wir, müssen noch soo viel lernen...“

23.11.06, 20:33 „...Gott sei Dank bin ich Mitglied im dt. Tierschutzbund und bei Greenpeace.

"Rettet den Urwald", "Rettet die Meere"! "Atomkraft?, nein Danke" "Lieber Biologisch als chemisch"! "Lieber nackig als mit Pelz bedeckt"...“

2.12.06, 10:23 „...Deshalb ist es meiner Meinung nach so wichtig zu lernen, das man selbst für sein Leben verantwortlich ist und nicht die anderen...“

6.12.06, 14:13 „...Man sollte in Schulen mal überlegen, wie man so etwas ändern kann und endlich mal auf so `n scheiß wie mobbing reagieren soll...“

In dieser Zeit häufen sich in der Presse und den Nachrichten Mitteilungen über angekündigte Amokläufe und erste Verhaftungen. Die Jugendlichen reagieren darauf offen verunsichert und ängstlich. Diese Betroffenheit löst das bisher vorhandene „bedingte“ Verständnis für den Amokläufer ab, der Blick wird auf die Folgen der von traumatisierenden Ereignissen betroffenen Menschen gelenkt.

6.12.06, 14:02 „...Also wisst ihr, was ich total schlimm finde zur Zeit? Jetzt wird dauernd von angekündigten Amokläufen gesprochen... Ich bin froh, wenn ich nicht von sowas betroffen bin, aber mir tun die anderen leid, die mit sowas umgehen sollen...“

6.12.06, 14:13 „...und dass macht einem dann schon Sorgen, dass da so ein Irrer rumrennt, denn im Moment find ich´s einfach alles nur scheiße. Soll dass jetzt ein Trend werden?...“

6.12.06, 16.18 „...Ist natürlich nen scheiß Gefühl, in der Schule zu sitzen und befürchten zu müssen, dass gleich rumgeballert wird...“

7.12.06, 20:57 „...und man hat das Gefühl, dass man nirgends mehr sicher ist, solange es solche Leute gibt... Ich hoffe, das alles ist bald wieder vorbei!!!...“

2.12.06, 00:36, „Von meiner Tante die Nachbarin ist auch auf der Schule. Ihr hat er' ne Knarre an den Kopf gehalten.... aber durch diese tat hat er vielen das Leben kaputt gemacht. Ich glaube nicht, dass man sowas wieder vergessen kann.“

2.12.06, 01:26, „ja ich versteh wie du das meinst. meine schwester hat er ja auch mit rein-gezogen und sie kann im moment total schlecht schlafen.“

Die Diskussion führt in beeindruckender Weise vor, dass den Jugendlichen trotz vorhandener (selbst)destruktiver Tendenzen die Fähigkeit zu einer differenzierten Betrachtung von Konsequenzen auch unter Stress erhalten bleibt, zum Beispiel wenn das eigene Lebensumfeld vergleichbare Einschränkungen mit sich bringt, wie sie auf Sebastian B. zutrafen. Diese Fähigkeit wird von den *bke*-Fachkräften genutzt, die mentale Ausrichtung der Diskussion in Richtung „Mitleid“ und „Auswege aus der Sinnlosigkeit“ zu lenken.

Zweite Moderatorenintervention

Am 8.12.06 greifen die Fachkräfte ein weiteres Mal in das Geschehen ein. Ziele dieser Intervention sind:

- Lob für die ausführliche und differenzierte Diskussion der verschiedenen Facetten.
- Ausdrückliche Verbalisierung (im Sinne von „Zulassen“) der Angst als logische Konsequenz aus dem Geschehen.
- Anerkennung eines bestehenden grundsätzlichen Handlungsbedarfs (auch durch Erwachsene und Politik).
- Appell an die Verantwortlichkeit jedes Einzelnen und das Einfordern von Zivilcourage.
- Hinweis auf bestehende Hilfssysteme vor Ort.

Bereits am nächsten Tag werden die Hinweise der Moderatorinnen von den Jugendlichen aufgegriffen. Die Wichtigkeit einer zeitnahen Reaktion in den Schulen wird benannt und es erfolgt ein erster Bericht über erfolgreiche Strategien gegen Mobbing.

9.12.06, 00:38 „...war die Situation sehr schlimm aber es gab trotzdem eine Lehrerin, die immer versucht hat, etwas zu unternehmen, damit alle besser miteinander klarkommen...leider hat es nicht funktioniert, aber vielleicht nur, weil die Bemühungen zu spät kamen...“

11.12.06, 17:02 „...Diese Clique hat immer zusammen gehalten und ob du es glaubst oder nicht, es ist bei uns allen weniger geworden mit dem mobbing...“

Dritte Moderatorenintervention

Die dritte und vorletzte Intervention der Moderatoren erfolgt am 17.12.06. Die Diskussion hat sich inzwischen vom eigentlichen Ausgangspunkt gelöst und es bahnt sich eine heftige Auseinandersetzung über die Definition von „Mobbing“ an. Ziele der dritten Intervention sind:

- Information über das Phänomen Mobbing an Schulen (Aktualität, Umfang, Ursachen und Folgen für die Betroffenen),
- Hinweis auf die bestehende Eigenverantwortlichkeit und die Verantwortung für andere im Umfeld (zum Beispiel durch aufmerksam machen statt Rückzug, wie können vorhandene Unterstützungsstrukturen vor Ort genutzt bzw. mobilisiert werden usw.),
- Ermunterung, (trotz schlechter Erfahrungen) die bestehenden Unterstützungsstrukturen immer wieder anzugehen bzw. zu nutzen.

Die intensive Diskussion über die Themen „Mobbing“ und „Hilfe für die Opfer“ kulminiert in einem offenen Streit. Eine Jugendliche, die schon in der Vergangenheit durch unsachliche Diskussionsbeiträge negativ aufgefallen war, sorgt durch ihre Beiträge für eine negative Dynamik, die einige Beiträge lang das Geschehen der Diskussion überlagert. In Beachtung der fachlichen Grundsätze für die Beratung im Forum achten die Moderatoren darauf, dass die Diskussion nicht eskaliert und sich alsbald wieder versachlichen kann.

Vierte Moderatorenintervention

Weil der Streit nicht in der gewünschten Kürze endet und die bisher fruchtbare Diskussion völlig in den Hintergrund verdrängt zu werden droht, erfolgt am 2.1.07 die vierte gezielte Intervention der *bke*-Fachkräfte. Ziele dieser Intervention sind:

- Lob für die konstruktive Diskussion, verbunden mit der Bitte, die negative Dynamik einzustellen.
- Schaffung einer definitorischen Klarheit über Mobbing.
- Konkreter Aufruf, über die Einrichtung von durch Schüler initiierte Frühhilfesysteme nachzudenken.

Auf diese Vorschläge wird von drei Jugendlichen reagiert. In drei von einander unabhängigen Beiträgen legen sie Ihre Erfahrungen dar und entwickeln Kataloge mit Ideen, wie Mobbing erfolgreich begegnet werden kann. Die Inhalte der Beiträge werden nachfolgend in sprachlich gestraffter Form wiedergegeben.

Beitrag vom 3.1.07

- Einheitliche Lösungen sind nicht zu erwarten. Die Phänomene des Mobbing sind zu unterschiedlich.

- An den Schulen muss es Informationen über das Phänomen „Mobbing“ für alle Schüler geben.
- Wenn Mobbing auftritt, sollten die notwendigen Gespräche nicht mit der gesamten Klasse stattfinden, sondern in Kleingruppen innerhalb der Klassen. Schüler, die für sich die Einschätzung haben, sie könnten gegen Mobbing nichts tun, würden so merken, dass sie nicht allein sind. Die eher aggressiven Schüler könnten ihre einschüchternde Wirkung in der Konstellation der Kleingruppe nicht oder nur abgeschwächt nutzen.
- Die Gespräche sollten nicht von Lehrern, sondern von Schülern moderiert werden.

Beitrag vom 4.1.07

- Die Toleranz an Schulen muss gefördert werden. Die äußere Erscheinung oder die Andersartigkeit von Einzelnen soll von der Gemeinschaft akzeptiert werden, es darf nicht zu sozialen Ausgrenzungen oder Isolationen kommen. In diesem Sinne muss es auch erlaubt sein, „über“ andere mit Vertrauenspersonen zu reden, wenn der Grund die Sorge über die beobachtbaren Entwicklungen ist.
- Schüler sollen unterstützt werden, zu ihren Meinungen zu stehen.
- Die Lehrer sollen schnell und klar reagieren, wenn Mobbing in einer Klasse auftritt und das Thema nicht vertuschen, nur um den „guten Ruf“ der Schule zu wahren oder die anstrengenden Elterndiskussionen zu umgehen.

Beitrag vom 6.1.07

- Lehrer und Schüler sind gemeinsam für eine gute Atmosphäre an der Schule verantwortlich.
- Projekte, die die Gemeinschaft einer Klasse fördern, sollen präventiver Bestandteil des Schulalltags sein. Es soll Aufgaben geben, die nur die Klasse als Ganzes lösen kann.
- Es soll ein Klima von gegenseitigem Lob und gegenseitiger Anerkennung herrschen.
- In der Schule soll grundsätzlich die Kritik der Schüler als hohes Gut anerkannt sein. Eine Gemeinschaft, in der jeder den Mut haben kann, offen seine Meinung zu äußern, ist weniger anfällig für Mobbing.
- Supervision/Beratung/Fortbildung für Lehrer soll fest institutionalisiert werden.
- Streitschlichterverfahren müssen an der Schule eingeführt werden.

Abschluss

Als letzte gezielte Intervention wird vonseiten der *bke*-Fachkräfte am 15.1.07 ein Dank an alle Beteiligten veröffentlicht. Gleichzeitig wird die zuvor zitierte Zusammenfassung der drei Beiträge eingestellt, damit für alle sichtbar wird, zu welchen Ergebnissen die Diskussion

geführt hat. Es bleibt abzuwarten, inwieweit die Jugendlichen hierdurch angeregt werden, weitere Ideen zu entwickeln und diese zu veröffentlichen.

Zusammenfassung und Ausblick

Die Diskussion lief über acht Wochen. Es wurden 113 Beiträge veröffentlicht. 18 Jugendliche haben sich unterschiedlich intensiv beteiligt. Von der anfänglich großen Verunsicherung, der hohen Emotionalität und der Identifikation mit dem jugendlichen Amokläufer hat sich die Diskussion der Auseinandersetzung über das Thema „Mobbing an Schulen“ zugewendet, das als hoch traumatisierendes Erlebnis definiert und als Ursache für den sichtbar gewordenen Hass von Sebastian B. auf scheinbar unveränderliche Strukturen ausgedeutet wird. Durch die Moderation der *bke*-Fachkräfte konnte im dritten Teil der Chronologie der Fokus auf dem Aspekt der Selbstverantwortung der Betroffenen gelenkt werden und die Diskussion aus einer passiven Schuldzuweisung an Dritten in die aktive Auseinandersetzung mit den eigenen Möglichkeiten und der eigenen Verantwortung zurück geführt werden. Das Ergebnis liegt in Form eines differenzierten Katalogs von Aspekten und Ideen vor, den Jugendliche zur Abwehr von Mobbingtendenzen für geeignet halten. Der Katalog bildet zugleich die Sichtweisen ab, wie Jugendliche soziale Zusammenhänge wahrnehmen, unter welchen Druck sie sich gestellt sehen und welche Lösungen sie vonseiten der Erwachsenen erwarten bzw. wie sie sich selbst einbringen wollen. Die Diskussion belegt weiterhin, dass Jugendliche selbstkritisch und bereit sind, die Schuldzuweisung gegenüber Dritten teilweise zurückzunehmen und in eigene Aktivitäten zu übersetzen. Dabei ist ihnen wichtig, dass sichtbar wird, dass die Erwachsenen sie dabei wahrnehmen, ernst nehmen und unterstützen. Dabei weisen die hier zitierten Belegstellen darauf hin, dass dieser Teil der Jugendlichen unter Bedingungen lebt, die eine unterstützende Kommunikation mit den Eltern vermissen oder zumindest nicht erkennen lassen.

Vier Einsätze von Seite der *bke* Moderatoren haben ausgereicht, die Stimmung im Forum zu beruhigen, die Diskussion insgesamt konstruktiv zu halten und jederzeit zu lenken. Die Jugendlichen kennen die Moderatorinnen und Moderatoren der *bke*-Jugendberatung schon länger Zeit und bringen ihnen das notwendige Vertrauen entgegen, die auch mahnende oder zurechtweisende Eingriffe der *bke*-Fachkräfte möglich machen. Und es zeigt sich, dass die guten Beziehungen genutzt werden können, die Krisensituation zu bearbeiten und in sinnvolle Aktivitäten im realen Leben umzusetzen. Das Diskussionsergebnis ist geeignet, bei den beteiligten Jugendlichen Vorstellungen von Selbstwirksamkeit (kann man das auch deutsch sagen?) zu aktualisieren, Selbstvertrauen zu stärken und hilfreiche Erfahrungen mit Krisenbewältigung zu vermitteln. Und es ist geeignet, auch denjenigen Orientierung und Halt zu geben, die sich nur lesend an der Diskussion beteiligt haben. Diese Wirkung des Forums kann wegen fehlender empirischer Daten nur extrapoliert werden.

Am 8.1.07 wird von den *bke*-Fachkräften angeboten, einen Chat zum Thema "Mobbing" zu organisieren, wenn sich dafür genügend Teilnehmer finden. Eingeladen wird eine Expertin/ ein Experte, der mit dem Thema „Mobbing“ vertraut ist. Innerhalb eines Tages melden sich zehn Jugendliche, die an der Teilnahme interessiert sind. Der Chat wurde im Januar 2007 durchgeführt. Das schriftliche Chatprotokoll steht für eine Analyse zur Verfügung. Die daraus zu gewinnenden Erkenntnisse werden in der weiteren Arbeit berücksichtigt werden.

Die Diskussion kann als Beleg dafür dienen, dass weder übereilte Maßnahmen der Politik noch pauschalierende negative Urteile über „die“ Jugend gerechtfertigt sind. Vielmehr gehen die Bedürfnisse der Jugendlichen und der Erwachsenen auseinander. Es kann heute ein intuitives Verständnis der Erwachsenen für die Bedürfnisse Heranwachsender nicht mehr allgemein unterstellt werden. Viele Erwachsene müssen unter enormen psychischen Belastungen ihren Alltag meistern und müssen unter diesen Bedingungen für ihre Familie sorgen. Die damit verbundene Fokussierung der Aufmerksamkeit von Erwachsenen auf die eigenen Probleme und die Unzufriedenheit mit der eigenen Situation reduzieren die Offenheit der Eltern, sich mit schwierigen Lebenslagen ihres Nachwuchses in pädagogisch hilfreicher Form auseinander zu setzen. Wie weit sich die Kluft zwischen Jugendlichen und ihren Eltern bereits geöffnet hat, belegt der Bericht der UNICEF zur Situation der Kinder in Industrieländern: danach sprechen deutsche Eltern besonders selten mit ihren 15-jährigen Kindern. Nur etwas mehr als 40 Prozent führen mehrmals in der Woche ein Gespräch mit den Jugendlichen.

Die Diskussion der Jugendlichen im Online-Forum der *bke* zu den Vorgängen von Emsdetten zeigt beispielhaft, dass Jugendliche konkrete und hilfreiche Vorstellungen von den Problemen haben, die zum individuellen Scheitern von Sebastian B. geführt haben. Die Politik wäre gut beraten, den inhaltlichen Dialog mit den Heranwachsenden zu führen und bei ihren Lösungsversuchen zu berücksichtigen.

5. Fachliche Regeln zur Handhabung des § 138 StGB in der Online-Beratung

In Reaktion auf den angekündigten Amoklauf von Emsdetten hat die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung den internen Umgang mit angekündigten Straftaten geregelt. In Abstimmung mit der Kommission für Rechtsfragen der *bke* sind die Fachkräfte am 9.12.2006 informiert worden.

*"Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,
wie bereits angekündigt, will ich Sie heute über das Procedere informieren für den Fall, dass es im*

Forum oder im Gruppenchat zur Ankündigung eines Verbrechens (Mord oder Totschlag) oder anderer gemeingefährlicher Handlungen (Amoklauf) kommt. In Abstimmung mit dem Träger des Beratungsangebots, der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, lege ich fest, dass in den besonderen Einzelfällen, in denen eine Fachkraft zu der Einschätzung gelangt, dass die ihr zur Verfügung stehenden beraterischen Mittel nicht (mehr) geeignet sind, eine angekündigte Tat abzuwenden, unverzüglich der Leiter der Virtuellen Beratungsstelle zu informieren ist.

Die Meldung soll unter Zuhilfenahme aller verfügbaren Medien in folgender Reihenfolge erfolgen: E-Mail an meine Dienstadresse (thiery@bke.de), PM innerhalb der VBSt, Telefon dienstlich 0911/9771419 (Anrufbeantworter wird auch am Wochenende abgehört) und privat (06232/95808). Ist der Leiter der Virtuellen Beratungsstelle nicht erreichbar (Urlaub, Krankheit), ist die Information an den Geschäftsführer der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, Klaus Menne, zu richten. Er ist erreichbar unter: menne@bke.de und telefonisch unter 0177/6448830.

Bitte benennen Sie auf jeden Fall die Gründe, warum die Ankündigung für Sie glaubhaft ist und warum Sie der Meinung sind, die angekündigte Tat mit beraterischen Mitteln nicht abwenden zu können. Auf dieser Grundlage werde ich bzw. wird Herr Menne gemeinsam mit Ihnen die Gefahrenabschätzung vornehmen. Eine evtl. erforderliche Anzeige bei den Strafverfolgungsbehörden wird durch den Leiter der Virtuellen Beratungsstelle bzw. durch den Geschäftsführer der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung erstattet.

Die im Regelfall gesicherte Erreichbarkeit eines der genannten Verantwortlichen soll Sie in Ihrer Verpflichtung entlasten, bekannt gewordene (und ernst zu nehmende) Gefahren melden zu müssen, indem die Einschätzung der Gefährdungssituation gemeinsam mit den Projektverantwortlichen getroffen wird.

Die vorgestellte Regelung setzt die Fachlichen Standards zum Umgang mit Gefährdungssituationen, die weiterhin grundsätzlich mit beraterischen Mitteln bearbeitet werden, nicht außer Kraft. Geregelt wird vielmehr der Grenzfall, dass nach Einschätzung der Fachkraft eine akute Gefahr gegeben ist. Die im Orientierungsrahmen unter Punkt 2 g (Selbstgefährdung) genannten Verhaltensweisen gelten auch für die Darstellung fremdgefährdender Absichten (Seite 8).

Die fachliche Diskussion, welche Handlungsankündigungen weiterhin ausschließlich im beraterischen Kontext verbleiben und was darüber hinaus Anzeichen dafür sein können, dass eine Gefahr unmittelbar bevor steht, wird kontinuierlich zu führen sein. Dazu wird Ihnen die Koordination demnächst eine Diskussionsvorlage zur Verfügung stellen.

Heinz Thiery

Leiter der Virtuellen Beratungsstelle

6. Möglichkeit der Identifikation von Personen, die sich oder andere gefährden

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat sich in der Folge bemüht, zum Landeskriminalamt ihres Sitzland einen direkten Draht zu etablieren, damit bei Gefahr im Verzuge die zu informierende polizeiliche Dienststelle über den Status der bke und ihr Beratungsangebot vorab informiert ist und bei der Einleitung notwendiger Maßnahmen durch die Prüfung der Seriosität des Meldenden keine Zeit verloren geht. Dabei musste festgestellt werden, dass die

Anzeige einer Selbstgefährdung oder einer Straftat entsprechend § 138 StGB realistisch-weise kaum zu einer Identifikation der betreffenden Person führen wird.

Da die Nutzerinnen und Nutzer des Onlineberatungsangebots dieses anonym nur mit einem Nicknamen nutzen, müsste im Falle einer akuten Gefahr die Identität der Person aufgeklärt werden. Dazu ist es erforderlich, die IP-Nummer, unter der die Verbindung zwischen dem heimischen PC des Nutzers und dem Webserver der bke hergestellt wird, einer Polizeidienststelle zu übergeben. Diese IP wird bei der bke während der Nutzung vorübergehend gespeichert. Allerdings führt eine Übergabe nicht zu einer raschen Aufklärung der Identität der Person, die eine Gewalthandlung angekündigt hat, denn es besteht keine Verpflichtung der Provider, diese Verbindungsdaten zu speichern. Große Provider sind inzwischen dazu übergegangen, gar keine Verbindungsdaten zu speichern bzw. die Speicherung auf wenige Tage zu begrenzen. Aber auch dann, wenn diese Daten vorlägen, sind die Provider nicht verpflichtet, in einem solchen Fall der Polizei Auskunft über die Identität ihres Kunden zu geben. Dazu bedarf es eines richterlichen Beschlusses gemäß § 100a StPO, sodass eine weitere zeitliche Verzögerung auftritt. Die Ankündigung eines in naher Zukunft geplanten Amoklaufs oder einer anderen entsprechenden Straftat in einem Internetforum wird kaum zu einer frühzeitigen Identifizierung der ankündigenden Person führen.

Unter diesen Umständen wird die Pflicht zur Anzeige von Straftaten entsprechend § 138 StGB zu einem bloßen Formalismus: Der Anzeigende stellt sich selbst zwar durch die Mitteilung straffrei; aber der Straftat und der Schädigung des Lebens von Menschen wird realistisch-weise nicht vorgebeugt.

Für Beratungsangebote im Internet bedeutet dies, dass sie – wie in den fachlichen Standards der bke für die Onlineberatung vorgesehen – auf ihre beraterischen Möglichkeiten der Intervention verwiesen bleiben. Die Ankündigung des Sebastian B. war – zwei Jahre vor seiner Tat - keine Bekanntmachung einer bevorstehenden Handlung, sondern Ausdruck seiner inneren Befindlichkeit. Der beste Schutz für Personen in seiner Lage und deren Umwelt ist dann eine einfühlsame Kontaktaufnahme durch Beratungsfachkräfte, die den Betroffenen dabei unterstützen können, einen Ausweg aus seiner als ausweglos wahrgenommenen Lage zu finden. Die Voraussetzungen dafür sind in dem durch die Jugendministerkonferenz beschlossenen Beratungsangebot für Jugendliche und Eltern geschaffen.

2.3.3. Beratung in der Muttersprache

Im Berichtsjahr gab es 134 Anfragen von ausländischen Mitbürgern.

Die folgende Tabelle zeigt die nichtdeutschen oder binationalen Staatsangehörigkeiten:

Nationalität	absolut	In %
Deutsch-amerikanisch	7	5,3
Deutsch-englisch	1	0,8
Deutsch-französisch	2	1,5
Deutsch-griechisch	1	0,8
Deutsch-finnisch	1	0,8
Deutsch-iranisch	2	1,5
Deutsch-israelisch	1	0,8
Deutsch-italienisch	1	0,8
Deutsch-irisch	1	0,8
Deutsch-polnisch	2	1,5
Deutsch-schweizerisch	2	1,5
Deutsch-spanisch	1	0,8
Deutsch-türkisch	2	1,5
Deutsch-vietnamesisch	1	0,8
Armenisch	1	0,8
Afrikanisch	1	0,8
Amerikanisch	2	1,5
Belgisch	4	3,1
Dänisch	1	0,8
Englisch	1	0,8
Französisch	1	0,8
Griechisch	2	1,5
Holländisch	2	1,5
Isländisch	1	0,8
Italienisch	14	10,7
Jugoslawisch	3	2,3
Libanesisch	3	2,3
Luxemburgisch	2	1,5
Österreichisch	25	19,1
Polnisch	3	2,3
Portugiesisch	2	1,5
Russisch	6	4,6
Rumänisch	1	0,8
Spanisch	2	1,5
Schweizerisch	10	7,6
Südamerikanisch	2	1,5
Thailändisch	1	0,8
Türkisch	15	11,5
Ungarisch	1	0,8
Summen	131	100,0

Im Vergleich zum Vorjahr sind einige Nationalitäten neu hinzugekommen (Afrika, Dänemark, Island, Luxemburg, Österreich, Portugal, Russland, Schweiz und Südamerika). Besonders die Anfragen russischer und türkischer Staatsangehöriger (die in Deutschland leben) sind ver-

bunden mit der Hoffnung, dass das Beratungsangebot integrative Wirkungen entfalten konnte.

Erneut hat sich bestätigt, dass es nur sehr wenige Anfragen in der Muttersprache gab, die teilweise während der Beratung auf Wunsch der Ratsuchenden auf die deutsche Sprache umgestellt - dies jedenfalls berichtet die türkische Kollegin. Andere Nationalitäten (bis auf eine Anfrage in Englisch) sind anscheinend in der Lage, über den deutschsprachigen (Ehe)Partner die Anfrage in Deutsch zu formulieren.

2.3.4. Begegnung von Jugendlichen und Eltern (Offene Tür)

Eine Sonderstellung innerhalb des Projektes und der Beratungsform „Forum“ nimmt die „Offene Tür“ ein. Erstmals bei der Beratung über das Internet wurde eine gemeinsame Diskussionsplattform zwischen Eltern und Jugendlichen ermöglicht. Erstmals wurde die Diskussion in der offenen Tür einer genauer Analyse unterzogen, dessen Ergebnis nachstehend abgedruckt ist.

I. Grundsätzliche Vorbemerkungen

(Der Bericht wurde von Jutta Steck-Kirschner, zuständige Koordinatorin für das Forum, und Heinz Thiery verfasst)

In der Phase der Adoleszenz ist die Kommunikation zwischen Eltern und heranwachsenden Kindern durch die beginnende Abgrenzung und Verselbstständigung überlagert und im subjektiven Empfinden beider Seiten gestört. Jugendliche ringen um die Erweiterung ihrer Selbstbestimmungsmöglichkeiten und um die Aufhebung des als Begrenzung erlebten elterlichen Einflusses. Die Eltern dagegen sind bestrebt, den selbst als positiv erachteten Einfluss zu erhalten und die Regeln des häuslichen Zusammenlebens so zu gestalten, dass ein aus ihrer Perspektive reibungsloses Miteinander möglich ist. Treten Jugendliche mit den Eltern in Gesprächskontakt, geht es vielfach darum, den Eltern Zugeständnisse abzurufen. Die Eltern erleben diese Haltung als einseitig zweckgerichtet und fallen (vor)schnell in eine (unbewusste) Abwehrhaltung, die sich nicht nur im Inhalt der Argumentation widerspiegelt, sondern auch in der mimischen und gestischen Präsentation der Ansprache. Die schnelle Zuspitzung der Gespräche auf Abwehr des jugendlichen Verlangens folgt einer auf beiden Seiten manifesten Vorurteilsstruktur („meine Kinder reden nur mit mir, wenn sie etwas wollen“ und „meine Eltern wollen mich nicht verstehen, sind nicht verhandlungsbereit und vermeiden jede Form der Auseinandersetzung“), die eine vorbehaltlose und zieloffene Kommunikation verhindert. Während die Eltern die verlangten Freiheiten begrenzen wollen und dafür mehr oder weniger gute Argumente aus der Sicht der Erwachsenen ins Feld führen, erleben Jugendliche diese Haltung als Einschränkung und Schikane, die häufig als Abwertung oder Ablehnung der eigenen Person uminterpretiert wird. Bei fortgeschrittener Manifestation der gegenseitigen Unter-

stellungen genügt bereits ein bestimmter Gesichtsausdruck oder ein (Reiz)Wort, um jegliche Zielorientierung zu verunmöglichen und wird Ausgangspunkt vieler eskalierender Streitereien. An diesem Punkt der Auseinandersetzung ziehen sich Jugendliche typischer Weise frustriert zurück und Eltern interpretieren das Verhalten als Kontaktverweigerung oder Entfremdung, belegt durch Zitate wie „ich komme an mein Kind nicht mehr ran...“ oder „ich kenne mein Kind nicht mehr...“. Der Dialog zwischen den Generationen verkommt zum Ausfechten abweichender und im Grundsatz unverständener (weil unbekannter) Positionen. Aus der Sicht der Eltern ist eine „vernünftige“ und auf die Rationalität des Erwachsenseins ausgerichtete Ansprache unmöglich geworden, das sachliche Aushandeln von Spielräumen erscheint unmöglich. Die Empfindungen der Eltern in dieser schwierigen Phase sind in der einschlägigen Fachliteratur mehrfach belegt. Wie Jugendliche sich selbst und ihre Eltern erleben, ist seltener Gegenstand von Untersuchungen zum Thema. Die hierbei bewegende Frage lautet: ist diese schwierige Form der Kommunikation unvermeidbar oder bietet das Medium Internet Auswege und Möglichkeiten, zwischen den Generationen zu vermitteln? Liegt es an der mangelnden Kompetenz vieler Erwachsener, sich in die Bedürfnisse ihrer jugendlichen Kinder versetzen zu können oder braucht es lediglich andere Kommunikationsformen?

Auf der Grundlage der ermutigenden Erfahrungen mit der Beratung von Jugendlichen über das Internet hat die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung im Zuge der Neukonzeption der Beratungssoftware im Jahr 2003/2004 ein gemeinsames Unterforum für Eltern und Jugendliche eingerichtet, das der direkten – und wie vermutet wurde - konfrontativen Kommunikation von Eltern und Jugendlichen dient. Ziel war es, Erfahrungen zu gewinnen, wie konfliktträchtige Kommunikation verläuft, wenn das Gegenüber nicht physisch präsent ist und die primär kommunikationsverhindernden konnotativen Merkmale entfallen. Die Leithypothese war, dass eine auf die „reinen“ Inhalte ausgerichtete Kommunikation besser funktionieren könnte als die reale Kommunikation. Der Sammelbegriff „besser“ kann auf zweierlei Weise präzisiert werden:

- a) die Kommunikation kommt auf der Grundlage gegenseitigen Ernstnehmens zustande und
- b) die gelingende Kommunikation ermöglicht beiden Seiten, manifeste Vorurteile zu revidieren.

Der Gewinn läge in einem verbesserten gegenseitigen Verständnis für die Motive der jeweils anderen Seite, verbunden mit der Hoffnung, dass Wege aus der täglichen Kommunikationsfalle erkennbar werden. Zu Beginn des Experiments war unklar, welche besonderen Anforderungen das Unterforum an die Moderation stellen würde. Würden die bislang vorhandenen Moderationserfahrungen ausreichen, das gewünschte Kommunikationsklima herzustellen? Kann das (positive) Verhalten der im Forum aktiven Eltern die Erwartungen der Jugendlichen gegenüber den eigenen Eltern neu strukturieren? Gerade bei Jugendlichen trägt die Verallgemeinerung erlebter Kommunikationsmuster schnell zu einer unangemessenen Verfestigung der Meinung bei, dass in dieser Phase der Entwicklung ein Auskommen mit Erwachsenen prin-

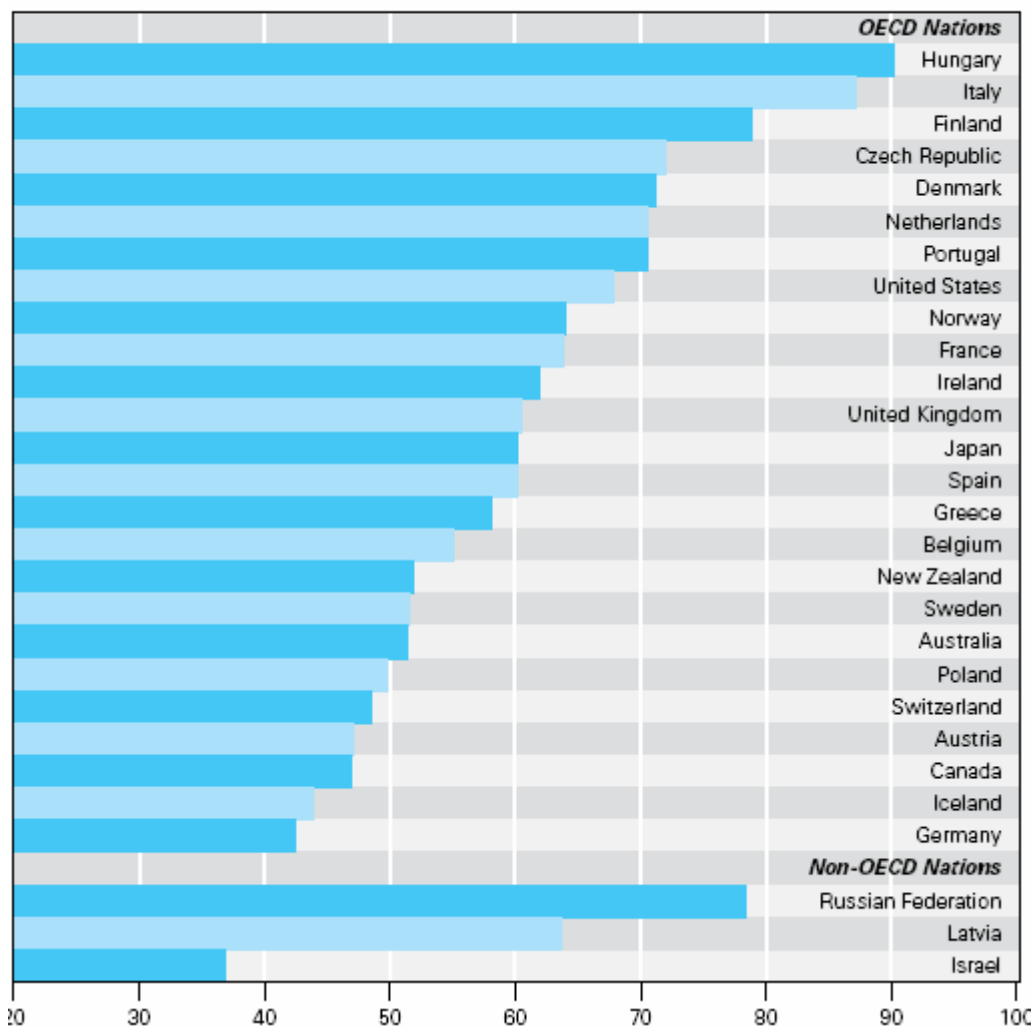
ziell unmöglich sei und der Konflikt das beherrschende Thema darstelle – diese Vorurteile würden anhand einer schriftlich dokumentierten, negativen Kommunikation nicht nur dokumentiert, sondern geradezu zementiert.

Der Versuch war letztlich verbunden mit der Hoffnung, aus der Analyse der Kommunikation Kenntnisse zu extrahieren, die der ambulanten Beratung zur Verfügung gestellt und auf das ambulante Setting übertragen werden können. Die Erfahrungen der ambulanten Praxis zeigen, dass Eltern adoleszenter Jugendlicher meist ohne diese zur Beratung kommen (müssen), weil Jugendliche sich dem Setting verweigern, das sich als „Übermacht“ Erwachsener präsentiert. Einer Übermacht, der sie sich nicht gewachsen sehen und der sie sich nicht freiwillig stellen wollen. Der Umstand, dass auch kompetente Eltern nicht immer in der Lage sind, die während der Beratung gelernten Alternativen in die Praxis umzusetzen, lässt Jugendliche zum Schluss kommen, dass die Beratung Erwachsener ein wenig taugliches Instrument darstellt, die häuslichen Konflikte zu minimieren oder zu beseitigen. Dieser Vorbehalt kann ein Grund dafür sein, dass Jugendliche in den Beratungsstellen noch immer unterrepräsentiert sind (im Jahr 2003 haben 9000 15-18jährige und 7000 18-21jährige eine Beratungsstelle in Anspruch genommen). Geschichten über gelungene Beratungen in Erziehungsberatungsstellen sind eher selten Thema innerhalb der Peergroup, was es der Erziehungsberatung schwer macht, ihren Stellenwert gegenüber Jugendlichen zu verbessern.

Wie bereits erwähnt ist die „offene Tür“ ein Unterforum der Virtuellen Beratungsstelle und zum Zweck der Generationen übergreifenden Kommunikation eingerichtet. Die „offene Tür“ bietet die Möglichkeit, anhand der dort veröffentlichten Beiträge alle wichtigen Themen (dieser schwierigen Entwicklungsphase) anzusprechen und unterschiedliche und vor allem gegensätzliche Sichtweisen einer offenen Diskussion zu unterstellen, die dank des Einsatzes der Moderation auch dann weiter geführt werden kann, wenn Eltern oder Jugendliche im Einzelfall die Antwort verweigern bzw. mit der Antwort sehr lange auf sich warten lassen. Ein – wie sich zeigen wird – hilfreicher Eingriff, der in der Realität in dieser Form nicht möglich ist, denn hier erfolgen die Reaktionen in einer problematischen Unmittelbarkeit. Konfliktmindernd wirkt auch die Anonymität der Ratsuchenden, die verhindert, dass sich die handelnden Personen erkennen, sollten sie zufällig der gleichen Familie angehören. Die übliche Konstellation ist jedoch die Kommunikation mit Fremden, was zur Unterstellung allgemeiner Kommunikationsregeln wie „Ernsthaftigkeit des Inhalts und der Rede, Ernstnahme des Senders, Verständnisbereitschaft des Empfängers“ führt. Geleitet wird die Kontaktaufnahme von dem Bedürfnis der Jugendlichen, ihnen fremden Erwachsenen die eigene Befindlichkeit mitzuteilen sowie der Bereitschaft der Eltern, die Argumente fremder Kinder interessiert zur Kenntnis zu nehmen und zu beantworten. Eine Konstellation, die in Deutschland nicht mehr der Regel entspricht, wie die UNICEF-Studie „An Overview Of Child Well-Being In Rich Countries, 2007“ nachweist.

„Even in the lowest ranked countries, almost two-thirds of children still regularly eat the main meal of the day with their families, with France and Italy maintaining the tradition more tenaciously. But there are significant differences between the two tables. A much smaller number of children report talking regularly with their parents, with the proportion falling towards 50% in Germany, Iceland and Canada. The United Kingdom and the United States are to be found in the top half of the ‘talking regularly’ table. Italy is the only OECD country to feature in the top level of both tables.” (Page 24)

Figure 4.2b Percentage of 15 year-olds whose parents spend time ‘just talking to them’ several times per week



“These different sets of data attempt to represent a dimension of child wellbeing that is difficult to define, measure, and compare across nations. In some individual OECD countries, however, more revealing information is becoming available. The United Kingdom’s *National Family and Parenting Institute*, for example, has

conducted surveys to estimate the number of children who could answer 'yes' to questions such as:

- my parent/s are always there for me when I need them (76%)
- my parent/s make me feel loved and cared for (65%)
- I can talk to my parent/s about any problem which I may have (56%)
- my parent/s and I argue a lot (20%)
- my parent/s do not give me the attention I need (11%)
- my parent/s make me feel bad about myself (7%)

(Page 25)

Die technische Darbietung ist schnell erklärt: obwohl Eltern- und Jugendseite eine jeweils eigene (getrennte) Forenstruktur aufweisen, erscheint das Unterforum „Offene Tür“ auf beiden Seiten, die Beiträge dieses Forums können sowohl auf der Elternseite wie auf der Jugendseite eingesehen werden. Betreut wird das Unterforum von den zuständigen ModeratorInnen beider Adressatenseiten, was zu einer internen Durchlässigkeit bei der Betreuung durch die zuständigen Moderatorinnen und Moderatoren führt. Die auf der Elternseite zuständigen ModeratorInnen motivieren die Eltern, auf (noch nicht beantwortete) Beiträge der Jugendlichen zu antworten, die JugendmoderatorInnen fühlen sich immer dann zuständig, wenn die Frage nicht direkt nach der Sichtweise der Eltern verlangt, sondern die Sichtweise von Erwachsenen allgemein hinterfragt.

Auffallend ist der Umstand, dass Jugendliche viermal öfter initiativ werden als die Eltern und provozierende wie auch hilfeschuchende Fragen stellen. Dieses Verhalten widerspricht dem Erleben der Eltern, dass Jugendliche in dieser Phase passiv, desinteressiert und „mundfaul“ seien. Die Fragen, die Jugendliche an andere Eltern und (erwachsene) ModeratorInnen stellen, erwarten als Antwort praktikable Lösungen, sind jedoch immer wieder auch grundsätzlicher Natur („warum seid ihr so...?“, „warum nehmt ihr uns nicht ernst...?“, „warum belastet ihr uns mit euren Problemen...?“ und „warum seid ihr nicht an uns (und unserer Meinung) interessiert..?“). Dieses Interesse der Jugendlichen an dieser Form der Auseinandersetzung sind aus der Sicht der Eltern ebenso erstaunlich wie unerwartet.

Die Anfragen können nach folgenden Bereichen/Themen gruppiert werden:

1. Jugendliche fragen, wie Eltern auf Probleme der Jugendlichen reagieren
(Beispiel II a)
2. Jugendliche stellen die familiären Kommunikationsformen in Frage
(Beispiel II b)
3. Eltern fragen, wie sie bei bestimmten Problemlagen besser helfen könnten.
(Beispiel II c)

4. Grundsätzliche, gesellschaftliche Themen (z.B. Religiosität, Verhalten bei Suizidandrohungen, Homosexualität)
(Beispiele II d, II e)

Die folgende Analyse verfolgt die zwischen Eltern und Jugendlichen geführte Diskussion nicht unter dem Gesichtspunkt der Besonderheiten der Adoleszenz – hier wären keine neuen Erkenntnisse zu erwarten. Vielmehr geht es um die Bedingungen gelingender Kommunikation im Sinne gelingender Sprechakte, auf deren Grundlage – legt man die Erkenntnisse der Linguistik zugrunde - der Transport von sprachlichen Botschaften und Inhalten erst (wirksam) möglich werden. (vergl. Dieter Wunderlich, Studien zur Sprechakttheorie, Frankfurt am Main 1976 und Utz Maas / Dieter Wunderlich, Pragmatik und sprachliches Handeln, Frankfurt am Main 1972).

Es soll bereits an dieser Stelle betont werden, dass in der Phase der Adoleszenz die Kommunikationsfähigkeit zwischen Eltern und Jugendlichen nicht grundsätzlich gestört ist, sondern - in linguistischer Hinsicht - pragmatische Besonderheiten aufweist, wegen dieser Sprechakte scheitern. Die für das Scheitern verantwortlichen Merkmale sind die gestischen und mimischen Präsentationen beider Seiten sowie deren Wortwahl, die nicht geeignet ist, das Interesse am Gegenüber zu signalisieren, sondern Abwehr und Autorität vermittelt. Die gestischen und mimischen Icone konfliktbeladener Kommunikation sind nur die äußeren Aufhänger, die zu den basal ungünstigen Kommunikationsvoraussetzungen führen. Die aufgeführten Beispiele zeigen aber auch, dass Eltern die Sensibilität und den bereits erreichten (geistigen) Entwicklungsstand des eigenen Nachwuchses vielfach unterschätzen und nicht in der Lage sind, diese Veränderung in die Kommunikationshaltung einzubauen. Mit der Folge, dass der jahrelang trainierte „kindgerechten“ Kommunikationsstil beibehalten wird, anstatt „erwachsen“ mit den nunmehr jugendlichen Kindern zu reden.

Immer dort, wo die physische Präsenz von Sender und Empfänger eine gelingende Kommunikation verhindert, muss unterstellt werden, dass unter Abwesenheit dieser die Kommunikation sich auf ihren Inhalt reduziert und als Folge dieser Kanalreduktion anders verlaufen kann. Die offene Tür belegt eindrucksvoll die Stimmigkeit der Hypothese:

- a) Jugendliche suchen das Gespräch mit Erwachsenen
- b) Jugendliche wollen ernst genommen sein, weil sie selbst in einer Phase der Findung sind, deren Ziel darin besteht zu wissen, welche der möglichen Alternativen auf ihre Lebenssituation besser passt (d.h. sie selbst können sich in dieser Phase noch nicht völlig ernst nehmen, weil der Prozess sich über die Auseinandersetzung mit anderen Personen und anderen Lebensentwürfen verifizieren muss)
- c) Jugendliche treten gerne mit fremden Personen in Kontakt, weil sie dort ein höheres Maß an Ernsthaftigkeit erwarten (können) als bei den eigenen Eltern.

Unbeschadet der Tatsache, dass jeder Leser einer schriftlichen Botschaft sofort zu imaginieren beginnt und sich das Gegenüber vorstellt, hat die virtuelle Distanz den hilfreichen Effekt, dass die per se negativen Unterstellungen („mein Kind ist dazu nicht in der Lage / bereit...“) im ersten Schritt unterbleiben und nicht kommunikationsleitend werden. Vorurteile können sich auch im virtuellen Umfeld entwickeln, müssen es aber nicht. Die nur virtuelle Repräsentanz beider Seiten bildet die Grundlage für eine „unbelastete“ Kommunikation. Selbst wenn es an einem bestimmten Punkt zu negativen Zuschreibungen und Vorurteilen kommt, verläuft die Diskussion im kanalreduzierten Raum weiterhin anders als in der Realität.

II. Ausgewählte Beispiele

Bevor ausgewählte Beispiele die vorab aufgestellten Thesen belegen sollen, noch eine Anmerkung zu den Fachbegriffen. Die Virtuelle Beratungsstelle bietet zwei Foren, ein Eltern- und ein Jugendforum. Jedes der beiden Foren ist in eine bestimmte Anzahl von Themen unterteilt, die offene Tür ist ein Thema. Innerhalb eines Themas findet die eigentliche Diskussion mit der typischen Struktur des „schwarzen Bretts“ statt. Ein Eröffnungsbeitrag wird von den Teilnehmenden beantwortet, die Abfolge der Beiträge richtet sich nach der zeitlichen Abfolge. Jede einzelne dieser Diskussionen (innerhalb eines Themas) wird Thread (Faden) genannt.

Folgende Beispiele sollen die vorab aufgestellten Thesen verdeutlichen:

a) Die Frage einer Jugendlichen, die unsicher ist, wie Eltern mit „Versagen“ umgehen:

08.01.07 23:36 (Offene Tür, loser)

„hallo liebe eltern.

ich habe eine frage und einige vermutungen, ich würde ganz gerne eure/ihre meinungen dazu wissen wenn es geht. wäre nett...(folgt eine lange Problemschilderung mit Rauchen, Selbstverletzung, Alkoholmissbrauch, Psychiatrieaufenthalt,)... mit 19 in der klapse und macht jetzt zu 3.mal die 12. klasse.... meine eltern müssen sich doch voll für mich schämen?

ich bin doch voll die enttäuschung, dass, was sich eltern nie wünschen, genau das bin ich... jetzt frage ich mich und euch/sie, was würden(t) sie/ihr machen, wenn ihr/sie solche eine tochter hättet wie mich?“

Sie bekommt Antworten von Müttern:

12.01.07 20:04

„ich glaube schon, dass ich als Deine Mutter enttäuscht wäre: Aber NICHT, weil Du nicht so bist, wie die anderen in Deinem Alter. Sondern weil ich Angst um Dich hätte und mich total hilflos fühlen würde...“

21.01.07 12:54

„ich würde, wenn ich Deine Mutter wäre immer wieder versuchen, Dir klar zu machen, dass ich Dich ganz doll lieb habe, egal, was Du tust!“

22.01.07 02:00

„Sicher haben deine Eltern manchmal ein Problem damit, dich zu verstehen oder reagieren nicht so, wie du es erwartest. Aber es ist ja sicher auch nicht einfach. Ich finde es jedenfalls schon sehr bewundernswert, dass du viele Dinge schon selber einsiehst und auch Hilfe annimmst. Das Alkohol nicht die Lösung deiner Probleme ist, hast du ja schon kapiert. Wenn du trotzdem oft trinkst, um einfach mal an nichts mehr zu denken, kann ich das sehr gut verstehen, mir ging es mal genauso. Ist allerdings schon ne ganze Weile her. “

Generell versuchen Eltern im Forum, Verständnis für die Fragen und Probleme der Jugendlichen zu zeigen, aber auch die eigenen Sichtweisen zu verdeutlichen (stellvertretend für die Sichtweisen der Eltern des anfragenden Jugendlichen) und ermutigen zur Kontaktaufnahme. Eltern berichten von ihren eigenen Erfahrungen, die sie während ihrer Ablösungsphase gemacht haben und versuchen deutlich zu machen, welche Lernprozesse aus dieser Zeit ihre aktuelle Haltung prägen.

Die Eltern, die selber als Ratsuchende die VBSt nutzen und häufig auch die Ablösung der eigenen Kinder erleben oder auf sich zukommen sehen, verzichten hier auf Anschuldigungen und den „pädagogischen Zeigefinger“.

b) Ein Thread einer Jugendlichen fragt, warum Eltern schweigen:

26.07.06 19:38 *Offene Tür, Warum schweigen Eltern?*

„Warum schweigen Eltern?“ „...warum Eltern den Kindern Dinge die (sie) selbst beschäftigen und quäl-en nicht erzählen? Wollt ihr uns wirklich nur beschützen oder ist es euch peinlich? Wir möchten auch gerne wissen, was in euch vor geht!“

Die Diskussion verläuft sehr angeregt, Jugendliche wünschen sich einerseits Offenheit der Eltern, besonders, wenn es um Entscheidungen geht, die die ganze Familie betreffen (speziell bei finanziellen Problemen), zugleich möchten sie mit den Problemen der Eltern, besonders den Partnerschaftsproblemen, nicht belastet werden. Sichtbar wird eine partikulare Bereitschaft, Probleme Erwachsener als dem eigenen Lebenskontext zugeordnet anzuerkennen, andere dagegen (besonders wenn die Probleme bedrohlich wirken) auszublenden. Mit dieser Partikalurität umzugehen fällt Eltern umso schwerer, je weniger sie wissen (können), welche ihrer Probleme von den eigenen Kindern als „wichtig für mich/uns“ und welche als „das geht nur euch was an“ angesehen werden.

Eine Jugendliche:

26.07.06 21:41

„Man sollte sich 3 mal überlegen, was man Kindern sagt und was nicht. z.B. sobald Paare ein Problem

miteinander haben, und ein Elternteil sich beim Kind ausheult, ist es gleich zwischen den Fronten, und das ist nicht leicht für das Kind.“

Eine Mutter dreht dann den Spieß um:

03.08.06

09:07

„...Oft ist es wohl so, daß Eltern denken, daß sie die Dinge schnell wieder in den Griff bekommen und ihre Kinder nicht belasten wollen. Manchmal ist man aber auch als Erwachsener so in seine Probleme verstrickt, daß man gar nicht mitbekommt, daß es an der Zeit wäre, mit seinen Kindern zu reden.

....Eltern sind eben auch nur Menschen und ich denke, daß auch die heranwachsenden Kinder ihren Eltern nicht alles erzählen. Ich denke da sind dann die Eltern in der gleichen Situation. Warum erzählen denn die Kinder den Eltern so manches nicht? Vielleicht sind es ja ähnliche Beweggründe?!...“

Die Eltern erkennen an, dass unausgesprochene Probleme Jugendliche belasten, sie betonen aber zugleich, dass auch sie mit Problemen belastet sind und sie von der reflexartigen Haltung gesteuert werden, ihre Kinder zu schonen und ihnen ein behütetes Aufwachsen zu ermöglichen. Alle Eltern wünschen sich, dass Kinder und Jugendliche in altersentsprechender Form in die Kommunikation eingebunden sein sollten, wissen aber auch darum, wie schwer diese Offenheit herzustellen ist und haben auch große Ängste vor gegenseitiger Überforderung mit unlösbar scheinenden Problemen. Dies hat Auswirkungen auf die Moderation der „offenen Tür“, indem die Fachkräfte diese verhaltensleitenden und meist im Hintergrund wirkenden Motive aufklären und darstellen, um auf dieser Grundlage für die Haltung der jeweiligen Seite Verständnis zu wecken.

c) Eltern fragen gezielt nach Erfahrungen und Einschätzungen der Jugendlichen:

04.11.06 02:39 » @Ex-Schulschwänzer: Was hat Euch bewegt wieder zur Schule zu gehen?

„@Ex-Schulschwänzer: Was hat Euch bewegt wieder zur Schule zu gehen?

Hallo, könnt Ihr mir helfen? Ich freue mich auch über Antworten von anonymen Jugendlichen. Ich bin die Mutter von 16-jährigen Zwillingen-Mädchen, die man bereits als Schulverweigerer bezeichnen kann... Sie haben... zum 1. Mal eine Woche geschwänzt und seit einigen Wochen vor den Sommerferien bis auf tageweise Ausnahmen fast regelmäßig.... Es hagelt Briefe vom Schulamt und vom Amtsgericht... Ich bin am Ende mit meinen Nerven. Ich gehe ihnen aus dem Weg und flüchte von zu Hause, wenn ich kann.“

Antworten von Jugendlichen:

17.11.06 20:09

„du musst ihnen Mut machen und Chancen zeigen die sie gerade mal so noch bekommen wenn sie sich jetzt ran halten. Aber schicke sie bitte "nicht" auf die Straße.

Ich bin auch EX-Schulschwänzer und bin damals aus Panik, zurück zu gehen einfach abgehauen ...“

13.11.06 14:31

„Eine Freundin von mir hat auch ständig geschwänzt. Und letztendlich hat sie die Schule geschmissen,

*weil es ihr zu peinlich wurde und sie sowieso niemand mehr für ernst genommen hat.
Dazukam, dass der Stoff dann schließlich zu schwer für sie wurde und sie hätte wiederholen müssen...
Die Mum meiner Freundin war ziemlich unkonsequent. Jugendliche brauchen Grenzen...“*

06.11.06 19:50

„ich glaube genau genommen mittlerweile, dass man (zumindest ab einem gewissen Alter) als Eltern gar nicht mehr so viel machen kann... mir hat es damals geholfen erst mal auf "die Schnauze zu fallen", ehe ich mich aufraffen konnte wieder aufzustehen... es klingt gemein, aber vielleicht ist das einfach eine Erfahrung, die man machen muss...“

Die Jugendlichen antworten engagiert, versuchen ihre eigenen Sichtweisen und Erfahrungen zu verdeutlichen und sind dabei häufig recht selbstkritisch. Sie fordern Engagement, Einfühlbarkeit, aber auch Konfliktfähigkeit der Eltern und fordern sie auf, notwendige Grenzen aufzuzeigen (und sich nicht um diese konflikthaltige Verpflichtung zu „drücken“). Es wird deutlich, dass Grenzsetzung in schwierigen Lebenssituationen auch von den Jugendlichen als Halt und Hilfe erlebt wird – ein wichtiger Beitrag zur Versicherung der Eltern, von ihrer Erziehungspflicht Gebrauch zu machen. Gleichzeitig machen die Beiträge den zunehmend begrenzten Einfluss der Eltern deutlich.

d) Eine Mutter fragt sich, wie sie mit der Homosexualität der Tochter umgehen soll:

Hat jmd. Erfahrungen mit 14-jähriger -lesbischer- Tochter?

11.12.06 22:25

„...würde mich über Antworten von Eltern freuen, deren Tochter ebenfalls lesbisch ist. Erfahrungswerte o. ä. - weiß selber nicht genau.

Jedenfalls ist unsere Tochter sehr verschlossen und hat es uns noch nicht erzählt, sie denkt wir wissen es nicht. Nachdem ich sie nun aber darauf angesprochen habe, streitet sie alles ab. Obwohl ich ihr versucht habe klarzumachen, dass ich gar kein Problem damit hätte!“...

Jugendliche antworten:

12.12.06 18:02

„ich bin zwar kein Elternteil, wollte dir aber trotzdem mal was schreiben.

Ich kenne ja deine Tochter nicht, aber vielleicht ist sie sich ja selbst noch nicht so ganz im Klaren darüber, was sie denn nun empfindet. Immerhin ist sie erst 14 und muss sich da glaub ich noch nicht für den Rest des Lebens festlegen.

Und auch wenn dann da Klarheit herrscht, muss man wohl erstmal mit sich selbst klären, wie man mit der Situation umgehen kann und will. So war es zumindest bei mir ;)“

13.12.06 19:55

„...mich würde mal interessieren, woher du weißt, dass deine Tochter lesbisch ist? ich dachte nur, es könnte ja vielleicht sein dass das gar nicht stimmt. ... für mich würde das dann so wirken, als ob meine Eltern mir nachspionieren und dann nicht mal schlau genug sind, was wahres rauszufinden“..

16.12.06 00:17

...“Ich hab mich auch vor meiner Oma noch nicht geoutet und das werde ich wohl auch nicht tun...für eine gesunde Entwicklung im Bereich ihrer Identitätsfindung, wozu die Entdeckung der eigenen sexuellen Interessen zweifelsohne gehört, braucht (es) Unterstützung und Verständnis seitens der Eltern, damit es nicht zu Störungen kommt. Sie sollten Ihre Tochter nicht unter Druck setzen oder dauernd ausfragen. Wenn Sie Ihnen etwas mitzuteilen hat, dann wird sie schon damit herausrücken :)“...

Auch die Eltern und der Moderator raten zu Toleranz und Geduld:

13.12.06 00:09

...“ich finde es auch noch recht früh, da eine endgültige Festlegung oder "outing" zu verlangen. Und ich frage mich auch, für wen das eigentlich wichtig wäre?

Vielleicht lässt Du Deiner Tochter einfach Zeit, das zunächst einmal mit sich selbst zu klären?

Für Sie ist es sicher gut zu wissen, dass es für Dich keinen Unterschied macht und Du sie genau so liebst, wie sie ist.“...

16.12.06 00:27

...“Sich in die Privatsphäre eines Menschen (auch wenn er jugendlich ist) einzumischen, halt ich für bedenklich.

Es geht Eltern eigentlich nichts an, was ein junger Mensch für Phantasien oder auch reelle Erlebnisse sexueller Art hat, solange dieser selber gut damit zurechtkommt. Und wenn nicht, dann merkt man das schon - wenn der Draht da ist.“...

15.12.06 16:06 (Moderator)

...“mir scheint, dass Sie im Augenblick nicht mehr tun können, als Sie bisher getan haben. Wenn Ihre Tochter ihre lesbischen Neigungen Ihnen gegenüber abstreitet, kann das mehrere Gründe haben:

1. Es ist ihr peinlich und sie braucht noch etwas Zeit, bis sie es Ihnen gegenüber offen eingestehen kann.

2. Sie ist wirklich noch nicht ganz sicher und möchte sich dementsprechend im Gespräch mit Ihnen auch noch nicht festlegen.

3. Generell möchte sie sich vor Ihnen als Eltern mit sehr privaten (intimen) Themen abschotten. Und das Thema „sexuelle Orientierung“ ist nun wirklich sehr privat. Das mag Sie als Eltern, die ja offensichtlich sehr bemüht und besorgt sind, schmerzen. Aber, eine solche Haltung ist nicht unüblich und durchaus nachvollziehbar im Entwicklungsstadium der Pubertät, wo die Jugendlichen sich von ihren Eltern abgrenzen wollen und müssen“....

Die Mutter erlebt den Austausch und die Anregungen als sehr hilfreich:

17.12.06 20:57

...“möchte mich für die bisherigen, sehr vielseitigen Antworten bei Euch bedanken! Es hat mir geholfen, da doch jeder es irgendwie in einem anderen Licht erscheinen lässt bzw. es von einer anderen Seite betrachtet. Man selbst denkt meist so einseitig... Dank an Euch alle!“

l l e

Eine Diskussion zum Thema Gott wird von einer Jugendlichen angestoßen:

14.03.07 10:06 » Die Sache mit Gott

„...Erstmal wo rumm es geht. Es geht um Gott und die Frage, wie ihr Ihn seht und welche Rolle er noch in unserem Leben hat. Zu mir: Ich bin 17 Jahre alt und evangelisch. Ich glaube an Gott und könnte mir auch nicht vorstellen ohne ihn zu sein....Jetzt würd ich gerne mal wissen, wie ihr das seht. Und auch an die Eltern: Wie erzieht ihr eure Kinder? Zu Gott hin? oder eher weg? Taufe, und wenn ja warum überhaupt? Nur aus Tradition oder auch aus festem Glauben und Entschluss?“...

Dieser Thread erlebt eine rege Beteiligung, es gibt 29 Antworten innerhalb von 14 Tagen, zunächst antworten die Jugendlichen, wobei alle, die sich äußern, die Existenz eines höheren Wesen unterstellen (als verbindende Basis dieser Diskussion), während fast alle der Institution Kirche kritisch gegenüberstehen.

14.03.07 10:49

„...Ich glaube schon das es vielleicht etwas wie eine **höhere Macht** gibt, denn irgendeine Erklärung sucht man ja doch, um soetwas "unwirkliches" wie die Welt für mich manchmal scheint, zu deuten. Dafür passieren auf der Erde zu komische Dinge, das ich sagen würde, es passiert einfach mal so.... Ich möchte mich persönlich nicht auf einen Titel festlegen. Ich denke das es etwas gibt, aber es ist nicht Gott!!!“...

14.03.07 10:54

„...Bei mir ist es ein wenig Wunschdenken, dass Gott existiert. Er ist einfach mein Halt, wenn nichts mehr funktioniert. Hätte ich das nicht mehr, dann hätte ich nichts, verstehst du?!“...

14.03.07 11:11

„...Ich habe mich jetzt auch schon länger mit dem Atheismus beschäftigt. Und ich muss ehrlich sagen, dass mein Kopf eher sagt, dass es keinen Gott gibt, aber mein Herz, dass es einen Gott gibt.“...

14.03.07 11:38:

„...Die Kirche und damit Gott? Also ne.... das muss man meiner Meinung nach trennen. Die Kirche hat nichts mit Gott zu tun. Ich glaube zwar an eine höhere Macht/Gott oder was auch immer, aber die Kirche ist meiner Meinung einfach nur Mist.“

14.03.07 13:08

„...Für mich ist dieses Thema eigentlich nur dann von Bedeutung, wenn es ums Sterben und den Tod geht - denn da finde ich es unheimlich beruhigend zu wissen, dass da noch etwas oder jemand ist. Die Frage, ob man christlich erziehen würde oder wir worden sind, finde ich schwierig. Ich bin es wohl,“...

14.03.07 18:15

„...In meiner gesamten Familie bin ich die einzige Christin, alle anderen sind aus- oder gar nicht erst eingetreten. ...Aber irgendwie habe ich mich trotzdem entschlossen, in den Konfirmationsunterricht zu gehen... und irgendwann hats plötzlich "klick" gemacht und ein Gefühl war da, ein Geborgensein und so.. Und in dieser Zeit hat sich dann mein Glaube entwickelt und inzwischen auch sehr gefestigt.“...

Eltern antworten und erläutern ihre Einstellungen zu Glauben und Kirche, es schreiben zu diesem Thema typischer Weise keine Eltern, die dem Glauben fern stehen.

15.03.07 08:19

...“ich finds toll, dass Du Dich so mit Deinem Glauben auseinandersetzt. Ich persönlich glaube auch an Gott und wir gehen mit der Familie regelmäßig zur Kirche.“...“ Natürlich hat die Kirche, wie jede andere Institution, Fehler und Reformbedarf.“

17.03.07 17:55:

...“bin auch sonst ein Kirchenmensch.... Ich wurde da nicht hineingeboren, sondern habe mich so entschieden. Mir hilft der Glaube oftmals weiter. Es sind aber vor allen Dingen die Werte, die mir - ganz unabhängig vom Glauben - wichtig sind: dass wir alle es wert sind, um unserer selbst willen geliebt zu werden, dass man vernünftig mit anderen Menschen umgeht, dass man Menschen nicht nach Hautfarbe, Einkommen oder ihrer Sexualität ein- bzw. aussortiert und, und, und. Da gibt es für mich ganz viele Dinge. Dazu gehört natürlich auch Religionsfreiheit“...

21.03.07 22:18

...“Ich bin christlich erzogen worden und hatte aber als Jugendliche und junge Erwachsene nicht mehr das Interesse /die Verbindung zum Glauben. Erst als meine Mutter schwer erkrankte und starb, hab ich mich wieder damit beschäftigt.... Ob man den Begriff "Gott" verwendet oder "höhere Macht" finde ich nicht so wichtig.

Ich versuche, meine Kinder religiös zu erziehen. Ob sie später mal Christen werden, ist ihre eigene Entscheidung, für diese fühle ich mich auch nicht zuständig. ...

Gerade nachdem ich selber Mutter geworden bin, hat mir mein Glaube an Gott oft geholfen. Denn viele Dinge liegen einfach nicht in meiner Hand, auch wenn ich die Verantwortung für meine Kinder trage. So kann ich diese Dinge "abgeben"“...

Auch in diesem Thread werden die persönlichen und potenziell kritischen Themen mit großer Ernsthaftigkeit und Offenheit geführt, eine „Wertediskussion“, die für beide Seiten sinnvoll und bereichernd ist.

IV. Folgerungen für die Praxis

Der Austausch zwischen Eltern und Jugendlichen wird von den Beteiligten generell als positiv, informativ und offen erlebt. Abwertende Sequenzen und Auseinandersetzungen tauchen nicht auf. Jede Seite findet das, was in der eigenen familiären Kommunikation zu fehlen scheint: Anerkennung und Wertschätzung der eigenen Meinung, der eigenen Erfahrung. Im Forum dagegen kann sich – so die Meinung der Beteiligten - ein fruchtbarer Dialog „auf Augenhöhe“ entwickeln.

2.4. Qualitätssicherung

2.4.1. Fortbildung

Im Berichtsjahr fand eine Fortbildung mit insgesamt 10 neuen Fachkräften statt. Das bereits im Sachbericht des Vorjahres vorgestellte Konzept hat sich weiter bewährt.

2.4.2. Intervention in der virtuellen Beratungsstelle

Im Jahr 2005 fanden **85** Intervisionschats statt, das ergibt durchschnittlich 1,5 Interventionen pro Woche, die Anzahl der durchgeführten Intervention konnte gegenüber dem Vorjahr erneut gesteigert werden.

2.4.3. Supervision in der virtuellen Beratungsstelle

Supervision ist ein probates Mittel zur Begleitung der fachlichen Arbeit von Personen, die in einem vorgegebenen Sachzusammenhang mit ihnen anvertrauten Personen arbeiten. Supervision ist zudem eine qualitätssichernde Maßnahme, die sicher stellt, dass die beteiligten Fachkräfte den Beratungsverlauf kritisch reflektieren und jederzeit die erforderliche professionelle Distanz gegenüber den Rat Suchenden einhalten. Neben den im Vorjahr beschriebenen Problemsituationen hat sich der Trend, die Fälle der virtuellen Beratungsstelle im eigenen Regionalteam vorzustellen, tendenziell verstärkt und wurde von Seiten des Overhead während des Erfahrungsaustauschs 2006 kritisch thematisiert.

Die Anzahl der Supervisorinnen und Supervisoren, die Erfahrung mit der Beratung im Medium haben, konnte im Berichtsjahr nicht wie gewünscht gesteigert werden. Die aus dem Projekt nach Vertragsende ausgeschiedenen Fachkräfte konnten auf Grund der örtlichen Belastungen nicht oder nicht im gewünschten Umfang zu einer Fortsetzung ihrer Mitarbeit als Supervisorinnen und Supervisoren gewonnen werden. Eine Verbesserung dieser Situation deutet sich für 2007 an, wenn einige Fachkräfte in den Ruhestand gehen und dem Projekt als Supervisoren weiter zur Verfügung stehen wollen.

Im Berichtsjahr wurden 20 Supervision durchgeführt.

2.4.4. Feedback und Beschwerdemanagement

Die Rat Suchenden beider Adressatengruppen haben die Möglichkeit, das Angebot und dessen optische Gestaltung zu bewerten. Die Abfrage erfolgt über ein Onlineformular, das über den Menüpunkt „Ihre Meinung“ aufgerufen werden kann. Neben den 6 standardisierten Fra-

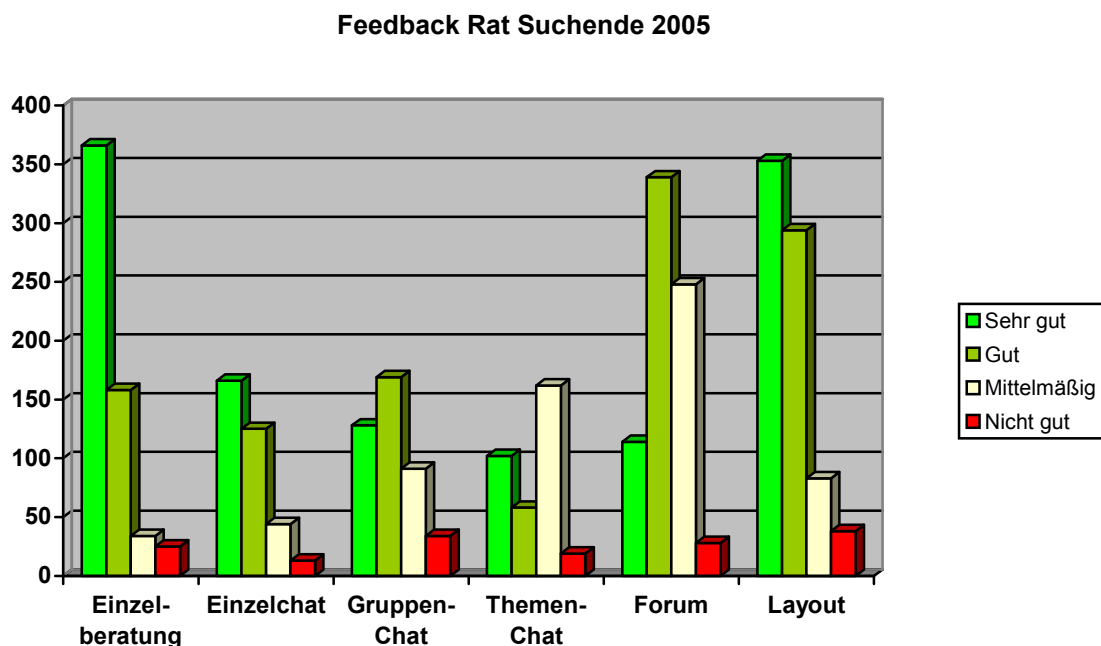
gen hält das Formular ein Textfeld bereit, das der Aufnahme frei formulierter Bemerkungen dient.

Die folgenden, für beide Adressatenseiten identischen Fragen können beantwortet werden:

1. Wie finden Sie die Einzelberatung?
2. Wie finden Sie den Einzelchat?
3. Wie finden Sie den Gruppenchat?
4. Wie finden Sie den Themenchat?
5. Wie finden Sie das Forum?
6. Wie finden Sie die Gesamterscheinung der Seite?

Die Ratingskala lässt die Angaben „sehr gut, gut, mittelmäßig, nicht gut, nicht benutzt“ zu.

Die nachstehende Auswertung zeigt die Bewertungen im Berichtsjahr:



583 Rat Suchende haben eine Bewertung zur Einzelberatung abgegeben, 62,8% bewerten die Einzelberatung (Mailberatung) als sehr gut, 27,1% bewerten sie als gut, 5,8% sind zufrieden und lediglich 4,3% sind mit der Einzelberatung unzufrieden. Insgesamt erleben **90%** der Ratsuchen die **Einzelberatung** als sehr gut oder gut. 348 Rat Suchende haben eine Bewertung zur Einzelchatberatung abgegeben, 47,7% bewerten die Beratung im Einzelchat als sehr gut, 35,9% bewerten sie als gut und 12,6% sind mit dieser Beratungsform zufrieden. Lediglich 3,7% äußern sich unzufrieden. Insgesamt finden **84%** der Ratsuchen den **Einzelchat** sehr gut oder gut.

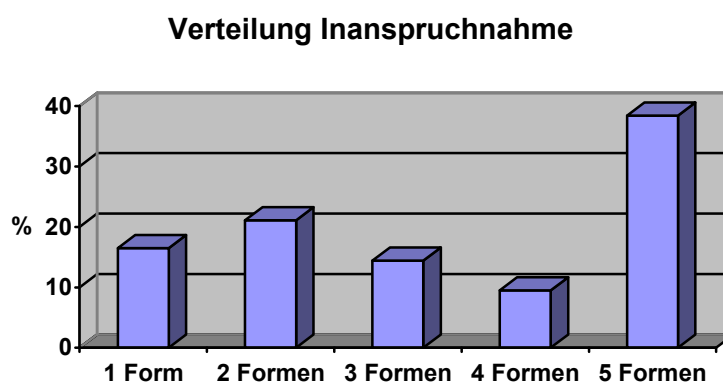
422 Rat Suchende haben eine Bewertung zur Beratung im Gruppenchat abgegeben, 30,3% bewerten die Beratung im Gruppenchat als sehr gut, 40% bewerten sie als gut und 21,6% sind mit dieser Beratungsform zufrieden. Lediglich 8,1% äußern sich unzufrieden. Insgesamt finden **70%** der Ratsuchen die Beratung im **Gruppenchat** sehr gut oder gut. 341 Rat Suchende haben eine Bewertung zur Beratung im Themenchat abgegeben, 29,9% bewerten die Beratung im Themenchat als sehr gut, 17% bewerten sie als gut und 47,5% sind mit dieser Beratungsform zufrieden. Lediglich 5,6% äußern sich unzufrieden. Insgesamt finden **47%** der Ratsuchen die Beratung im **Themenchat** sehr gut oder gut.

729 Rat Suchende haben eine Bewertung zur Beratung im Diskussionsforum abgegeben, 15,6% bewerten die Beratung im Forum als sehr gut, 46,5% bewerten sie als gut und 34% sind mit dieser Beratungsform zufrieden. Lediglich 3,8% äußern sich unzufrieden. Insgesamt finden **62%** der Ratsuchen die Beratung im **Forum** sehr gut oder gut.

768 Rat Suchende haben die grafische Erscheinung (Layout) der beiden Websites bewertet, Mit dem Layout sehr einverstanden sind 46%, einverstanden zeigen sich 38,3%. Für das Prädikat „mittelmäßig“ entscheiden sich 10,8% und nur 4,9% fühlen sich durch das Layout nicht angesprochen. Insgesamt bewerten sich 84% der Ratsuchenden das Layout sehr gut bis gut.

Das Feedback weist hinsichtlich der Bewertung der Einzelberatung eine hohe Übereinstimmung mit Untersuchungsergebnissen zur Bewertung der Einzelberatung im face-to-face Kontakt auf. Der Rücklauf ist mit 583 Rückmeldungen jedoch deutlich höher als bei vergleichbaren Befragungen im Real Life, die Rücklaufquote zu Forum und Layout ist beachtlich.

Die Analyse der Verteilung der in Anspruch genommenen Beratungsformen ergibt folgendes Bild:



Mit 16,5% hat sich der Anteil derer, die nur eine der Beratungsformen in Anspruch genommen haben, geradewegs verdoppelt (!), Gleiches gilt jedoch auch für den Teil der Ratsuchenden,

die alle 5 Formen in Anspruch genommen haben: er beträgt im Berichtsjahr 38,4% (im Vorjahr 16%).

Eine Zuordnung der Feedbacks zur Eltern- bzw. Jugendseite wird erst ab der Version 2 der Software möglich sein.

2.4.5. Evaluation

Der Beirat hat sich im Jahr 2006 für eine alleinige Evaluation der Virtuellen Beratungsstelle ausgesprochen und gegen den geplanten Evaluationsverbund mit anderen Projekten. Die Mitglieder des Beirates sind der Meinung, dass die bislang vorliegenden Ergebnisse des Projektes diese exklusive Bewertung rechtfertigen.

Das DJI weist darauf hin, dass die Forderung aus inhaltlicher Sicht mitgetragen werden könne, die alleinige Evaluation der virtuellen Beratungsstelle die Suche nach einem Sponso—ren jedoch sehr erschwert. Zusammen mit den Bayrischen Staatsregierung ist das DJI be—strebt, einen Sponsoren zu finden.

2.5. Technische Weiterentwicklung

Die Inbetriebnahme der bereits in 2005 angekündigten Relaunch der Software musste erneut auf das Jahresende verschoben werden und wurde am Übergang des 31.12.2006 zum neuen Jahr vollzogen. Seit 1.1.2007 basiert die VBSt auf der Version 2.0 der Software „Virtuelle Beratungsstelle“.

Die Verzögerung lag u.a. in Erweiterungen bei den Funktionen begründet, die im Zuge der Softwaresichtung im 2006 als wünschenswert entdeckt wurden und personellen Engpässen bei der Firma 24you.

Die Vorteile des neuen Systems liegen vor allem in der Möglichkeit einer kundenseitig umfangreicheren Administration auch jener Teile, die bislang nur durch den Auftragnehmer geändert werden konnten (so zum Beispiel die Beschriftung der Schaltflächen oder der Texte der Menüpunkte usw.), der Erweiterung der Software um „Ebenen“, d.h. verschiedener Eingänge für spezielle Zwecke. Ein Zweck ist die Einrichtung des Fachkräfteportals „Familienzentren“ in NRW in Zusammenarbeit mit dem ISA in Münster.

2.6. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

2.6.1. Förderung durch die Dietmar-Hopp-Stiftung

Inhalt der Unterstützungsmaßnahme war die Bewerbung des Projektes an den Haltestellen von Bussen und auf der Heckseite ausgewählter Buslinien in ausgewählten Städten der Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Thüringen. Die Aktion im Jahr 2006 schließt sich an die im Jahr 2005 durchgeführte an, wurde aber wesentlich erweitert. Die Anzahl der in die Aktion einbezogenen Städte wurde auf 12 erweitert (plus 4 im Vergleich zu 2005) und die Maßnahme wurde aufgeteilt in „immobile“ versus „mobile“ Bewerbung, d.h. in sechs Städten wurde ausschließlich an den Haltestellen durch die Plakate auf das bke-Angebot hingewiesen, in sechs Städten geschah dies ausschließlich auf der Heckseite der Busse ausgewählter Buslinien.

Die ausgewählten Orte sind der nachfolgenden Liste zu entnehmen:

Ort	Bundesland	Werbeträger	Anzahl Wst/Busse
Darmstadt	Hessen	Bus	4
Eisenach	Thüringen	Wartehäuschen	38
Hanau	Hessen	Wartehäuschen	60
Ingolstadt	Bayern	Bus	4
Kaiserslautern	Rheinland-Pfalz	Wartehäuschen	33
Konstanz	Baden-Württemberg	Wartehäuschen	90
Ludwigsburg	Baden-Württemberg	Bus	4
Mainz	Rheinland-Pfalz	Bus	4
Offenbach	Hessen	Wartehäuschen	90
Saarbrücken	Saarland	Bus	4
Ulm	Baden-Württemberg	Bus	4
Wolfsburg	Niedersachsen	Wartehäuschen	38

Im Gegensatz zur Aktion im Jahr 2005 wurde nur in Haltestellen mit einem beleuchteten Display plakatiert. Das Motiv der beiden Plakate wurde von Herrn Beckenbach im Auftrag der Hopp-Stiftung gestaltet.

Plakat für die Haltestellen



Plakat für die Busse



Wie im Jahr 2005 wurden zur Überprüfung der Effekte wiederum die Logfiles des Webservers ausgewertet und zu einer Regionalstatistik verarbeitet. Die Telekommunikationsprovider vergeben IPs (Internetadressen) bezogen auf insgesamt 99 Postleitbereiche, die jedoch nicht mit den Gebietsgrenzen der PLZ-Regionen übereinstimmen. In einem Postleitbereich stehen die Vermittlungsrechner, die die Verbindung zum Internet für die in der Region befindlichen Rechner herstellt.

Folgende Postleitbereiche (PL-Bereiche) sind den in die Aktion einbezogenen Städten zugeordnet:

PL-Bereich	Zugeordnete Städte	Werbeträger
38	Wolfsburg	Wartehäuschen
55	Mainz	Bus
63	Hanau	Wartehäuschen
63	Offenbach	Wartehäuschen
64	Darmstadt	Bus
66	Saarbrücken	Bus
67	Kaiserslautern	Wartehäuschen
71	Ludwigsburg	Bus
78	Konstanz	Wartehäuschen
85	Ingolstadt	Bus
89	Ulm	Bus
99	Eisenach	Wartehäuschen

Zwei Städte – Hanau und Offenbach - liegen im gleichen PL-Bereich, die ermittelten Effekte überschneiden sich, mögliche Unterschiede können nicht aufgeklärt werden.

Der PL-Bereich 66 war mit den Städten Homburg, Neunkirchen (beide Saarland) und Pirmasens (Rheinland-Pfalz) bereits von der Aktion im Jahr 2005 erfasst worden. Da im Jahr 2006 in der Hauptstadt des Saarlandes geworben wurde, sind die Ergebnisse nicht vergleichbar.

Start der Aktion:

Die Plakatierung der Haltestellen erfolgte zwischen der 43ten und der 44ten Kalenderwoche, die Plakatierung der Busse einheitlich vom 24.10. bis zum 24.11.2006. Die Dauer der Plakatierung der Haltestellen betrug im Durchschnitt 2 Wochen, in Konstanz wurde eine Verlängerung der Aktion um 4 Tage registriert.

Stadt	Zeitraum der Bewerbung
Darmstadt	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Eisenach	Wartehäuschen: KW 43
Hanau	Wartehäuschen: KW 44
Ingolstadt	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Kaiserslautern	Wartehäuschen: KW 43
Konstanz	Wartehäuschen: KW 44
Ludwigsburg	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Mainz	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Offenbach	Wartehäuschen: KW 44
Saarbrücken	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Ulm	Bus: 24.10. bis 24.11.2006
Wolfsburg	Wartehäuschen: KW 43

In der 44ten Woche hatten die Schüler in Baden-Württemberg Schulferien. Dieser Umstand gibt Anlass zur Vermutung, dass die Aktion in den baden-württembergischen Städten auf der Jugendseite geringere Effekte haben würde. Die Zahlen belegen die Vermutung nicht, der einzige feststellbare Rückgang von Zugriffen während der Aktion war in Ulm feststellbar und bleibt mit minus einem Prozent unterhalb der Signifikanzschwelle. Da Jugendliche für ihre Freizeitaktivitäten vielfach auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen sind, waren die Wartestellen auch während der Ferienzeit von der Zielgruppe frequentiert.

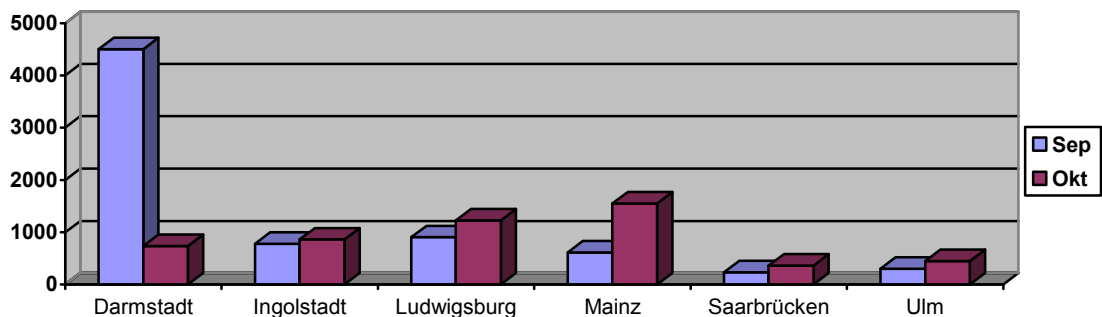
A) Jugendberatung

Statistik der Zugriffe

Die Statistik der Zugriffe (Visits) auf das Beratungsangebot durch Jugendliche zeigt bei der Bewerbung über die Heckplakate auf den Bussen, dass fünf der sechs Städte bereits zum Start der Aktion von der Aktion profitieren, lediglich Darmstadt zeigt eine (nicht aufklärbare) rückläufige Tendenz. Zunahmen größer 25 Prozent sind als überzufällig zu bewerten und sind in der letzten Spalte der unten stehenden Tabelle in Fettschrift ausgewiesen und grün hinterlegt.

Busse	Sep	Okt	Diff	+/- in %
Darmstadt	4500	737	-3763	-84
Ingolstadt	779	866	86	11
Ludwigsburg	909	1231	321	35
Mainz	614	1555	941	153
Saarbrücken	236	365	129	54
Ulm	301	446	145	48

In vier der sechs Städte werden mit Beginn der Aktion Zuwäscbe größer 25% verzeichnet. Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 1.

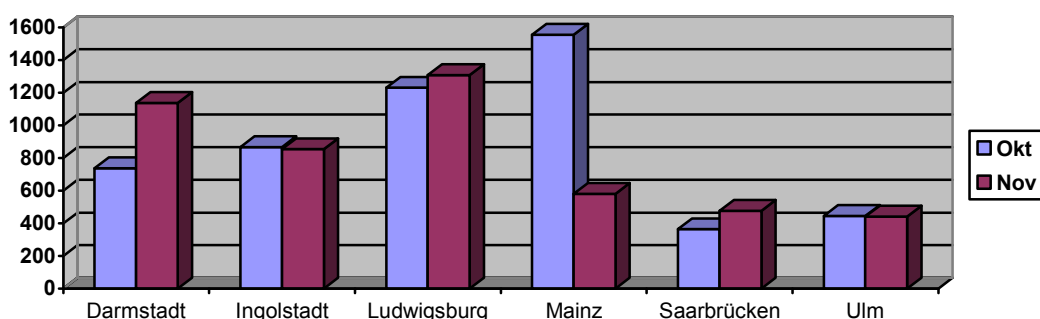


Neben der Frage, ob die Zielgruppe bereits beim Start der Aktion erreicht werden konnte, ist von Interesse, wie nachhaltig die Information innerhalb der Zielgruppe verankert bleibt. Die folgende Übersicht zeigt die Verhältnisse der Monate Oktober (zur Erinnerung: die Bewerbung startete am 24.10.) und November.

Bus	Okt	Nov	Diff	+/- in %
Darmstadt	737	1138	401	54
Ingolstadt	866	854	-12	-2
Ludwigsburg	1231	1308	77	6
Mainz	1555	581	-974	-63
Saarbrücken	365	478	114	30
Ulm	446	442	-4	-1

Die Auswertung zeigt, dass lediglich Mainz im November deutlich abfällt, in allen anderen Städten wird das Niveau gehalten oder noch deutlich erhöht (Darmstadt und Saarbrücken).

Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 2.



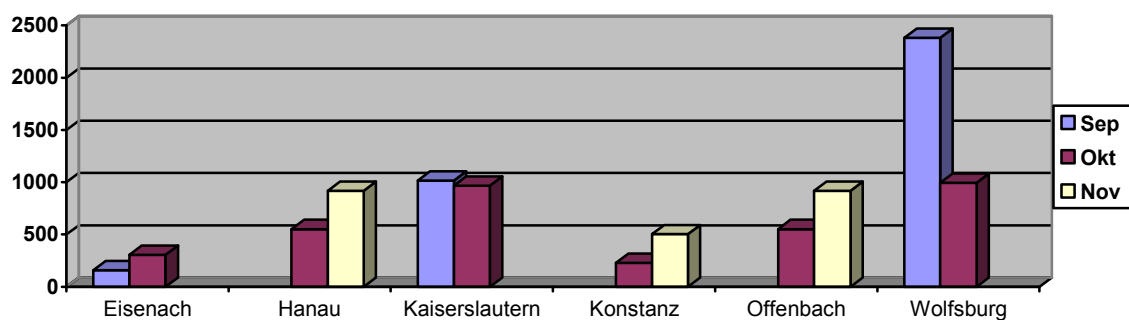
Abschließend wurden für alle Städte die Zugriffe für den Monat Dezember 2006 überprüft. Darmstadt zeigt im Dezember eine **Vervierfachung** (5774 Visits) der Zugriffe und erobert seinen Platz unter den ersten 10 PL-Bereichen zurück. Es darf unterstellt werden, dass diese Steigerung überzufällig ist und als direkte Nachwirkung mit der Bewerbung in Verbindung gebracht

werden kann. Alle anderen Städte zeigen dagegen keine auffälligen Effekte, die Zugriffe verbleiben auf dem Niveau des Vormonats oder sind bereits wieder rückläufig. Die Ableitungen zur Nachhaltigkeit der Bewerbung dieses Beratungsangebotes erfolgen im Schlussteil dieser Analyse.

Der Startpunkt der Bewerbung des Beratungsangebots in den Haltestellen lag an einigen Orten im Oktober, an anderen im November. Die Statistik der Haltestellen zeigt daher die Zahlenverhältnisse relativ zum Startmonat in der jeweiligen Stadt (nicht in die Berechnung einbezogene Monate sind mit xxxx markiert).

Wartestelle	Bundesland	Sep	Okt	Nov	Diff	+/- in %
Eisenach	Thüringen	159	304	xxxx	145	90
Hanau	Hessen	xxxx	554	920	366	65
Kaiserslautern	RLP	1016	967	xxxx	-49	-5
Konstanz	BW	xxxx	230	503	273	118
Offenbach	Hessen	xxxx	554	920	366	65
Wolfsburg	Niedersachsen	2380	994	xxxx	-1386	-59

In vier von 6 Städten können sehr deutliche Zuwächse verzeichnet werden, lediglich Wolfsburg zeigt einen (nicht aufklärbaren) massiven Rückgang der Zugriffe. Kaiserslautern bleibt nahezu unverändert zum Vormonat. Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 3.



Abschließend wurden auch hier die Zahlen des jeweiligen Folgemonats (November respektive Dezember) untersucht. In fast allen Städten gehen die Zugriffe wieder (leicht) zurück, lediglich Wolfsburg kann eine leichte Zunahme der Zugriffe verzeichnen (plus 35).

Interpretation:

Stellt man die Steigerungsraten (in Prozent) von Buss und Haltestellen gegenüber, ergibt sich folgendes Bild (Tabelle 4):

Bus	Haltestellen
-84	90
11	65
35	-5
153	118
54	65
48	-59
36	46

Die durchschnittliche Steigerung der Zugriffe über die Bewerbung mit den Bussen beträgt 36 Prozent, die Steigerung der Zugriffe bei der Bewerbung über die Haltestellen beträgt 46 Prozent, der massive Rückgang bei der Stadt Wolfsburg mit minus 59 Prozent kann die positive Gesamtentwicklung nicht negativ beeinflussen. Die um die negativen Abweichungen bereinigten Zuwächse fallen in der Einflusstärke noch höher aus (60 zu 84 Prozent).

Fazit:

Die Auswertung zeigt, dass mit der Aktion im Jahr 2006 die jugendliche Zielgruppe nachweisbar erreicht und im nennenswerten Umfang werden konnte. Obgleich eine bessere Wirkung der Aktion durch die Plakatierung der Busse unterstellt wurde, zeigen die Zahlen ein anderes Bild. Im Gegensatz zur Aktion in 2005 wurden die Jugendlichen im Jahr 2006 deutlich besser über die Plakate an den Haltestellen erreicht. Dennoch wird auch die „fahrende“ Botschaft wahrgenommen, wie die um die negativen Ausrutscher bereinigten Zahlen eindrucksvoll beweisen.

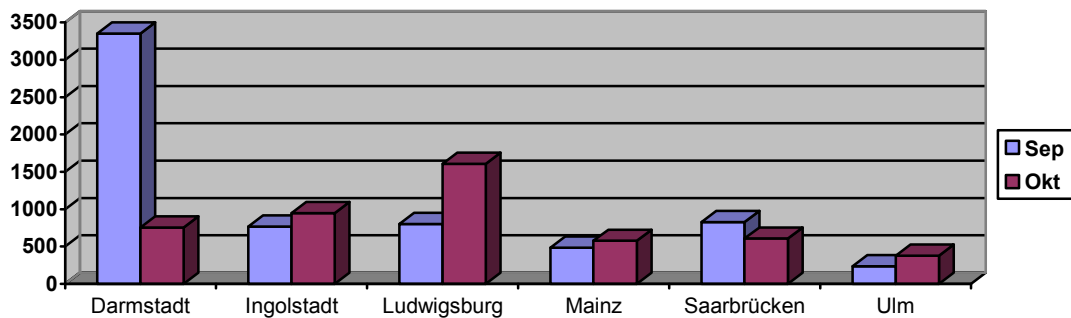
B) Elternberatung

Statistik der Zugriffe

Die Statistik der Zugriffe (Visits) auf das Beratungsangebot durch Eltern zeigt bei der Bewerbung über die Heckplakate auf den Bussen bei vier von sechs Städten eine Steigerung der Zugriffe. Parallel zur Entwicklung auf der Jugendseite zeigt Darmstadt auch auf der Elternseite eine (nicht aufklärbare) rückläufige Tendenz. Zunahmen größer 25 Prozent werden als überzufällig interpretiert und sind in der letzten Spalte der unten stehenden Tabelle in Fettschrift ausgewiesen und grün hinterlegt. Ingolstadt verfehlt knapp die Relevanzgrenze (Tabelle 5).

Bus	Sep	Okt	Diff	+/- in %
Darmstadt	3351	756	-2595	-78
Ingolstadt	771	949	178	23
Ludwigsburg	803	1608	806	100
Mainz	484	578	94	19
Saarbrücken	828	608	-220	-27
Ulm	236	378	142	60

In zwei der sechs Städte werden mit Beginn der Aktion Zuwätsche größer 25% verzeichnet. Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 5.

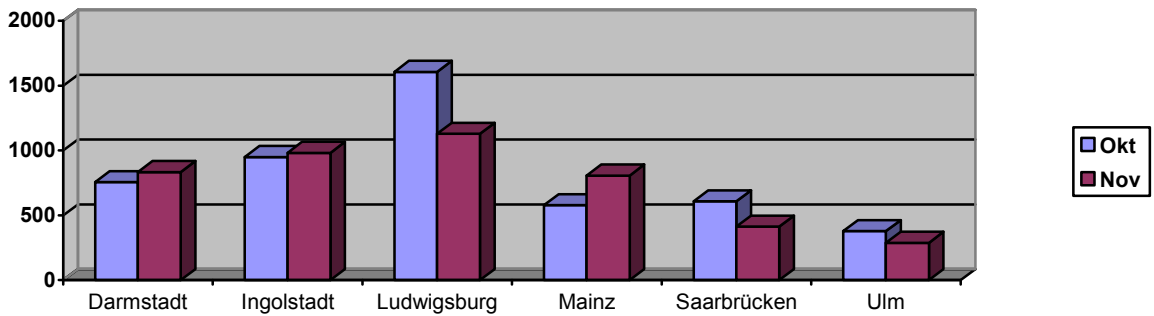


Neben der Frage, ob die Zielgruppe bereits beim Start der Aktion erreicht werden konnte, ist von Interesse, wie nachhaltig die Information innerhalb der Zielgruppe der Eltern verankert bleibt. Die folgende Übersicht zeigt die Verhältnisse der Monate Oktober (zur Erinnerung: die Bewerbung startete am 24.10.) und November (Tabelle 6).

Bus	Okt	Nov	Diff	+/- in %
Darmstadt	756	834	78	10
Ingolstadt	949	981	32	3
Ludwigsburg	1608	1128	-480	-30
Mainz	578	806	228	39
Saarbrücken	608	413	-194	-32
Ulm	378	287	-91	-24

Die Auswertung zeigt, dass lediglich in Darmstadt und Mainz ein über den Startzeitraum hinaus wirkender Effekt nachgewiesen werden kann. Ingolstadt bleibt nahezu konstant, Ludwigsburg, Saarbrücken und Ulm fallen im November wieder deutlich ab.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 6.



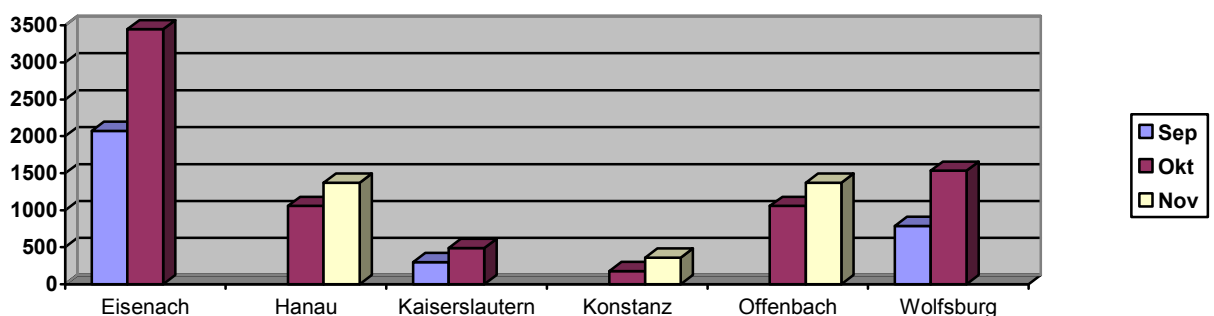
Abschließend wurden für alle Städte die Zugriffe für den Monat Dezember 2006 überprüft. Fünf Städte zeigen rückläufige Zugriffe, lediglich Saarbrücken erholt sich leicht (plus 26). Die Ableitungen zur Nachhaltigkeit der Bewerbung dieses Beratungsangebotes erfolgen im Schlussteil dieser Analyse.

Der Startpunkt der Bewerbung des Beratungsangebots in den Haltestellen lag an einigen Orten im Oktober, an anderen im November. Die Statistik der Haltestellen zeigt daher die Zahlenverhältnisse relativ zum Startmonat in der jeweiligen Stadt (nicht in die Berechnung einbezogene Monate sind mit xxx markiert) (Tabelle 7).

Wartestelle	Sep	Okt	Nov	Diff	+/- in %
Eisenach	2070	3446	xxxx	1376	66
Hanau	xxx	1060	1373	314	29
Kaiserslautern	299	489	xxx	190	63
Konstanz	xxx	178	357	180	100
Offenbach	xxx	1060	1373	314	29
Wolfsburg	790	1534	xxx	744	94

Die Auswertung zeigt, dass in allen Städten ein deutlicher Effekt der Aktion nachgewiesen werden kann. Alle Städte erreichen eine Steigerung bei den Zugriffen größer 25 Prozent.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Verhältnisse der Tabelle 7.



Die Überprüfung der Folgemonate (November bzw. Dezember 2006) zeigen rückläufige Effekte für Hanau, Konstanz, Offenbach und Wolfsburg. Kaiserslautern verzeichnet einen deutlichen Anstieg von 62 Prozent (785 Visits), Eisenach bleibt in etwa auf dem Niveau des Vormonats.

Interpretation:

Stellt man die Steigerungsraten in Prozent von Buss und Haltestellen gegenüber, ergibt sich folgendes Bild (Tabelle 8):

Bus	Haltestellen
-78	66
23	29
100	63
19	100
-27	29
60	94
16	63

Die durchschnittliche Steigerung der Zugriffe über die Bewerbung mit Bussen beträgt lediglich 16 Prozent, die Steigerung der Zugriffe bei der Bewerbung über die Haltestellen dagegen 63 Prozent. Auf die Plakate in den Haltestellen reagierten alle Eltern in alle Städten mit einer deutlichen sichtbaren Steigerung der Zugriffe auf das Angebot. Stellt man nur die positiven Zuwachsraten einander gegenüber (bereinigte Zahlen), ergibt sich ein Verhältnis von 50 (Busse) zu 63 (Haltestellen), wodurch sich der Abstand der Einflussstärke beider Werbungsarten deutlich relativiert.

Fazit:

Die Auswertung zeigt, dass mit der Aktion im Jahr 2006 die Eltern umfänglich erreicht werden konnten. Obgleich – wie auf der Jugendseite – auch bei den Eltern eine bessere Wirkung der Aktion durch die Plakatierung der Busse unterstellt wurde, zeigen die Zahlen ein anderes Bild. Im Gegensatz zur Aktion in 2005 wurden die Eltern in einem überproportionalen Umfang durch die Plakate in den Haltestellen erreicht. Dennoch wird auch auf der Elternseite die „fahrende“ Botschaft wahrgenommen, wie die bereinigten Zahlen beweisen.

C) Fazit

Der Aktion im Jahr 2006 dürfen insgesamt überzeugende positive Effekte hinsichtlich der Steigerung der Zugriffe auf das Beratungssystem attestiert werden. Unklar bleiben die Gründe für die in Einzelfällen (Darmstadt) beobachtbaren starken (negativen) Schwankungen.

Entgegen der Annahme, dass „fahrende“ Werbung besser wahrgenommen wird, zeigen die Zahlen einen eindeutigen Vorsprung der Werbung am „festen“ Standort. Da die Aktion im Jahr

2005 ebenfalls an Haltestellen durchgeführt wurde und beide Zielgruppen im Vorjahr nur bedingt erreicht wurden, stellt sich die Frage nach den möglichen Gründen. Die Plakatierung der Aktion 2006 erfolgte ausschließlich in beleuchteten Haltestellen, im Vorjahr waren es unbeleuchtete. Angesichts der Jahreszeit (Spätherbst) und der damit einhergehenden Dunkelheit während der Fahrt zur Arbeit und der (abendlichen) Rückfahrt kann es einleuchten, dass die Beleuchtung für eine bessere Präsentation der Botschaft gesorgt hat. Zumal sensible Menschen in der dunkeln Jahreszeit von hellen und beleuchteten Umgebungen positiv stimuliert werden.

Der Heimweg von der Schule findet bei Jugendlichen in der Regel zu Zeiten statt, an denen auch unbeleuchtete Plakate wahrgenommen werden können. Die Aktion im Jahr 2005 konnte dennoch die Zielgruppe „Jugendliche“ nur in begrenztem Umfang erreichen. Der Erfolg der Aktion des Jahres 2006 muss auf der Jugendseite somit auf andere Faktoren als die zuvor genannten rückführbar sein.

Es liegt die Vermutung nahe, dass die Plakatbotschaft die Zielgruppe in optimaler Weise angesprochen hat – die Aussagen betreffen unmittelbar und in knapper (plakativer, schnell lesbarer) Form wichtige Bereiche des jugendlichen Alltags. Mit den Aussagen kann sich die Zielgruppe, die sich in disparaten Lebenslagen befindet, zum Großteil identifizieren, auf viele der jugendlichen Ratsuchenden, die über bke-jugendberatung nach Unterstützung suchen, treffen nicht selten alle angesprochenen Probleme zu. Das Layout weicht von den üblichen Werbevorlagen deutlich ab: es wird eine weinende Jugendliche gezeigt, statt eines fröhlichen Gesichts. Zusammen mit der knappen Textgestaltung und dem roten (alarmierenden) Farbrahmen erweckt das Plakat Aufmerksamkeit und appelliert direkt an die persönliche Gefühlslage. Das Plakat „zwingt“ zur Entscheidung, ob die hier genannten Themen zutreffen oder nicht. Treffen sie zu, macht die Inanspruchnahme des Internetangebots Sinn – andernfalls wird die Botschaft nicht weiter verfolgt.

Der zuletzt genannte Umstand berührt die Frage, wie nachhaltig die Bewerbung psychosozialer Angebote bei den Rezipienten im Gedächtnis bleibt. Wenn Jugendlichen (aber auch Erwachsenen) die Probleme über den Kopf zu wachsen drohen, greifen viele nach jeder angebotenen Entlastungsmöglichkeit. Lässt der Leidensdruck nach, mindert sich auch der Drang, (professionelle) Fremdhilfe in Anspruch zu nehmen. Es darf somit davon ausgegangen werden, dass die Bewerbung keinen langfristigen Erinnerungseffekt etablieren kann, mit der Folge, dass Jugendliche und Eltern zu einem späteren Zeitpunkt (wenn der Leidensdruck dies erfordert) auf das Angebot zurückgreifen. Um dies zu gewährleisten, müsste auf das Angebot erneut hingewiesen werden. Diese „im-Moment-und-jetzt“ Haltung kann an den innerhalb des Angebots aktiven Jugendlichen ganz deutlich nachgewiesen werden. In einem geminderten Umfang trifft diese Haltung auch auf Eltern zu.

Dass die Eltern in einem noch stärkeren Maß als die Jugendlichen angesprochen werden konnten, kann mit dem Umstand erklärt werden, dass die Problemlagen der eigenen Kinder das familiäre Klima (negativ) beeinflussen. Die auf dem Plakat genannten Themen sind den leidgeprüften Eltern hinreichend vertraut und signalisieren sofort den problemgeladenen Zusammenhang. Zudem ist nicht auszuschließen, dass Eltern selbst sich von den Themen angesprochen fühlen. Die mit dem Plakat transportierte negative Emotion (Trauer) dürfte auf der Elternseite neben der Aufmerksamkeit auch ein Gefühl von Mitleid auslösen und damit die Gedanken der Eltern auf den Hilfebedarf zurückführen, den die eigenen Kinder beim Umgang mit den (alltäglichen) Konflikten haben und dabei von den Eltern oft unzureichend unterstützt werden. Das könnte auch den Umstand erklären, warum auch in absoluten Zahlen (Visits) die Eltern noch besser als die Jugendlichen erreicht werden konnten.

Diese positiven Konnotationen bewirkt zu haben bleibt das Verdienst von Herrn Beckenbach, der die Plakate gestaltet hat.

Wie bereits erwähnt, erweist sich die Nachhaltigkeit der Wirkung von Werbung als eher kurzlebig. Aus gutem Grund werden die Produkte des täglichen Lebens in allen Medien permanent beworben. In einem Umfeld medialer Reizüberflutung muss der Reiz kontinuierlich verstärkt werden, um weiterhin wahrgenommen zu werden. Nur in Ausnahmefällen – dies belegen die Zahlen - hält der positive Effekt länger als zwei Monate an. Die Aktion zeigt dennoch eindrucksvoll, dass werbende Maßnahmen den Zweck, psychosoziale Beratung der Zielgruppe gegenüber bekannt zu machen, erfüllen können, wenn sie handwerklich gut gemacht sind und breit streuen. Aus sozialrechtlicher Sicht ist dies wichtig und wünschenswert, da viele Eltern und Jugendliche weder wissen, dass sie einen Rechtsanspruch auf Erziehungsberatung haben noch besitzen sie Informationen darüber, welche Angebote dafür genutzt werden können und wie und wo diese erreichbar sind. Das bke-Angebot ist aktuell in den von der Aktion betroffenen Städten bekannt. Es wird jetzt darauf ankommen, durch werbende Aktivitäten der Beratungsstellen vor Ort/in der Region die positiven Effekte zu stützen und dafür zu sorgen, dass der beachtliche Erfolg der Aktion keine Eintagsfliege war.

2.6.2. Verlinkung

Die Eingabe der Begriffe „bke-elternberatung“ und „bke-jugendberatung“ in die Suchmaschine Google listet für die Elternberatung ca. 13.000 Fundstellen (im Vorjahr: 20.000 Fundstellen) und für die Jugendberatung 11.300 (im Vorjahr: 21.000 Fundstellen). Der Rückgang müsste auf der Basis der sich laufend ändernden Suchalgorithmen von Google aufgeklärt werden, ist aber nicht als tragisch zu bewerten. Die hohe Zahl der Verlinkungen im fünfstelligen Bereich erfüllt noch immer seinen Zweck: das Angebot kann bei Eingabe eines der Suchworte „bke-elternberatung“ oder „bke-jugendberatung“ bereits auf der ersten Suchseite gefunden

werden. Außerdem zeigt die immer noch hohe Zahl von Einträgen, dass das Angebot nach wie vor breit verlinkt ist und viele Webadministratoren bereit sind, über längere Zeit den Link aufrecht zu erhalten. Das ist keine Selbstverständlichkeit, den kein Bereich unterliegt so schnellen Änderungen wie die Angebote im Internet.

Eine Analyse der verweisenden URLs (Referrer), über die Besucher auf das Angebot verweisen werden, zeigt interessante Aspekte. Die Rangplätze 1 und 2 sind Suchmaschineneinträge (AOL und Google), im Vorjahr war Platz 1 der Direktaufruf des Angebots. Im Berichtsjahr rangiert diese Form auf dem dritten Platz. Weiterhin erstaunlich ist, dass auf Rang 4 – wie im Vorjahr - sowie den Plätzen 6, 8, 11 und 14 die Homepage des Fachverbandes ausgewiesen wird. Erfreulich ist, dass das Angebot über den Kooperationspartner Habbohotel (Sulake Deutsch-land) gefunden wurde (Platz 13).

Rangplatz	URL	in %
1	channel1.aolsvc.de/index.jsp	34.21%
2	www.google.de/search	20.82%
3	www.mybke.de/start.html	2.35%
4	www.bke.de/sorgenchat.htm	2.14%
5	kinder.aolsvc.de/	1.65%
6	www.bke.de/ratsuchende.htm	1.58%
7	sucheaol.aol.de/suche/web/search.jsp	1.44%
8	bke.de/sorgenchat.htm	1.33%
9	www.diakonie.de/de/html/hilfe/11.html	1.27%
10	www.google.com/search	0.98%
11	www.bke.de/virtual/home/startseite.html	0.69%
12	www.bildungsportal.nrw.de/	0.67%
13	www.habbo.de/community/BKE	0.56%
14	bke.de/virtual/home/startseite.html	0.52%
15	www.google.ch/search	0.48%
16	images.google.de/imgres	0.46%
17	kinder.aolsvc.de/SpieleSpas/	0.46%
18	www.google.at/search	0.42%
19	kinder.aolsvc.de/Nachhilfe/Nie-Probleme-Schule.html	0.35%
20	www.rs-clz.de/menu.htm	0.33%

Die Prozentangaben beziehen sich auf die Grundgesamtheit von **1.505.351** Visits im Jahr 2006.

Begriffserklärung:

Was macht diese Statistikauswertung?

Sie zeigt die Herkunftsseiten, inkl. des kompletten Pfades z.B. www.google.de/search, von denen aus ein Besucher auf das bke Angebot verwiesen wurde. Diese Angabe ist jedoch abhängig vom Besucher-Browser und kann u. U. nicht vorhanden oder nicht auswertbar sein.

Was kann ich dadurch erfahren?

Der Erfolg von Werbemaßnahmen oder von Suchmaschineneinträge lässt sich so leicht feststellen. Die Auswertung zeigt, wer auf das bke-Angebot verwiesen (Verlinkung oder Aufrufe über Suchmaschinen) hat.

Die Verhältnisse auf der Elternseite zeigen erwartungsgemäß ein anderes Bild:

Rangplatz	URL	in %
1	www.google.de/search	19.40%
2	www.bke.de/sorgenchat.htm	11.35%
3	sucheaol.aol.de/suche/web/search.jsp	8.85%
4	www.rtl.de/ratgeber/familie_878053.php	4.46%
5	www.bke.de/ratsuchende.htm	2.36%
6	www.bke.de/virtual/home/startseite.html	2.34%
7	sucheaol.aol.de/suche/search.jsp	1.82%
8	de.search.yahoo.com/search	1.70%
9	suche.aolsvc.de/suche/web/search.jsp	1.42%
10	www.familienhandbuch.de/cmain/f_Kontakt/a_Eltern_fragen.html	1.04%
11	www.rtl2.de/7745_8199.php	1.02%
12	bke.de/virtual/home/startseite.html	0.92%
13	www.mybke.de/start.html	0.92%
14	www.diakonie.de/de/html/hilfe/11.html	0.88%
15	www.duesseldorf.de/jugendamt/hilfen/index.shtml	0.84%
16	www.google.com/search	0.84%
17	www.trennungskind.telebus.de/eltern_2.html	0.78%
18	suche.lycos.de/cgi-bin/pursuit	0.58%
19	bke.de/sorgenchat.htm	0.48%
20	www.bke.de/eb.htm	0.48%

Die meisten Besucher kommen über die Suchmaschine Google (Rang 1) und die Homepage des Fachverbandes (Rang 2, 5, 6, 12 und 20), ein Beleg dafür, dass der Fachverband seine Präsenz gegenüber den Ratsuchenden deutlich verbessern konnte. Ausschlaggebend dürfte auch die bessere Platzierung der beiden Onlineberatungsangebote auf der Startseite der bke-Homepage sein. Ebenfalls erfreulich ist der Umstand, dass die beiden Sender RTL (SuperNanny) und RTL2 (SuperMammi) auch im Jahr 2006 auf das Angebot hingewiesen haben.

2.6.3. Vorträge

Im Berichtsjahr wurde die Stellenleitung für zwei Fachveranstaltungen zur Darstellung der VBSt angefragt:

- a) Content-Partner-Tagung der Bundesinitiative „Jugend ans Netz“ in Berlin am 27. bis 28.4.2006
- b) „Lebensläufe – Lebensmuster – Lebensgestaltung: Wie Medien eingreifen“, eine Fachtagung des Forums Medienpädagogik der bayerischen Landeszentrale für neue Medien am 23.11.2006

Am 30.11.2006 fand die erste Trägertagung in Frankfurt am Main statt. Eingeladen waren die Träger der beteiligten Beratungsstellen, Ziel war die Rückkopplung der Erfahrungen der Fachkräfte über die Mitarbeit in der VBSt und die positiven Auswirkungen auf die Arbeit vor Ort

sowie die Darstellung der Leistungsfähigkeit und der Reichweite der Mitwirkung auf die Situation vor Ort. Für das federführenden Land Bayern nahm Frau Lerch-Wolfrum an der Veranstaltung teil, für das gastgebende Bundesland Hessen war Frau Ritzefeld anwesend. Die anwesenden Trägervertreter zeigten sich beeindruckt von der Berichterstattung der anwesenden Fachkräfte und der eindrucksvollen Entwicklung des Projektes anhand ausgewählter Statistiken. Der anschließende Erfahrungsaustausch machte deutlich, dass es vielfach einer Vernetzung der beteiligten Träger vor Ort ermangelt, weshalb mögliche Synergieeffekte nicht genutzt werden können. Plädiert wird für eine breite Information der Träger durch eine kontinuierliche Veranstaltungsreihe, zu der auch interessierte Träger mit eingeladen werden sollten. Die VBSt wird die Trägerveranstaltungen künftig einmal jährlich durchführen.

2.6.4. Vernetzung und Kooperation

a) Habbohotel

Die Kooperation mit Habbohotel – einer Internet-Community für 10 bis 20jährige Jugendliche, wurde weiter präzisiert:

1. Strukturelle und inhaltliche Gegebenheiten:

Die Community im Habbohotel ist fun-orientiert, der Rahmen selbst bietet keinen Einstieg für die Thematisierung ernster Themen. Ein gravierendes Problem ist der Umstand, dass sich die Habbos innerhalb des bke-Raums öffnen sollen, danach aber mit dem gleichen Nick im Habbohotel unterwegs sind und auf ihre Probleme angesprochen werden (können). Diese partielle Aufhebung von „Anonymität in der Anonymität“ (das sind die Kompliziertheiten des virtuell life) macht es für Habbos schwer, sich zu öffnen. Das Problembewusstsein der Zielgruppe ist gering. Themen, die Interesse fanden, sind Freundschaft, Sexualität, Stress mit den Eltern.

Die Unterstützung bei der Gesprächsführung durch die im Habbohotel vorhandene Chatsoftware ist mangelhaft und bedürfte zum Zwecke der Beratung einer Überarbeitung.

Durch die Seitengestaltung und das „Feeling“ von Habbohotel wird die Zielgruppe gut angesprochen, wie die täglichen Zugriffe (ca. 400.000 pro Tag) zeigen.

Die Zusammenarbeit mit dem Habbohotel erweitert die Arbeitserfahrungen der VBSt um die Kommunikationsgewohnheiten der ca. 12 bis 16jährigen, die sich von denen der 17 bis 20jährigen deutlich unterscheidet. In dieser Gruppe sind nicht wenige Jugendliche von häuslicher und sexueller Gewalt betroffen, ein großes Problem ist (subjektiv) erlebtes Mobbing. Positiv bleibt zu erwähnen, dass die Angebote innerhalb des Habbohotels dazu geführt haben, dass einige der dort betreuten Jugendlichen – insbesondere wegen des erlebten Mobbing - eine Beratung im bke-Projekt aufgenommen haben. Bei den verweisenden URLs steht Habbohotel immerhin auf Platz 13.

Die positiven Erfahrungen führten dazu, die Zusammenarbeit mit dem Habbohotel zu verlängern und mit den Betreibern um die oben beschriebenen Änderungen zu verhandeln.

b) Familienzentren NRW

Ziel des Landesprogramms "Familienzentrum NRW" ist es, die Tageseinrichtungen für Kinder weiter zu entwickeln, damit neben den Betreuungsangeboten auch Beratung und Hilfe für Eltern/Familien angeboten werden kann. Auf der Basis dieser Zielformulierung kam es im Sommer des Jahres 2006 zur Kontaktaufnahme mit dem Institut für Soziale Arbeit in Münster (ISA), das im Auftrag der Landesregierung in NRW für die Projektdurchführung verantwortlich zeichnet. Das Angebot der VBSt besteht darin, die Anfragen der Fachkräfte der Familienzentren durch die Fachkräfte der VBSt zu bearbeiten, die Rechtsgrundlage bietet der § 22a, Absatz 2, Satz 2. Zur Wahl stehen die Einzelberatung (als Mailberatung oder als Einzelberatung im Chat) und das Forum, wobei die Beratung als Supervision der Fachkräfte zu verstehen ist. Das Angebot präsentiert sich als Fachkräfteportal im Sinne einer weiteren Eingangstür zur VBSt.

bke

VIRTUELLE BERATUNGSSTELLE

Benutzername
Kennwort
Anmelden >>

Registrieren

Supervision (SV)

SV im Einzelchat

Forum

Wichtige Infos

Ihre Meinung

Home

An die Fachkräfte der Piloteinrichtungen in NRW

Schon beim Aufbau der Internetseite "www.Familienzentrum.nrw.de" war beabsichtigt, für die beteiligten Piloteinrichtungen in Nordrhein-Westfalen über den internen Bereich der Internetseite ein Diskussionsforum zu schaffen. Damit sollte den Piloteinrichtungen die Möglichkeit eröffnet werden, **spezifische Fragen, Anliegen und Anregungen** "ins Netz zu stellen", die dann von anderen Piloteinrichtungen, Mitgliedern der Kompetenzteams, der wissenschaftlichen Begleitung und dem Projektmanagement diskutiert und beantwortet werden können.

Mit der Unterstützung der **Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke)** ist es jetzt möglich, dieses Forum zur Diskussion einzurichten. Inhaltlich wird das Forum, soweit es organisatorische, rechtliche und landesspezifische Fragen der Einrichtung und des Ausbaus der Familienzentren anbelangt, vom Projektmanagement (ISA) betreut. Die darüber hinausgehende Möglichkeit, hier auch im engeren Sinn pädagogische Fragen der Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern in Tageseinrichtungen (Familienzentren) anzusprechen und zu diskutieren, liegt weiterhin in der bewährten Zuständigkeit der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung.

Wir freuen uns sehr, dass wir nunmehr diese Diskussionsforen eröffnen können und werden sicherlich vor dem Hintergrund der Erfahrungen der nächsten Zeit, dieses Instrument noch weiter entwickeln und verfeinern.

Bedanken möchten wir uns bei der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung für ihre logistische und fachliche Unterstützung, ohne die diese Diskussionsforen nicht hätten geschaffen werden können.

Dr. Erwin Jordan
ISA Planung und Entwicklung GmbH (Projektmanagement)

Was bietet diese Seite?

Die Virtuelle Beratungsstelle bietet fachliche Hilfestellungen zu **pädagogischen Fragen** aus dem Alltag der Familienzentren in NRW. Sie können Ihre Fragen vertraulich an eine Fachkraft der Virtuellen Beratungsstelle richten. Benutzen Sie dazu den Menüpunkt "**Supervision**" (in der linken Spalte). Wenn Sie in Echtzeit mit einer Fachkraft sprechen wollen, benutzen Sie die "**SV im Einzelchat**". Oder stellen Sie Ihre Frage im **Forum** und profitieren von den Erfahrungen Ihrer Kolleginnen und Kollegen aus anderen Piloteinrichtungen, die sich an der von Ihnen angestoßenen Diskussion beteiligen. Das Forum wird von einer Fachkraft der Virtuellen Beratungsstelle moderiert.

Wir freuen uns auf Ihre Fragen und hoffen, dass wir Ihnen bei der Umsetzung fachlich qualifizierter Lösungen helfen können.

Heinz Thiery
Leiter der Virtuellen Beratungsstelle der bke

Mitglieder online
Mitglieder: 18874
Wir begrüßen: Erbse
Mitglieder online: 1
Passwort vergessen?
Klicken Sie hier, um Ihr Passwort anzufordern

Aktuelle Gruppenchats
Zur Zeit sind keine Gruppenchats verfügbar

Aktuelle Themenchats
Zur Zeit sind keine Themenchats verfügbar

Neues
Alle Nachrichten anzeigen
Newsletter abonnieren
Jetzt abonnieren

Beratungsstellensuche
Zur Suche bitte **Ihre PLZ** eingeben und Enter drücken

Diese Seite ist 128bit-SSL-verschlüsselt Impressum

Hierzu konnte erstmals das Ebenenmodell der neuen Softwareversion eingesetzt werden (noch vor der Freigabe für die „Ebenen“ Eltern- und Jugendberatung) und anlässlich des Projekttag am 4.12.2006 in Hamm - unter Anwesenheit des Familienministers von NRW - präsentiert werden. Trotz des vielversprechenden Starts der Kooperation zwischen ISA und bke wurde das Angebot auf Grund geringer Information in den Piloteinrichtungen nicht in der ge-

wünschten Weise genutzt. Vereinbart wurde, bei der Einbindung der zweiten Staffel von ca. 1200 Piloteinrichtungen von Anfang auf das Angebot hin-zuweisen. Geplant ist die Einbindung der neuen Einrichtungen in der zweiten Jahreshälfte des Jahres 2007.

Wünschenswert ist, dass der Verweis auf die Elternberatung auf jeder Homepage der Piloteinrichtungen in NRW erscheint.

c) Evaluation

Eine Studentin des Fachbereichs „Pädagogik“ an der Uni Landau schreibt ihre Diplomarbeit über das Thema „Elemente der Chatberatung für Jugendliche“. Zu diesem Zweck wurden der Studierenden anonymisierte Chatprotokolle zur Verfügung gestellt. Ziel der Diplomarbeit ist es, die beraterischen Inhalte der Chatberatung auf der Jugendseite aufzuzeigen sowie die Mittel und Methoden, mit den die Fachkräfte den Beratungsverlauf steuern. Damit ist es erstmals gelungen, für ausgewählte Fragestellungen des Projektes interessierte HochschullehrerInnen zu gewinnen.

d) Praktikum in der VBSt

Die Anfrage des Fachbereiches „Pädagogik“ der Universität Köln hat zur Einrichtung eines Praktikumsplatzes für eine Studierende geführt, deren Schwerpunkt die „Sponsoringmöglichkeiten von non-profit Organisationen“ ist. Das gemeinsame Ziel war die Gewinnung von Einsichten und Erfahrungen, auf welchen Wegen und mit welchen Mitteln es gelingt, Sponsoren für werbende Maßnahmen zu gewinnen.

Übersicht über durchgeführten Arbeiten

- Adressen von Schulen bundesweit herausgesucht.
- Verschiedene Websitebetreiber wegen Verlinkung angeschrieben/angerufen und Texte für Verlinkungen verfasst.
- Artikel für Marktspiegel, Sonntagsblitz und Frankenreport verfasst (besonders: Hinweise auf die Themenchats) verfasst.
- Kontakt zu Info Connect (Internet-Jugendzentrum in Fürth) zwecks Themenchats – Netdays
- Kontakt zu Radiosendern aufgenommen (Antenne Bayern, Antenne Niedersachsen, Eins live, Bayr. Rundfunk) – nur eins Live hat geantwortet.
- Zwei Füllanzeigen (in Absprache mit Herrn Stingl) erstellt, Filmtips (Cinecitta) wegen Füllanzeigen kontaktiert, Füllanzeige wurde veröffentlicht.
- Kontakt zu Stamm-Verlag: 100 Adressen von Verlagen von Zeitungen und Zeitschriften (überregionale Tageszeitungen, regionale Tageszeitungen mit hoher Auflage, Zeitschriften für Jgdl. und Eltern) wurden aufbereitet.
- In der VBSt vorhandene Dokumente ausgewählt, die auf www.bke.de unter Presse eingestellt werden. Kurze Begleittexte dazu verfasst, überarbeitet von Herrn Schilling
- Kontakt zur Zentralstelle für Weiterbildung im Handwerk, Betreiber der Website lehr-lingegehenonline.de; zwei Beiträge geschickt, ZWH-redaktioneller Beitrag sowie ein

Beitrag zur Vorstellung der VBST. Redaktioneller Beitrag ist am 10.11.06 veröffentlicht worden. Es kann ein redaktioneller Beitrag pro Quartal verfasst werden.

- Verfassen eines Anschreibens (mit verschiedenen Varianten) zur Ansprache von Sponsoren. Anschreiben an verschiedene Firmen, wobei vorab Informationen zur Firmenphilosophie oder zur Stiftungsidee gesammelt wurden.
- Anschreiben an Schülerhilfe, Bundesjugendkuratorium, Vereine, Institute, Verbände aus NRW, soziale Einrichtungen (Jugendämter, Zentren...), Plakate, Flyer wurden an die Einrichtungen verschickt.
- Erstellung einer Liste für die Öffentlichkeitsarbeit 2006: wer ist mit der bke-elternberatung /bke-jugendberatung verlinkt? Wer die Beratung noch unter der alten Domain „www.sorgenchat.de“ verlinkt hatte, wurde angeschrieben und um Aktualisierung gebeten. Erstellen einer Liste der im Jahr 2006 veröffentlichten Presseartikel.

Die Mitarbeit der Studierenden hat den Overhead der virtuellen Beratungsstelle bei der Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit stark entlastet. Die überaus positiven Erfahrungen bestärken die Stellenleitung in der Absicht, auch für das Folgejahr Praktikanten zu beschäftigen, deren Schwerpunkt das Fundraising bzw. die Öffentlichkeitsarbeit ist. Aus diesem Grund sollen auch wirtschaftswissenschaftliche Studiengänge einbezogen werden.

3. Schlussfolgerungen und Perspektiven

Die Virtuelle Beratungsstelle konnte sich im Berichtsjahr als niedrighschwelliges Beratungsangebot mit einem deutlich verbesserten Bekanntheitsgrad etablieren. Die Entwicklung korrespondiert mit der wiederum erhöhten Inanspruchnahme der Beratungsformen. Das Forum bleibt das „Aushängeschild“ des Projektes und belegt die Richtigkeit der Entscheidung, diese Beratungsform anzubieten. Die Frage, in welcher Weise sich die Inanspruchnahme des Angebots entwickelt, bleibt spannend. Können die teilweise enormen Steigerungsraten gehalten werden?

Die Bekanntheit des Angebots hängt davon ab, in welchem Umfang über die virtuelle Beratungsstelle in Tagespresse und TV berichtet wird. Um Medien auf das Angebot hinzuweisen, braucht es weiterhin die gemeinsame Kraftanstrengung der beteiligten Beratungsstellen und des Overhead der VBSt. Aktionen wie die Teilnahme an den Netdays, dem Tag der offenen Tür (der Bundesministerien) in Berlin oder die Teilnahme an Fachmessen verbraucht erheblich zeitliche und personelle Kapazitäten. Im Jahr 2006 ist ein guter Kompromiss zwischen wün-

schenwertem Umfang der Öffentlichkeitsarbeit und dem Verbrauch der Zeit- und Personalressourcen gelungen.

Als Folge der Etablierung des Themenchats als einem kontinuierlichen Angebot kann die VBSt inzwischen einen beachtlichen Pool an Expertinnen und Experten zurückgreifen, wovon viele wegen der positiven Erfahrungen und Rückmeldungen bereits sind, in unregelmäßigen Abständen an einer Neuauflage des Themas mitzuwirken.

Nicht gelungen ist die Einbindung des männlichen Geschlechts. Es bleibt abzuwarten, ob die Kooperation mit anderen Institutionen, die sich mit der Frage beschäftigen, warum Männer eine große Affinität zum (technischen) Medium zeigen, Beratungsangebote jedoch weder im Real Life noch im virtuellen Raum entsprechend ihres Anteils an der Bevölkerung in Anspruch nehmen, neue Erkenntnisse und Erfolg versprechende Wege aufzeigt.

Mit diesem Sachbericht wurde erstmals Analysen zu einzelnen Beratungsformen oder wichtigen Vorgängen vorgelegt. Berichte dieser Art sollen in künftigen Sachberichten das inhaltliche Kernstück der Berichterstattung bilden. Die geplante Evaluation durch das DJI, ob nun exklusiv oder im Verbund mit anderen Angeboten, bleibt eine willkommene Ergänzung der eigenen Analysen.

Noch immer binden hinzukommende Fachkräfte einen großen Teil der Arbeit des Overhead. Die im Jahr 2006 durch den Beirat unterstützte Umstellung der Vertragslaufzeit auf 24 Monate führt hoffentlich zu einer Entlastung in der Organisation des laufenden Betriebs. Die noch immer große Bereitschaft der Fachkräfte und der meisten Träger, die Mitarbeit in der VBSt unbefristet zu verlängern, sorgt ebenfalls für eine Entlastung des Aufwandes, permanent neue Fachkräfte mit den fachlichen Grundlagen der Beratung im Medium vertraut zu machen.

Ausgeschiedene Fachkräfte (vor allem aus Altersgründen) sollen künftig als SupervisorInnen sowie als MentorInnen zur Verfügung stehen.

Eine Daueraufgabe bleibt das Einwerben von Fördermitteln, mit denen jene Aufgaben finanziert werden können, die nicht durch Haushaltsmittel der virtuellen Beratungsstelle gedeckt sind. Das betrifft weiterhin die Öffentlichkeitsarbeit.

Anlage

Originalwortlaut der „Anmerkungen“ im Formular „Ihre Meinung“, negative Anmerkungen sind farblich unterlegt.

29.12.2006 - 14:47:30	also ich finde es wirklich super hier ich helfe sehr gerne und rede auch gerne mit anderen die probleme haben und ver´suche so gut wie möglich zu helfen denn ich habe selber sehr schlechte erfahrungen und ich hätte und würde mich sehr über hilfe freuen Mfg Melodie
28.12.2006 - 23:12:10	liebes bke- team! ich kann nur sagen, dass die Seite und vor allem das Angebot spitze ist!!!!!! macht weiter so! find ich echt toll, dass es so etwas gibt- mir habt ihr dadurch schon unglaublich geholfen! Weiter so! Grüße
16.12.2006 - 09:34:50	Ich find euer Angebot echt toll. Nur irgendwie ist es so das man manchmal hier ist und keine Chance hat mit einem von euch direkt zu reden. Weil gerade kein Gruppenchat, Themenchat oder die Einzelberatung offen ist. Ihr solltet euer Angebot vielleicht so legen das man in einem bestimmten Zeitraum(z. B. zwischen 15 und 19 Uhr) immer die Möglichkeit hat mit irgendjemanden direkt zu reden. Denn in den Foren kann man seine gedanken zwar einbringen und bekommt auch antworten aber ein direktes Gespräch hilft einfach mehr.
10.12.2006 - 20:05:37	es hilft sehr mal frust abzulasse nund manchmal die situation aus der sicht anderer zu sehen .danke!!!
02.12.2006 - 01:57:43	Schnellere Antworten evtl auch Telef. Kontakt.
28.11.2006 - 10:21:16	ich habe nix zu meckern ich bin froh dass die seite überhaupt gibt sonst wäre ich etz nicht mehr hier!!!!
27.11.2006 - 19:30:07	Es tritt ein zu große Streuung auf bei den Problemen die hier besprochen werden. Von oh Gott wie krieg ich nur den Pickel bis morgen weg bis zu ich schneid mir jetzt die Pulsadern auf... Das ist in anderen Foren etwas besser (www.selbstmordgedanken.info) geregelt.. Natürlich bezieht sich dieses Beispiel nur auf eine spezifische Gruppe von SVV, Borderline, Essstörungen, Sm-V etc. Das kann man von einem Forum wie diesem nicht erwarten da man ja alle Probleme gleich ernst nehmen sollte nicht wahr. soviel dazu meine meinung wärs dazu, nicht das schlechteste aber auch nicht das beste Forum das ich gesehen habe. Fragwürdig ob ichs weiter empfehlen würde (zu geringe Userbeteiligung etc.)
20.11.2006 - 21:53:06	die einzige sache was mich wirklich stört ist, dass am wochenende gar nichts ist! also ich verstehe schon, dass die mitarbeiter auch mal frei haben wollen. ich finde es nur problematisch, dass man 2 tage überhaupt nicht mit einem berater sprechen kann! aber ansonsten finde ich die seite echt klasse! lg
19.11.2006 - 19:44:01	Ich finde es echt total schade, dass die Chats an Sonntagen nicht offen haben und meistens bin ich eben am Sonntag im Internet und würde mich gerne mit anderen Jugendlichen austauschen. Warum gibt es keinen Chat am Sonntag?
19.11.2006 - 18:01:11	Deutlicher müsste werden, ob es bei den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen eine Altersgrenze gibt. Wenn ich als Elternteil eine Frage zum Angebot habe, müsste schneller reagiert werden. Länger warten und dann letztlich doch weiter verwiesen werden ist einfach unangenehm. Warte bereits seit Freitag Abend lediglich auf Information, ob ich Ihre Adresse an meinen Sohn weiterleiten kann (er ist bereits 25 Jahre alt), damit er das Angebot nutzen kann.
17.11.2006 - 11:07:37	Hallo wir kommen nicht in den Chat rein!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!*Kreisch*
17.11.2006 - 11:05:01	Bessere Zeiten, man kann immer Probleme haben vor allem am Wochenende! Und auch jüngere Leute zum Reden wären nicht schlecht weil ich glaube Jugendliche reden lieber mit Jüngeren!
05.11.2006 - 15:03:24	Hallo! Ich finde sie seite ansich gut, doch bei der Eintelberatung muss man immer soooooooooooooo lange auf eine Antwort warten. Da ist das Problem schon viel schlimmer geworden, bis sich mal jemand meldet! Außerdem findet man sich hier nicht ganz so gut zurecht, wenn man zum Bsp auf heutige beiträge geht, blickt man oft nicht durch!!!
01.11.2006 - 10:22:02	Hallo bke-Team, ich moechte nur mal wissen, warum hier die Chats zeitlich und Teilnehmersmäßig begrenzt sind? Da meine Arbeitszeit taeglich wechselt, (wechselschicht) und ich alleinerziehend bin, steh ich ziemlich dumm da, wenn ich mich da erst anmelden muss oder anstellen muss, wenn ich denn mal wirklich Zeit habe, mich hinzusetzen. Gibt es ne Moeglichkeit, dieses zu aendern oder etwas aehnliches, auf das ich ausweichen kann??? M ir liegt sehr viel an Meinungsaustrausch mit anderen Alleinerziehenden, kann das aber nur spontan machen. Waere toll, wenn ihr mir antwortet. Gruß, eine sehr ratlose ratlos63

30.10.2006 - 19:45:31	Ich finde, dass es bei der Einzelberatung zu lange dauert, bis man Antwort erhält. Ich stecke zur Zeit in einer Krisensituation und bin dann tagelang ratlos im wahrsten Sinne des Wortes, wie ich mich verhalten soll. Vielleicht könnte man einen Fall von zwei Experten bearbeiten lassen? Dann hat man auch noch eine weitere Sichtweise ins Spiel gebracht... Oder ist das evtl. aus finanziellen Gründen nicht möglich? Die Antworten an sich und die Möglichkeit überhaupt, sich so beraten zu lassen möchte ich nicht mehr missen! Danke!
30.10.2006 - 15:49:33	ich finde euer ganzes Team spitze! habe auch schon zwei Antworten bekommen. doch auf die dritte Antwort von bke- Kata warte ich vergebens! ist meine mail gar nicht angekommen? ich weiß jetzt auch nicht! Würde mich trotzdem über eine weitere Antwort freuen! ganz viele Grüße Gladness
27.10.2006 - 18:56:01	Ich finde es schade, dass der Gruppenchat nicht genug zeit für die Mitgleider lässt. ich wartete über eine Stunde, und nun bin ich frsutriert und werde diesen Service nichtmehr nutzen. Ich hoffe jedoch, dass meine erste Einzelberatung mir weiterhelfen kann, denn diese Seite wurde mir empfohlen.
26.10.2006 - 17:16:00	Ich finde diese Seite total gut, weil man nirgendwo anrufen muss ^^ und es wird wenigstens jemanden zugehört und man fühlt sich richtig gut wenn man sich ausgedet (chattet) hat !!! *thx*
25.10.2006 - 19:53:38	könntet ihr nicht auch ne notfallnummer einrichten? also ich meine, ich komm mittwochs nie in den einzelchat und wenn man mal mit euch reden will, ist das verdammt schwierig daher würde ich es begrüßen, wenn man mit euch auch in den telefonischen kontakt treten könnte.
19.10.2006 - 18:38:10	Hallo, die Kompetenz meiner Kontaktperson ist nach meinem Ermessen sehr gut. Es ist aber schade, dass ein Kontakt mit Antwort und Frage bis zu zwei Tagen dauern kann. Hilfreich wäre eine Telefonnummer, unter der man in dringenden Angelegenheiten seine Fragen stellen kann, da es in den einzelnen Orten für solche Fälle sehr wenig Angebote und die auch nur zu festen Zeiten gibt.
18.10.2006 - 11:32:10	hallo bin eine mama ich wollte nur noch ein verbesserungs vorschlag machen da meine tochter leider erst 10 ist darf sie nicht teilnehmen das find eich ziemlich blöd ich fänd ees gut wenn man das alter runtersetzten würde da es leider auch in dem alter (10) probleme gibt über die manche kinder nicht mit den eltern sprechen wollen danke euch
17.10.2006 - 17:18:19	Schön das es sowas gibt!
15.10.2006 - 18:29:37	ich finde dass mehr chats für scheidungskinder angeboten werden sollten
15.10.2006 - 14:53:51	und zu der verifizierung wollte ich noch sagen: bei mir ist die nicht unter eigenschaften, sondern unter "seiteninformation anzeigen". und auch nicht überall, zum beispiel wenn ich das beim forum anklicke kommt: keine verschlüsselung.
15.10.2006 - 14:43:26	Ich fände es besser, wenn man auch so chatten könnte, ohne aufsicht, also keine pn sondern chats mit zwei teilnehmern um sich richtig auszutauschen und zu helfen! Danke!
13.10.2006 - 17:02:40	Ich finde diese Seite eigentlich super! wusste vorher nicht so recht mit wem ich darüber reden soll... meine Freundinnen konnte mir da auch nicht sehr viel helfen! Ich hab zwar bis jetzt gerade mal 2 Antworten von 2 eurer Betreuer bekommen! Bin aber der Meinung dass mir schon viel mehr gehofen wurde, also vorher...
11.10.2006 - 15:37:39	Also ich finde diese Seite wirklich super! Besonders gut gefällt mir, dass man in den Gruppen-Chats gut mit anderen reden kann und sofort eine antwort bekommt. da kann man sein problem direkt lösen, ohne immer ein paar tage auf die antworten zu warten! Weiter so!!!
05.10.2006 - 14:27:17	Besserung? Wieso Besserung? Ihr seit doch schon klasse
26.09.2006 - 18:00:40	Ich habe mich sehr über die Antworten gefreut die ich bisher erhalten habe. Musste mich allerdings erst mal in einige Dinge einlesen, hab vielleicht die Seite mit den Erklärungen, wie was funktionier, noch nicht entdeckt. Muss dazu sagen, hab allerdings bisher mit Chat's noch gar keine Erfahrung. Meine Kinder sind da etwas fitter als ich. Aber man lernt ja immer noch dazu. Es macht aber großen Spaß bei "Euch" zu sein. Liebe Grüße
18.09.2006 - 15:16:39	hallo ich bin heute auf diese seite gekommen sie ist echt toll gestaltet ich suche schon lange nach einer stelle die mir helfen kann. naja hier fühlt man sich echt wohl. ihr habt viele angebote. danek für die hilfe liebe grüße kerstin
14.09.2006 - 00:24:57	ich versteh die Struktur des Forums nicht. wie findet man was??
13.09.2006 - 14:50:28	Keine Verbesserung notwendig. Ich, als Mama eines Pubi's, bin froh so ein Forum gefunden zu haben. Man bekommt von den bke 'lern immer super Antworten (man merkt, sie sind vom Fach). Es ist schön zu wissen, dass man nicht allein mit Problemen ist, dass es auch anderen so geht. Auch wird ab und zu mal ein kleiner Scherz gemacht. Ich ziehe meinen Hut, verneige mich vor den bke-Leuten und sage RESPEKT, RESPEKT, macht weiter so!

12.09.2006 - 21:34:15	problemkategorien verbessern
07.09.2006 - 20:03:21	Ich weiß ja nicht, ob es an meinem Rechner liegt, aber auf anderen Seiten habe ich das eigentlich nicht, ich finde es hier sehr langsam! Soll heißen, wenn ich ein Thema wähle, dauert es ewig bis ich dann endlich hinkomme! Das mit den Chats, finde ich auch ein wenig naja, wie soll ich sagen? wenn man zu spät kommt, hat man Pech, weil man nicht mehr drankommt! Habe es jetzt zweimal versucht, leider waren immer viele vor mir dran! Pech für mich!
22.08.2006 - 17:43:56	die Seite wirkt etwas zu fröhlich und freundlich
22.08.2006 - 15:22:05	ich bin fix und fertig und bin einsam und hab keinem mit dem ich reden kann und dann warte ich und bin auf dieser Seite und es ist kein da und das finde ich sehr schlecht da man dann wieder gemerkt hat es keinen Sinn macht auf solche Seiten zu gehen und daran zu denken das mir irgendetwas helfe.
18.08.2006 - 09:49:15	Liebes Team, ich bin heilfroh und dankbar, dass es diese Seite gibt! Ich habe sie in einer ganz, ganz schwierigen Zeit gefunden (so, wie es wohl bei den meisten der Fall ist) und habe so tolle Hilfe bekommen! Ich hatte nach langer Zeit das Gefühl, dass mir jemand richtig zugehört/zugelesen hat und sich sehr viel Mühe und Gedanken um meine Sorgen und mich gemacht hat! Das hat mir so gut getan! Ganz, ganz herzlichen Dank für Ihre wunderbare Hilfe! Nun suche ich Hilfe nicht direkt für mich, sondern für den großen Sohn meines Mannes und bin sehr gespannt auf die Antwort! Alles Liebe und Gute für das ganze Team! Viele Grüße von Ina Friedrich
14.08.2006 - 21:51:46	in letzter Zeit kommt mir die Hilfestellung im Forum mangelhaft vor.
14.08.2006 - 12:51:37	ich finde alles ganz ok aber der Chat sollte den ganzen Tag gehen!!!!!!!
11.08.2006 - 17:53:57	Die Web-Site ist sehr gut gelungen. Die Beratung ist einfach Klasse! Also ihr wart auch meine letzte Hilfe hier! also macht weiter so ;) und nicht verändern ;P
10.08.2006 - 14:13:15	Ich freue mich, dass es so eine Seite gibt!
10.08.2006 - 00:59:41	das Einzige was mich an dieser Internet-Seite so ziemlich nervt ist das ewige Einloggen. damit will ich sagen das ich jedesmal mindestens 10!!! Versuche mache damit ich eingeloggt werde. vllt liegt es auch nur an meinem PC. weis ich nit so genau. auf anderen Seiten funktioniert es halt viel!!!! besser. auch das Design eurer Seite ist recht fade und unscheinbar. etwas mehr Farbe und Freundlichkeit (z.B. Hintergrund) würde dem Ganzen etwas mehr Pepp und Charm verleihen. ich hoffe ihr könnt was mit dieser (konstruktiven?) Kritik anfangen mit lieben Grüßen Lee
08.08.2006 - 12:01:01	Vielen Dank für Ihre Hilfe. Sie haben mir wirklich sehr geholfen. Sie haben mir einen Teil meiner Zuversicht wiedergegeben. Ich werde mich hier um Hilfe bemühen, damit meine Kinder und ich endlich wieder zur Ruhe kommen. Ich weiß wie schwer Ferndiagnostik ist. Daher danke ich Ihnen ganz besonders. Ich werde mich bei Bedarf sehr gern wieder bei Ihnen melden. Viel Erfolg noch mit Ihrer ehrenvollen Aufgabe. Danke schön
06.08.2006 - 15:56:34	es ist schonmal toll, dass es überhaupt sowas gibt... aber wenn schon Vorschläge gefragt sind... man könnte ja noch etwas einrichten, wo die hier angemeldeten sich untereinander auch verständigen können...
04.08.2006 - 00:23:08	Hm... könntet ihr ermöglichen das mehrere in Chat können außer 6-10??? Wäre besser ^^
31.07.2006 - 14:48:11	hallo liebe bke! nicht gut finde ich, dass die Einzelberatung nur voll selten offen hat. außerdem kommt da nur voll selten rein. deann steht immer da, dass 2 Leute warten und dann nach 5 Minuten Wartezeit warten auf einmal 5 Leute, obwohl ich mich ja auch in die Warteschlange eingefügt habe! aber die Gruppenchats sind echt Klasse! großes Kompliment an die bke-Fachkräfte!! ich wünsche weiterhin viel Erfolg! Ganz liebe Grüße, Leonie
29.07.2006 - 16:53:46	Also ist jetzt echt nicht böse gemeint oder so, aber ich bespreche jetzt meine Probleme schon seit ein paar Monaten mit meiner Beraterin, aber ich bin noch immer nicht auf dem Weg der Besserung! Sie geht auch gar nicht auf meine Probleme ein, sie sagt ständig nur ich soll mir eine Beratung in meiner Nähe suchen. In jeder Mail das Gleiche und sie fragt ständig Rückfragen, aber sie hat mir weder weiter geholfen noch mir auf der Suche der Beratungsstelle geholfen...
25.07.2006 - 11:39:48	Hallo liebes bke-Team Die Seite ist Spitze :) Man kann hier alle seine Probleme erzählen und bekommt immer nützliche Tip's. Danke dass wir euch unsere Probleme erzählen können :)
14.07.2006 - 21:06:35	Der Wahnsinn-ich bin froh so etwas professionelles gefunden zu haben. Das JA ist ja wohl der letzte Ratgeber-man erhält doch schon einen Termin in 2 Wochen..... Zumal noch vom JA eine Beistandsschaft besteht, lächerlich wirklich lächerlich!!!! Hier fühlt man sich gleich aufgehoben u. vor allem ERNST genommen! Dankeschön!!!
06.07.2006	Verbesserungsvorschlag: Da es momentan total viel Verwirrung gibt, da einige Leute andauernd

- 22:11:10	den nick wechseln, fände ich es gut, wenn sowas nur von mods gemacht werden kann und nur wenn es einen wirklichen grund gibt.
05.07.2006 - 20:50:11	Es müssten mal mehr berater online sein, da es ziemlich oft nachfragen gibt und diese seite in anspruch genommen wird...manchmal muss man 30 min. warten bis man endlich ne stille bekommt. und die zeit reicht nie aus zum reden...
03.07.2006 - 23:25:18	- leider passen meist nur 8-10 leute gleichzeitig in einen chat, aus erfahrung im chat weiß ich, das 1-3 user davon nicht wirklich ein problem haben, über das sie reden wollen, sondern einfach nur den anderen zuhören/helfen wollen... - chatzeiten sind zu
01.07.2006 - 13:35:04	Ich finde es wird zuwenig auf meine Fragen geantwortet und ich fühle mich alleine gelassen, es könnten mehr antworten kommen
01.07.2006 - 13:03:01	Ich finde die Seite wirklich toll!! Allerdings fände ich es gut, wenn es chats für benutzer gäbe, in die man immer kan, nicht nur an bestimmten Tagen und für 120 min. Und noch was unwichtiges: Ich finde, ihr solltet das Bild mit den 2 Jungs, die vor dem PC sitzen ändern, das ist nicht sehr gut, fast schon abschreckend ;) Nein, sooo schlimm ist es nicht, aber ich finde es nicht passend... Ansonsten ist die Seite wirklich super & (zumindest für mich) sehr, sehr hilfreich!! :)
25.06.2006 - 20:13:10	Ich hätte gerne öfter die Gelegenheit zur Einzelchatberatung!
22.06.2006 - 08:49:05	Danke, dass es Leute wie Sie alle gibt. Sie haben mir schon zweimal sehr geholfen und ich fühle mich in vielem nicht mehr so alleine! Einfach nur Danke! Ihnen allen eine gute Zeit und liebe Grüße Samsara
20.06.2006 - 15:21:10	ich meine vllt des jede frage beantwortet werden sollte!!
20.06.2006 - 14:27:59	Danke, dass es euch gibt :-)
19.06.2006 - 21:53:18	Ich finde das Gesamterscheinungsbild der Seite sehr gut, weil sie gut sortiert ist, dass man den Überblick hat. Das Forum hat mir schon sehr gut geholfen.
15.06.2006 - 22:22:06	Einfach eine sehr brauchbare und hilfreiche Seite
15.06.2006 - 11:01:09	Ich finde die Einzelberatung sehr schlecht. Bin selbst als Ausbildungs-/Erziehungskraft für problematische Jugendliche tätig und weiss deshalb eigentlich sehr gut mit Problemen dieser Altersgruppe umzugehen. Wie das nun so ist, hängt man bei seinen eigenen Kindern halt mit seinen ganzen Gefühlen drin und Entscheidungen fallen deshalb umso schwerer. Aus diesem Grund suchte ich nun Rat in Ihrer Einzelberatung und bin echt schwer enttäuscht. Auf meine zweite Anfrage erhielt ich dann schon überhaupt keine Antwort mehr. Die Folge davon ist, dass ich mich an eine ordentliche Beratungsstelle gewandt habe und diese mir auch mit fachlichem Rat bei Seite stehen. Im Übrigen habe ich Ihre Antwort ausgedruckt und dorthin mitgenommen. Das Fachpersonal dort war über Ihre Antwort ebenso erstaunt und hat diese auch als völlig unqualifiziert empfunden, da sie, außer allgemeine Floskeln, keine konkreten Ratschläge beinhaltet.
11.06.2006 - 21:22:13	ich wollte nur sagen das der gruppen chatt unendliche besucher rein lassen sollte
09.06.2006 - 13:36:31	Bin sehr froh, dass es diese Seite und Euch gibt!
08.06.2006 - 13:44:56	Ich finde die ganze seite sehr gut! *daumen hoch*
06.06.2006 - 09:44:22	ich finde da page gut da sie mir schon viel geholfen hat. liebe euch alle ahmma doll
03.06.2006 - 18:00:36	es wäre besser, wenn die chats öfter stattfinden würden - zum beispiel samstags -es gibt auch leute, die während der woche nicht ins internet können ... dazu wäre es gut, wenn die personen-zahl in den chats nicht so arg eingeschränkt werden würde
31.05.2006 - 23:53:59	Übersichtlichere Gestaltung des Forums bzw. der gesamten Seite!
31.05.2006 - 20:04:12	Ihr seid sooo klasse! Ich hab euch schon weiterempfohlen! Bitte hört nie auf es hilft wirklich mit euch zu sprechen!!!! Verbesserung? Gibt es keine alles perfekt! :)
31.05.2006 - 19:42:16	Also ich bin neue hier aber insgesamt gefällt mir alles ganz gut! Ich find es nur schade dass manche Gruppenchatt nur 1 1/2 stunden dauern! Es macht spaß andere zu helfen und geholfen zu werden!!
30.05.2006 - 10:26:57	Ich finde diese Idee sehr gut, denn es gibt leute die sehr viel hilfe brauchen....also schöne grüße
29.05.2006 - 21:07:24	Ich hätte gerne öfter Einzelberatungen/Einzelchat, weil der mir seeeehr hilft!!!

28.05.2006 - 16:38:54	Jedenfalls möchte ich mich nochmal bedanken, dass ich eine so schnelle und gute Antwort bekommen habe. Die Möglichkeit, mich mit einem Außenstehenden auszutauschen und eine andere Meinung einzuholen hat mir wirklich geholfen! Ich finde die Idee der Jugendberatung per Internet wirklich eine ganz tolle Sache und auch wenn man nicht jedes Problem durch Trost zusprechen (wie es hier jetzt der Fall war) einigermaßen in den Griff bekommt, ist es trotzdem eine super Anlaufstelle!
27.05.2006 - 17:57:35	Hat mir viel geholfen von Betroffenen zu hören und konnte auch für mich Hilfreiches erfahren. Liebe Grüße
26.05.2006 - 20:49:14	Hallo ! Im Prinzip finde ich diese Seite total toll nur finde ich es voll doof das man nur immer an bestimmten terminen ein rat bekommen kann :(ich bin total traurig und weiss nich weiter und nich was ich tun soll ;(nun hab ich überall nach sone seite wie diese hier gesucht aber leider nicht fündig geworden, bis ich halt auf eure seite stieß. aber leider bringt mir das auch nichts =(nun muss ich warte weiss echt nix was ich nun tun soll doof alles :(ich glaub ich leg mich schlafen machts gut ich meld mich dann ma irgentwann wenn ihr ma zeit habt
26.05.2006 - 20:29:39	ich finde die aufmachung sehr gut doch die ganze geschichte so ein bisschen farblos und somit auch eher unübersichtlich
25.05.2006 - 23:54:02	Ich finde diese seite echt klasse! Grooooooooooooooooooßes Lob! Es hilft unheimlich weiter und es macht an guten tagen echt Spaß sich einfach im forum auszutauschen und beiträge zu schreiben! Und da einem meistens viele Leute bei seinen Problemen helfen möchten ist immer eine Antwort dabei die weiterhilft. Das einzige was ich zu verbessern wüsste: ich fände es gut wenn man dauerhaft auch mit den anderen usern chatten könnte in einem chatroom, denn man hat nicht immer zeit zu warten bis ein gruppenchat anfängt.. ansonsten liebe ich diese seite!
23.05.2006 - 18:13:37	Ihr könntet noch auf andere Seiten hinweisen. Das sich andere noch mehr anschauen können und noch mehr Leute mit ihrem Proplem kennenlernen. Damit sie halt mehr abwechslungsung haben.
22.05.2006 - 14:47:35	voll die gute seite echt hilfreich weiter so. nur würde ich die freien termine im einzelchat so zum anklicken-reservieren mache aber sonst TOP
19.05.2006 - 20:00:49	mein vorschlag währe: 1.wie bei knuddels.de dolche chat räume aufmachen zu allen al-tagsproblehmen räume haben.
15.05.2006 - 17:37:45	Hallo Ich bin sehr zufrieden mit allem . Viele Dinge die einen zuerst in Panik versetzen werden gar nicht mehr so schlimm . Wir sollten viel mehr die Positiven Dinge unserer Kinder wahrnehmen ! Danke Danke das es euch alle gibt (K) mal fest drück
05.05.2006 - 14:32:25	Neue müssen sich mühen um beachtet zu werden..und werden nicht herzlich empfangen :(...
04.05.2006 - 08:37:55	Guten morgen, vielen, vielen Dank für Ihre Antwort und für die Zeit, die Sie sich genommen habe. Ihnen zu schreiben war tatsächlich der erste Schritt, mein zweiter wird eine Beratungsstelle in der Nähe sein. Sicher hat das Verhalten (meines und das meiner Tochter) einen psychologischen Hintergrund/ Ursprung. Auch wenn es nicht immer ganz leicht für mich ist, dieses nicht persönlich zu sehen und enttäuscht zu sein werde ich nun "Gas geben", damit unser Zusammenleben hier wieder entspannter wird und wir uns nicht "verrennen". Nochmals vielen Dank, KI
03.05.2006 - 14:25:12	hab mich heute erst eingeloggt wegen einer frage und habe prompt antwort bekommen, bin mit meinen zwanzig jahren ja fast schon zu alt aber egal ihr seid toll, Danke!
01.05.2006 - 16:12:33	ich finde, dass es gut wäre, wenn es einen chat geben würde der immer geöffnet ist.
27.04.2006 - 17:36:11	Hallo zusammen, ich hätte da mal einen Vorschlag zu machen. Ich habe gesehen das es regelmäßig einen tehmenchat über das thema HDAS oder so ähnlich gibt. Meine Anregung wehre mal andere tehmenchat's anzubieten. Zb. einen der speziell für stiefelten ist, oder einen Chat der für Eltern und auch stiefelten ist wo man beispielsweise nur über das thema (schulische probleme) reden kann, oder auch andere Dinge wie zb. Magersucht. Des weiteren habe ich da noch eine Anregung für das Forum. Vielleicht kann man das themen Angebot mal erweitern, vielleicht so eine Art wie helfe ich mir selber. Ich meine damit, da es viele Elternteile gibt die durch die probleme mit ihren Kindern, selber auch probleme bekommen, wäre es vielleicht gut wen Mann das Forum so erweitern könnte. Das erst mal so zur Anregung. LG zuckermauss.
25.04.2006 - 13:28:28	es ist ein Segen, hier zu erfahren, daß es auch andere Menschen mit gleichen Sorgen und Nöten gibt! Es wäre schön, wenn man - als Eltern - auch zum Austausch mit den jungem Menschen käme, sie könnten sich sicher noch viel eher und besser in die Lage unserer Kids versetzen und manch hilfreichen Tipp geben (ja, ich weiß, das ist viel verlangt, von den jungen Menschen...)- es wäre sooo hilfreich, wenn ich z.B. meinen Sohn verstehen könnte - nachvollziehen, warum er sich so und nicht anders verhält....
23.04.2006 - 19:06:54	Ich finde diese Chats sehr gut, nur find ich ein wenig schade, dass bis zu fünf Teilnehmer (zu manchen Chatrooms) ein bischen wenig ist, weil bestimmt mehrere zu manchen Themen auch was zu sagen, oder Fragen haben, die gar nicht reinkommen können, da es schon voll ist. Und die

	Dauer eines Chats könnte auch ein bisschen länger sein. Aber ansonsten find ich nichts zu bemängeln ;-)
18.04.2006 - 22:01:05	Die Vielschreiber bilden mittlerweile ein eigene Liga in der Leute die anderer Meinung sind, schlichtweg rausgemobbt werden. Die Moderatoren sind nett, aber meiner Meinung nach ZU pädagogisch freundlich, geben anfangs in jedem Satz Recht, sind fuer mich zu "entgegenkommend", weiss aber auch nicht genau, wie ich es anders ausdruecken soll! Auffallend ist, dass die Vielschreiber, die eigentlich auf alles eine Antwort haben, viele Anfragen komplett ignorieren und erst reagieren, wenn einer ihrer "Feinde" sich mit einer Antwort meldet! Es waere schoen, wenn das mal genauer beobachtet werden wuerde, da viele von uns "Neulingen, die andere Auffassungen haben", nicht mehr sicher sagen koennen, dass es sich hier um ein "oeffentliches" Forum mit dem Recht auf freie Meinungsaeusserung handelt oder Ist trotzdem sehr lehrreich und spannend hier, hab schon viele sehr gute Tipps und Ratschaege erhalten und mit einigen "Geaechteten der Vielschreiber" mittlerweile ein nettes privates Austauschchen! LG Bonice
14.04.2006 - 23:22:05	Ich finde die Seite generell sehr gut. Ich finde es auch sehr super, dass sich die Berater auch fast täglich melden und einem gute Hilfe geben. Ich finde das Bild ganz oben (das Mädchen und der Junge am Computer) sagen nicht so viel über das Thema "Jugendberatung" aus, weil die beiden ziemlich jung sind. Vielleicht könnte man da ein besseres Bild verwenden, auf dem auch JUGENDLICHE drauf sind. Aber sonst ist die Seite TOP macht weiter so!!
11.04.2006 - 22:30:10	ich finde es toll, das ihr so helft, aber ihr solltet nicht so spät antworten das nervt. und ich will fotos von beratern sehen
11.04.2006 - 22:22:15	Ich finde dieses Forum sehr gut, da man viele verschiedene Standpunkte kennen lernen kann und sich aus dem Wirbelwind, in dem man sich befindet befreien kann. Die Antworten der Moderatoren auf Anfragen sind sehr hilfreich und man kann auch bei "verwandten" Anfragen viel Anregungen für sich selbst finden. Was mich ein wenig erschüttert hat ist, dass die Beiträge mancher User zum privaten Kleinkrieg ausarten und dass ganz vergessen wird, dass jeder der eine Anfrage stellt ein ernstes Problem in seiner momentanen Situation hat, das er alleine nicht mehr überblicken kann. Ich sage danke für die erteilte Hilfe und wünsche dem gesamten "Beraterteam" viel Kraft und Stärke um mit dieser guten Arbeit weiter zu machen!!! Danke
10.04.2006 - 22:56:06	Tolle Seite! Vielen Dank für eure Hilfen! Finde ich echt super :)
06.04.2006 - 19:16:32	Farbe der Pages etwas matt; das graue Orange ist nicht gerade Stimmungserhebend; finde bei der Einzel-webbasierten-Beratung das Posteingang und Postsende-System unlogisch und viel zu kompliziert, da müsste mal ein Kenner ran um das alles schöner und einfacher zu strukturieren. Eure Angebote sind wahnsinnig umfangreich, top Benotung! Schade, dass ihr so wenig Werbung macht, ihr könntet RIESIG werden. Gruß Jacob
02.04.2006 - 16:23:58	also auf ersten blick finde ich die seite ist gut gelungen.ich finde das die betreuer der seite mit denen man chatten kann und beratung bekommt rund um die uhr erreichbar sein sollten.weil es gibt ja auch kinder und jugendliche die nachts probleme haben! Lg steffi
22.03.2006 - 09:44:34	ich bin neu und habe mich ein bisschen auf diesen seiten umgesehen und möchte ein positives feedback abgeben, ich bin fest entschlossen, mir auf diesen seiten hilfe zu holen, wenn ich sie benötige. ich bin froh, das es solche seiten wie diese hier gibt! danke!
19.03.2006 - 10:37:28	alles super super super supermario1
17.03.2006 - 18:54:06	Ich habe schon öfters versucht in die Chats zu kommen, aber sie waren entweder voll oder irgendwie nicht besetzt. Oder bin ich bloß zu doof dazu??? ??????
16.03.2006 - 10:45:19	Es wäre schön wenn man sich auch mal für einen Gruppenchat anmelden könnte! Das klappt nämlich nie! Ansonsten ist die Seite eine gute Idee!!! Manchmal findet man sich jedoch nicht ganz zurecht. Viele Grüße!
15.03.2006 - 21:57:35	Ich bin erst seit kurzem auf dieser Seite und war echt angenehm überrascht über die kompetente Beratung über meine Probleme
14.03.2006 - 22:16:53	Vielen Dank, daß es Sie gibt. Ich bin per Zufall auf Sie gestoßen, als ich bei der Super Nanni nach "irgend etwas" gesucht habe. Noch habe ich nicht genau heraus wie alles funktioniert aber was ich bisher gesehen habe ist prima. Da ich nicht in Deutschland lebe habe ich so eine tolle Möglichkeit Hilfe zu finden und Gleichgesinnte. Danke Schateini
14.03.2006 - 21:05:45	das ist alles super
10.03.2006 - 17:15:52	war noch nie in den chats drinne aber sin bestimmt gud
10.03.2006 - 09:36:44	Ich hätte mir bei der Einzelberatung mehr Eingehen auf meine Probleme gewünscht. Vor allem bei der Frage -was soll ich tun- hätte ich gerne konkrete Vorschläge gehabt. Ruhig bleiben ist eine gute Lösung, fällt einem aber verdammt schwer wenn man nicht weiss was man eigentlich ver-

	kehrt macht. Was kann ich als Mutter konkret tun ,um mein Kind zu unterstützen. Wie kann ich mir selber helfen?? Von mir als Mutter hängt alles Glück der Familie ab. Ist eine Mutter unausgewogen wankt das ganze Familienleben. Ich hätte gern mehr gewusst ,was ich machen kann! Ich bin mal mit meinem Sohn bei einer Erziehungsberatung gewesen. Man sagte mir dort das mein Sohn gut erzogen sei und eigentlich alles in ordnung wäre. Aber für mich war es das nicht, sonst wäre ich ja nicht gekommen. Ich finde es ganz wichtig das auch der Erziehende und seine Situation als sehr wichtig empfunden wird und man den Eltern GENAU sagt was Sie machen können!!
09.03.2006 - 22:11:51	also ich wiende das es mehr chtte geben sool
06.03.2006 - 21:37:35	Außer das mann dort sehr viele beleidigung bekommt geht es eigentlich
03.03.2006 - 10:37:22	Ich finde diese Seite sehr hilfreich. Bin wirklich froh, sie gefunden zu haben, da hier auch persönliche und professionelle Hilfe angeboten wird. Dies war für mich sehr wichtig und ich bin wirklich dankbar hierfür.
02.03.2006 - 21:26:37	Meine Frage für die Einzelberagung war mir besonders dringend. Ich war zunächst enttäuscht, daß die Beantwortung bis zu 48 Stunden dauern sollte. Um so erfreuter war ich, das ich dann am selben Tag noch eine Antwort bekam. Hat mir sehr geholfen. Danke dafür
02.03.2006 - 20:05:55	Ich finde es manchmal schade, dass es bei der Einzelberatung etwas länger dauert und dass sich im Gruppenchat oft die Leute anzicken und streiten, dadurch kommt nichts zu stande, wenn das passiert
24.02.2006 - 18:02:51	Ich habe erst seit ca. 2 Wochen einen Internetanschluß, bin seitdem auf der Suche nach genau so einer Seite wie der Ihrigen. Oft sind die Chats einfach nur Treffpunkte ohne echte Hilfe oder gute Ratschläge. Ich "schmöker" seit 3 Stunden (natürlich mit ca.100 Unterbrechungen-2Kinder...) und wollte Ihnen schon jetzt danken und mein großes Lob aussprechen, sie bringen Ruhe in verfahrenne Situationen und gute Ratschläge, ich werde die Seite gleich mal an meine (Mütter)-Freundinnen empfehlen.
19.02.2006 - 17:04:26	Liebes bke-Team als ich auf diese Website gestoßen bin, gings mir sehr schlecht. Doch Dank eurer Website Geht es mir von Tag zu Tag besser. Ihr seid Spitzenklasse. Einfach Super. Liebe Grüße Jenni13
14.02.2006 - 20:13:54	andere farben wie z.b. blau und rot
11.02.2006 - 22:06:52	Gut das es soetwas giebt
01.02.2006 - 15:45:10	Könnt ihr nicht mal abends so gegen acht eine Gruppen-Chat veranstalten.
31.01.2006 - 20:06:25	Bitte, macht mehr Gruppen-chats! Ich bin bis jetzt noch nie in einen reingekommen, weil die Anzahl von Mitchattern schon voll war. :(
28.01.2006 - 15:06:07	Es könnten mehr Bilder auf der Startseite sein.
24.01.2006 - 15:01:54	Vielen vielen Dank für diese Homepage!! Echt super!!
19.01.2006 - 16:17:03	Tolle Sache! Leider viel zu spät gefunden, menno :-(Austausch mit anderen ist total wichtig, manchmal hat man im realen Leben das Gefühl, dass einen keiner ernst nimmt. Dann ist so ein Forum Gold wert! Macht weiter so!!!
18.01.2006 - 17:13:43	Ich habe gesehen, dass einzelchatberatungen oft sogar nur 15 Minuten oder eine halbe Stunde sind. Eine ganze Stunde würde ich besser finden, auch wenn ich es noch nicht genutzt habe. Ansonsten: Schön schön diese Seite :)
17.01.2006 - 19:10:15	Ich habe zwar noch nicht alle Angebote genutzt, aber trotzdem bin ich der Meinung, dies ist eine Anlaufstelle, wie ich sie schon lange suche. Am Telefon ist ein Gespräch viel zu persönlich, mit Schreiben geht es besser!
17.01.2006 - 09:25:12	Ich möchte mich auf diesem Weg recht herzlich über euer Angebot bedanken. Die Einzelberatung hat mir sehr geholfen, vermutlich sogar das Leben gerettet. Anfangs war ich ABSOLUT gegen reale professionelle Hilfe, mittlerweile hatte ich meinen ersten Termin bei einer realen Beratungsstelle. Meine Mailberaterin hat mich auf diesen Weg zur realen Beratung begleitet. Und nicht nur das, auch zu dem Zeitpunkt, als ich eine reale Hilfe absolut ablehnte, hat sie immer versucht mir Tips zu geben. Ohne dieses Angebot, wäre es niemals soweit gekommen. Im Gruppenchat hat man mir Mut gemacht, für den ersten Anruf, ich denke die Argumente der User brachten mich im Endeffekt dazu, bei der Beratungsstelle anzurufen und letztendlich den Termin auch wahrzunehmen! Ich bin einfach nur so froh dort gewesen zu sein, ich denke es wird zusammen mit meiner realen Psychologin bald bergauf gehen. Also ein großes DANKE an euch, das habe ich alles euch zu verdanken. Verbesserungsvorschläge gibt es eigentlich keine. Die technischen Probleme beim

	Chat sind oft nervig, aber durch den neuen Chat habt ihr ja bereits gezeigt, dass ihr daran arbeitet. Was mir als Österreicherin abgegangen ist, war eine Sammlung von Beratungsstellen in Österreich. Oder zumindest ein Link zu irgendeiner Seite, wo Beratungsstellen in Österreich aufgelistet sind. Allerdings darf ich mir das auf einer deutschen Seite auch nicht erwarten. Was mir noch gerade einfällt, unter "Team" kann man eigentlich ja eine Kurzbeschreibung der Berater lesen. Dies funktioniert allerdings nicht bei allen Teammitgliedern. Ansonsten seit ihr echt spitze, also noch einmal ein großes Lob und vor allem ein riesengroßes DANKESCHÖN!
16.01.2006 - 10:46:27	freue mich hier zu sein und hoffe das ich nicht mehr mit allen problemen alleine bin.
14.01.2006 - 22:48:57	Registrating and logging in are extremely difficult - or am I the only one that cannot manage? Please make it easier, you can learn from any site at all. Deeply disappointed! Gwen
13.01.2006 - 17:54:26	Hallo, bin seit letztem Jahr registriert und wollte heute ein neues Thema erstellen. Hat leider nicht geklappt, weil ich nicht weiß, wie es "abgesendet" wird. Bitte um Hilfe...
13.01.2006 - 16:56:47	Alos ich finde es blöd dass es für die Chats nur bestimmte Zeiten gibt! Es wäre besser wenn man jederzeit rein käme
12.01.2006 - 21:38:58	Ich finde es schade, dass man teilweise sehr lange auf eine Antwort warten muss. manche probleme sind dann nicht mehr aktuell wenn ,man eine antwort bekommt. in der zwischenzeit ereignet sich schon anderes. Aber ich kann verstehen, dass man das aus personellen gründen nicht verändern kann. Schade eigentlich.
07.01.2006 - 21:14:49	Ich fände es besser, wenn die Chat's nicht nur zu bestimmten Zeiten offen wären. Ich hab mich nämlich schonmal für ein Thema interessiert aber konnte nicht hinkommen, weil ich einen Termin hatte.
03.01.2006 - 21:20:58	ich habe zwar keine Anregungen, aber möchte mich so noch mal für die super schnelle Hilfe bedanken, diese Seite ist eine tolle Erfindung. Gruß Birgit
02.01.2006 - 18:51:43	ICH FINDS SUPER DAS ES SOWAS GIBT IM INTERNET WO MAN HILFE FINDET SUPAAAAA