

# bke-Onlineberatung



Erziehungs- und  
Familienberatung  
im Internet  
Bericht 2017

**bke** besser  
beraten

# Absehbare Veränderungen und ungeplante Ereignisse

**L**iebe Leserinnen und Leser, es mag ungewöhnlich sein, dass sich an dieser Stelle des jährlichen Berichts der bke-Onlineberatung die Geschäftsführerin zu Wort meldet, aber es liegt ein ungewöhnliches Jahr mit einigen absehbaren Veränderungen und ungeplanten Ereignissen hinter uns. Detaillierte Informationen dazu finden Sie im Bericht. An dieser Stelle möchte ich meinen Dank an all diejenigen ausdrücken, die dazu beigetragen haben, dass auch das Jahr 2017 letztendlich ein gutes Jahr für die bke-Onlineberatung geworden ist und sich das geflügelte Wort, dass manche Krise auch eine Chance bietet, mal wieder bestätigt hat.

## Stärkere Etablierung des Datenschutzes

Es gab geplante, aber weitreichende Veränderungen durch die stärkere Etablierung des Datenschutzes in der Virtuellen Beratungsstelle. Mit einer Schulung, an der bei der Klausurtagung und im Verlauf des Jahres alle mitwirkenden Fachkräfte teilgenommen haben, und in einer erweiterten Beiratssitzung haben wir darüber informiert. Es wurde ein Datenschutzleitfaden als Anlage zum entsprechend aktualisierten Kooperationsvertrag erstellt und veröffentlicht, der mittlerweile von allen kooperierenden Trägern unterzeichnet worden ist. Zunächst bedanke ich mich in diesem Zusammenhang bei Frau Gekeler, die seit Januar 2017 externe Datenschutzbeauftragte der bke ist, für die Erstellung des Leitfadens und für die Geduld bei der Beantwortung der vielen Fragen, die in der Folge an sie gestellt wurden. Bei den kooperierenden Trägern bedanke ich mich für die zeitnahe Rücksendung der aktualisierten Verträge und für die Unterstützung der Fachkräfte bei der technischen Umsetzung der Vorgaben. Bei den Fachkräften bedanke ich mich für die Geduld bei den Unbequemlichkeiten, die an der einen oder anderen Stelle entstanden sind, für das intensive Mitdenken in Fragen der Schweigepflicht sowie vor allem der möglichen Durchbrechung der Schweigepflicht und für die konsequente Umsetzung der Anforderungen trotz aller Irritationen.

## Umstrukturierung der Leitungsaufgaben

Ebenso beschäftigt haben uns ungeplante Veränderungen. Durch das Ende der Leitungstätigkeit von Frau Große Perdekamp und die nachfolgend schwierige Wiederbesetzung der Stelle musste eine lange Zeit der Leitungsvakanz überbrückt

werden, die auch aktuell noch andauert. Hier gilt mein Dank in allererster Linie Frau Sutara, die, zuerst als Technische Koordinatorin, dann als Technisch-Organisatorische Leiterin, viele Aufgaben übernommen hat und auch intensiv bei den Überlegungen zur Umstrukturierung der Leitungsaufgaben mitgewirkt hat. Ebenso bedanke ich mich beim Koordinationsteam für die engagierte und unkomplizierte Übernahme von zusätzlicher Arbeit und die große Unterstützung in der Umbruchsituation. Bei den Fachkräften bedanke ich mich für das Verständnis, wenn nicht alles immer glatt und sofort möglich war, und für die vielen positiven Rückmeldungen über die gute Arbeit des Koordinationsteams. Nun wird die Stelle der Fachlichen Leitung ab Juli 2018 wieder besetzt sein und ich bin optimistisch, dass die neue Kollegin sich vor allem durch das konstruktive Engagement der Fachkräfte schnell zurechtfinden wird.

## Ende der Zusammenarbeit mit 24you

Für uns vollkommen überraschend und genauso ungeplant kam das Ende der Zusammenarbeit mit 24you durch die Insolvenz der Firma mitten in laufenden Entwicklungsprozessen und verbunden mit der Unsicherheit, was wohl sein wird, wenn dringende technische Unterstützung gebraucht wird. Dass letztendlich alles gut gegangen ist und wir sehr schnell die Zusammenarbeit mit der Firma Awesome! beginnen konnten, ist wiederum vor allem das Verdienst von Frau Sutara. Vielen Dank auch dafür!

## Dank an Frau Lerch-Wolfrum

An der Stelle bedanke ich mich traditionell bei den 16 Bundesländern für die Förderung der bke-Onlineberatung und die Unterstützung bei der Gewinnung von mitwirkenden Fachkräften sowie das Mitdenken bei der Planung und Gestaltung von Weiterentwicklungsprozessen. Dieser Dank gebührt auch den weiteren Mitgliedern des Beirats. In diesem Jahr kommt ein besonderer Dank an Frau Lerch-Wolfrum hinzu, die die Vertretung der federführenden Landes Bayern an ihren Nachfolger Herr Dr. Zahnbrecher abgegeben hat. Ein Abschied der uns schmerzlich ist. Deshalb bedanke ich mich bei Frau Lerch-Wolfrum hier noch mal ganz ausdrücklich – vor allem im Namen der unzähligen Jugendlichen, Mütter und Väter, die bei der bke-Onlineberatung Hilfe und

Unterstützung gefunden haben – für ihr großes Engagement bei der Initiative zur Gründung eines Jugendhilfeangebots im Internet. Sie hat damit unsagbar viel bewegt und die bke-Onlineberatung bis zum Schluss mit der gleichen Energie wie am Anfang unterstützt und kritisch begleitet. Auch bei Herrn Dr. Zahnbrecher, der die Aufgabe nahtlos übernommen hat, bedanke ich mich für die erste Zeit der guten Zusammenarbeit.

## Aktuelle Entwicklungen, Zahlen und Fachbeiträge

Neben all diesen außergewöhnlichen Ereignissen und Entwicklungen bedanke ich mich gleichermaßen auch für die »Routine«, also in erster Linie bei den Fachkräften für die tägliche Arbeit zum Wohle der Jugendlichen, die bei der bke-Onlineberatung einen Anker bei der Lösung oder auch nur der Linderung ihrer Probleme finden, und zur Unterstützung der Eltern, die ihr Familienleben wieder zufriedenstellender gestalten und ihren Kindern ein gutes Aufwachsen ermöglichen wollen. Ebenso bedanke ich mich bei den Trägern, die den Freiraum im Arbeitsalltag schaffen, so dass die Fachkräfte bei der bke-Onlineberatung mitwirken können, und beim Koordinationsteam, das immer wieder vor der täglichen Herausforderung steht, alle und alles »unter einen Hut« zu bringen, ohne dabei die fachlichen Standards aus den Augen zu verlieren. Sehr oft müssen dabei feinfühlig die richtigen Worte gefunden werden.

Viele Informationen und auch Bilder aus dem zurückliegenden Jahr 2017 gibt dieser Bericht wieder. Neben den aktuellen Entwicklungen und den Zahlen zur Inanspruchnahme der verschiedenen Beratungsformen der bke-Onlineberatung finden sich drei weitere Beiträge im Bericht. Ein Interview mit zwei erfahrenen Fachkräften über die Besonderheiten der Beratung in Gruppenchats hat Frau Mundt geführt hat. Einen Artikel über Suizidgedanken von Jugendlichen, die in der bke-Onlineberatung häufig zum Ausdruck gebracht werden und einen sensiblen beraterischen Umgang erfordern, hat Frau Dulleck verfasst. Die Ergebnisse des Evaluationsprojekts der beiden Studentinnen der Hochschule Nürnberg werden ebenfalls dargestellt.

Ich wünsche Ihnen viele gute Anregungen und Spaß beim Lesen!

*Silke Naudiet*

## Inhalt

### Berichte

Absehbare Veränderungen und ungeplante Ereignisse	2
Entwicklungen 2017	4

### Fachbeiträge

Virtuelle Realität ist auch Realität	11
Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung	16
Niedrigschwellige Anlaufstelle	21

### Anhang

Der Beirat der bke-Onlineberatung	25
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	26

### Impressum

Herausgeber:  
Bundeskongress für  
Erziehungsberatung e.V. (bke)  
Herrnstr. 53  
90763 Fürth  
Telefon (09 11) 97 71 40  
Fax (09 11) 74 54 97  
E-Mail: bke@bke.de  
Internet: www.bke.de  
Verantwortlich: Silke Naudiet  
Redaktion: Christine Sutara  
Gestaltung: Armin Stingl  
Druck: Print Com e.K., Erlangen

**Gefördert von den  
16 Bundesländern**

# Entwicklungen 2017

Die Beratungsformen werden dem Bedarf und den technischen Möglichkeiten entsprechend weiterentwickelt.

Die bke-Onlineberatung ist ein fest etabliertes, bundesweites Angebot der Jugendhilfe im Internet. Viele Ratsuchende, Jugendliche sowie Eltern insbesondere in komplex problembeladenen Lebenslagen suchen und finden hier zum ersten Mal überhaupt Hilfe und Unterstützung. Durch die zugesicherte hohe Anonymität ist der Zugang so niedrigschwellig, dass innere Grenzen, die durch Scham- und Schuldgefühle oder einfach große soziale Unsicherheit entstehen, vergleichsweise leicht überwunden werden können.

Die verschiedenen Beratungsformen, die für Eltern und Jugendliche vorgehalten werden, sind konzeptionell sorgsam aufeinander abgestimmt und werden stetig dem Bedarf und den technischen Möglichkeiten entsprechend weiterentwickelt. Das »Aushängeschild« Forum wird umfassend von fachlichen Moderator/innen begleitet und kann ohne Registrierung mitgelesen werden. Dadurch bekommen Ratsuchende einen ersten Eindruck von der Professionalität, die sie auch in den anderen Beratungsformen erwarten können. Die Nutzung des Forums als Medium zum moderierten Austausch mit anderen Eltern oder Jugendlichen geht derzeit etwas zurück, bei den Eltern stärker als bei den Jugendlichen. Hintergrund ist vermutlich die gewachsene Sensibilität in der Gesellschaft im Umgang mit den eigenen Daten und das Bewusstsein, dass Äußerungen im Forum eine große Verbreitung finden können und, dass auch ein Wiedererkennen trotz Nickname möglich sein kann. Die Moderator/innen des Forums achten sehr sorgsam darauf, zweifelhafte Beiträge schnell zu löschen oder zu editieren. Die Betroffenen werden darauf hingewiesen, bestimmte Themen

in der Einzelberatung, also per Mail, im Einzelchat oder ggf. auch in einem geeigneten Gruppenchat anzusprechen und nicht im Forum.

Gruppenchats werden von einer Fachkraft moderiert und themenoffen oder mit vorgegebenem Thema angeboten. Bei einigen Themenchats ist eine Expertin dabei und geht sachkundig auf die Beiträge der Ratsuchenden ein. Vielseitig angeboten und besonders gefragt bei Jugendlichen und Eltern sind Themen, die im Kontext von Trennung und Scheidung stehen. (Beispiele aus dem Themenchat-Angebot auf S. 5)

## Anpassung

Während die Jugendlichen die Gruppenchats nach wie vor gut besuchen und für sich als Möglichkeit der Begegnung mit anderen Jugendlichen nutzen, geht die Beteiligung bei den Eltern etwas zurück. Möglicherweise haben Eltern zunehmend Vorbehalte am Austausch mit anderen Eltern im Medium Internet, weil auch hier die Zurückhaltung bei der Preisgabe von Informationen über sehr persönliche und private Probleme gewachsen ist.

Im Alltag von Jugendlichen und auch Familien nimmt die Kommunikation über Messenger-Dienste stetig zu. Durch diese neuen Gewohnheiten ist der Austausch in der Mailberatung für viele jugendliche Ratsuchende mittlerweile zu sehr zeitverzögert. Dementsprechend ist eine Verschiebung der Nutzung von der Mailberatung hin zur Einzelchatberatung in der Offenen Sprechstunde zu beobachten. Hier besteht aktuell ein großer Bedarf. Oft können nicht alle Jugendlichen, die im »virtuellen Wartezimmer« warten, auch zeitnah beraten werden, weil die

Kapazität nicht immer gegeben ist. Da es in der Offenen Sprechstunde derzeit eher dem Zufall überlassen ist, ob Ratsuchende und Fachkraft wieder zusammentreffen, wird ein fortlaufender Beratungsprozess erschwert. Aktuell wird deshalb ein Angebot entwickelt und erprobt, bei dem die Chatberatung mit Einzelnen kontinuierlich bei der gleichen Fachkraft fortgesetzt werden kann. Hierfür muss ein unkomplizierter Anmeldemodus etabliert und die Technik entsprechend angepasst werden.

## Koordinationssteam

Im Jahr 2017 gab es einige zum Teil unvorhersehbare aber gravierende Veränderungen, die auch Mehrbelastungen und Neuerungen mit sich brachten. Das Koordinationssteam musste den Engpass auffangen, der durch den Weggang von Frau Große Perdekamp als Leiterin der bke-Onlineberatung nach gut drei Jahren zum 1. August 2017 entstanden ist. Im Rahmen der Planungen zur Neubesetzung der Stelle wurde eine Umstrukturierung im Koordinationssteam in die Wege geleitet. Entsprechend der Bedeutung der Technik und der Organisation der Virtuellen Beratungsstelle, ist die Technische Koordinatorin, Frau Sutara, zur Technisch-Organisatorischen Leiterin geworden, so dass zukünftig ein Team aus Fachlicher und Technisch-Organisatorischer Leitung die Steuerung der bke-Onlineberatung übernehmen wird. Diese Konstruktion hat sich bereits jetzt sehr bewährt und war bei der gelungenen Überbrückung der Leitungsvakanz ebenso ausschlaggebend wie das hohe Engagement des Koordinationssteams und die große Unterstützung sowie das Verständnis der mitwirkenden Fachkräfte.

Da die Anforderungen an die

## Chats für Eltern und Jugendliche

### Psychische Probleme

Wie sag ich's meinem Kind?

### Psychische Probleme

Wie sag ich's meinen Eltern?

### Spuren auf der Haut

Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen

### Junge-Mütter-Chat

für jugendliche und junge Mütter

### Baby on board

Hilfe, wo ist die Gebrauchsanleitung?  
(Mit einer Hebamme)

### Bald nun ist Weihnachtszeit – fröhliche Zeit?

Patchwork unterm Tannenbaum

### Sicher-im-Netz Chat

(Mit externer Expertin von Klicksafe)

### Alle (Halb-)Jahre wieder

Sommer, Sonne, Zeugnisfrust!?

### Welt-Aids-Tag

Was ich schon immer über HIV wissen wollte  
(Mit externer Expertin einer Aids-Beratungsstelle)

## Chats für Eltern

### Vom Rucksack, den ich trage –

Und wie man damit umgehen kann

### Selbstbewusstsein!

Wie unterstütze ich mein Kind?

### Meine Kinder streiten

Anregungen für erschöpfte Eltern

### Manchmal könnte ich platzen ...

Wie gehe ich mit negativen Gefühlen gegenüber meinem Kind um?

### Mit allem stehe ich alleine da ...

Trennung, Scheidung und die Folgen

### Wie Eltern die Pubertät überstehen

Anregungen für genervte Eltern

### Mein Kind hat AD(H)S

Herausforderung AD(H)S im Familienalltag

## Chats nur für Jungen

### Unter uns Jungs

Offener Chat nur für Jungen

### Chat only for boys

Neue Wege gehen  
Wie weiter nach sexualisierter Gewalt?

## Chats nur für Mädchen

### Was Mädchen bewegt

Ein Themenchat für Mädchen

### Chat only for girls

Neue Wege gehen  
Wie weiter nach sexualisierter Gewalt?

## Chats für Jugendliche

### Immer Zoff zu Hause

Meine Eltern streiten sich

### Und was ist mit mir!?

Wenn Eltern sich trennen...

### Alles Familie?!

Aufwachsen ohne leibliche Eltern(teile)

### Einer trage des anderen Last?

Wenn ein Elternteil krank ist

### Er liebt ihn und sie liebt sie

Homosexuell. Na und?!

### Und was bin ich?

Chat für sexuell Unentschlossene

### Genuss oder schon Laster!?

Reflexion des eigenen Konsumverhaltens

### Hilfe, meine Eltern trinken ...

Alkoholsucht in der Familie

### Werd ich gemobbt oder tobt der Mob?

Vom anders sein – sich fremd fühlen

### Ich bin eben ein bisschen anders

Trotz psychischer Probleme »normal« leben!?

### Wenn die Seele Narben trägt

Selbstverletzendes Verhalten

### Wer hat Angst vor ... stationärer Therapie?

(Mit externer Expertin aus der Jugendpsychiatrie)

### Das Kaninchen vor der Schlange

Was tun, wenn die Angst kommt!?

### Geht das wieder weg?!

Vom Umgang mit dem Traurigsein

### Der Feind in meinem Bad – die Waage

Essstörungen

### Ein Leben wie im Hamsterrad?

Wege aus der Stressfalle

### Ich hab's geschafft – du kannst das auch!

Erfolge-Chat

### Über den eigenen Schatten springen

Mut-Mach-Chat

### Zeugnis-Chat

Schulfrust und Schullust

### Schlafen wie ein Murmeltier

Von Wunschträumen und Albträumen

### Und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne

Poetry und mehr

### »Schau mich an, wenn ich mit dir rede ... «

Familienleben mit HörBarrieren meistern  
(Mit externer Expertin für Hörbeeinträchtigung)

Qualifikation der Bewerber/innen entsprechend der komplexen Aufgaben der Fachlichen Leitung der bke-Onlineberatung sehr hoch sind, hat die Wiederbesetzung der Stelle einige Zeit in Anspruch genommen. Am 1. Juli 2018 wird die neue Fachliche Leiterin beginnen und das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung wird wieder komplett sein.

Eine weitere Veränderung im Koordinationsteam hat einen erfreulichen Hintergrund: Eine Mitarbeiterin ist im Oktober in Elternzeit gegangen. Die Vertreterin konnte nahtlos beginnen und sich sehr schnell mit ihren Aufgaben vertraut machen, so dass sie gut in alle Abläufe integriert wurde.

## Beirat

Eine weitere große Veränderung betrifft den Beirat. Frau Lerch-Wolfrum, Vertreterin des federführenden Landes Bayern und Mit-Initiatorin der bke-Onlineberatung hat im Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales eine andere Aufgabe übernommen und die Zuständigkeit für die Erziehungsberatung und damit auch für die bke-Onlineberatung an Herrn Dr. Zahnbrecher abgegeben. Der Übergang ist sehr gut gelungen. Dennoch entsteht zunächst eine Lücke, weil die umfassende Erfahrung einer großen Unterstützerin der bke-Onlineberatung im Beirat fehlt. Umso erfreulicher ist es, dass Herr Dr. Zahnbrecher mit großem Interesse, Sachverstand und Engagement für die Anliegen der bke-Onlineberatung die Federführung im Beirat übernommen hat.

## Technik

Ziemlich unerwartet kam im Juni 2017 die Nachricht, dass die Firma 24you Insolvenz anmelden musste. Die Zusammenarbeit mit der Firma 24you begann mit der gemeinsamen Entwicklung der Virtuellen Beratungsstelle (VBS). Seitdem war die Zusammenarbeit konstruktiv und die technische Unterstützung bei Problemen und Pannen immer unmittelbar gegeben. Quasi »über Nacht« musste eine neue Firma gefunden werden, die den Support und notwendige technische Weiterentwicklungen übernehmen konnte. Seit Juli 2017 arbeitet die bke-Onlineberatung nun mit der Firma Awesome! zusammen.

Wichtige Infos   Datenschutz   Impressum   Disclaimer

**bke-Onlineberatung**  
anonym  
kostenfrei  
datensicher  
Ein Angebot der  
Bundeskonferenz für  
Erziehungsberatung

**Willkommen bei der bke-Onlineberatung!**

Die bke bietet professionelle Beratungsangebote über das Internet für Jugendliche und Eltern an. Die bke-Onlineberatung ist wie die Beratung in den Erziehungs- und Familienberatungsstellen kostenfrei. Die Beratung erfolgt ausschließlich durch ausgebildete Fachkräfte mit langjähriger Erfahrung. Hier geht es zur [bke-Jugendberatung](#) und hier zur [bke-Elternberatung](#).

© Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. – Der Fachverband für Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung

bke besser beraten

## Relaunch

Seit langem in Arbeit und immer wieder angekündigt ist die überfällige grafische Erneuerung der beiden Beratungsseiten bke-elternberatung und bke-jugendberatung. Vermeintlich wenige Tage, höchstens Wochen vor der Umsetzung der neuen Seiten, konnte die Firma 24you auf Grund der Insolvenz nicht mehr an dem Relaunch weiterarbeiten. Nun aber hat die Firma Awesome! ihre Arbeit aufgenommen und stellt auch die Erneuerung der Website fertig. Wie so oft mussten aber am Ende noch viele kleine und auch größere Punkte nachgebessert werden, so dass die Umsetzung erst Mitte Mai 2018 erfolgen konnte. Dennoch ist das Ergebnis überzeugend und es gab zahlreiche positive Rückmeldungen.

## Datenschutz

Wie auch schon im Vorjahr gab es umfassende Veränderungen im Hinblick auf den Datenschutz. Der Leitfaden für die Fachkräfte, der eine Anlage zum Kooperationsvertrag mit den entsendenden Trägern ist, wurde fertiggestellt und veröffentlicht. Alle mitwirkenden Fachkräfte wurden von der Datenschutzbeauftragten der bke entsprechend geschult. Um die Vertretungen der 16 Bundesländer, die Mitglieder des Beirats und die Trägervertreter/innen

über die Notwendigkeiten des Datenschutzes zu informieren, fand im Sommer 2017 eine erweiterte Beiratssitzung statt, zu der alle genannten Gruppen eingeladen wurden. Mittlerweile sind alle Kooperationsverträge aktualisiert worden.

Angepasst wurden auch die Datenschutzerklärung zur Information der Ratsuchenden und die Nutzungsbedingungen. Hier wurde es notwendig, transparent an die Ratsuchenden weiterzugeben, dass es Situationen geben kann, in denen eine Durchbrechung der Schweigepflicht unumgänglich ist. Insbesondere sind hier die Ankündigungen schwerer Straftaten nach § 138 StGB zu nennen. Alle aktualisierten Texte wurden im Zuge der Umsetzung des grafischen Relaunch eingestellt und die Ratsuchenden erneut um Zustimmung gebeten. Gleichzeitig wurden die Löschfristen für alle Beratungsformen der seit 25. Mai 2018 gültigen Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) angepasst und die Ratsuchenden darüber informiert.

## Äußerungen zu Selbst- und Fremdgefährdungen in der Beratung

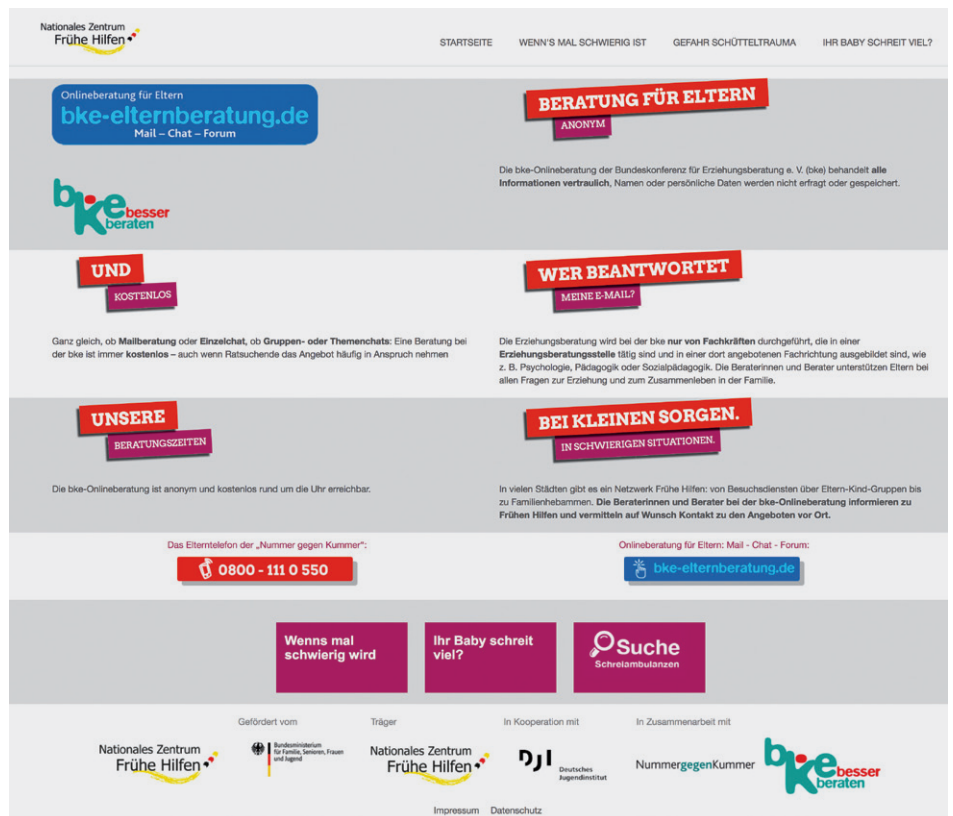
Neben den technischen Anforderungen, die zur Sicherstellung des Datenschutzes notwendig sind, hat die Umsetzung der Regelungen vor allem fachliche

Diskussion ausgelöst, in welchen Situationen die Möglichkeit einer Meldung an die Ermittlungsbehörden geklärt werden muss. Das Koordinationsteam der bke-Onlineberatung unterstützt die Fachkräfte zeitnah und fachlich fundiert, wenn durch bestimmte Äußerungen von Ratsuchenden eine unmittelbare und massive Gefährdung eines Menschen zu befürchten ist. Dabei geht es ebenso um Selbst- wie um Fremdgefährdungen. In zahlreichen Interventionen wurde das fachliche Vorgehen, abgestimmt auf die geschilderte Ausgangssituation, geplant und die jeweilige Gefährdung eingeschätzt. Die hohe Anonymität, die Ratsuchende in der bke-Onlineberatung zugesichert wird, ist ein essenzielles Merkmal des Angebots. Aus diesem Grund wird es auch keine vorschnelle oder leichtfertige Durchbrechung der Schweigepflicht geben, sondern es wird immer sorgsam nach Alternativen gesucht.

In der bke-Onlineberatung sind erfahrene und qualifizierte Fachkräfte tätig, die die aus der Präsenzberatung bekannten und erprobten Interventionen auf die Besonderheiten der Beratung im virtuellen Raum und die Schriftsprache übersetzen. Da das noch keine lange Tradition hat, stellt der ste und transparente Austausch untereinander ein gemeinsames Erarbeiten neuer Herausforderungen dar und ist für die fachliche Weiterentwicklung des Angebots unerlässlich. Die Kompetenz und die Sicherheit des Fachkräfteteams im Umgang mit Situationen, in denen eine Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann, ist durch die stete Auseinandersetzung mit entsprechenden Beratungsverläufen weiter gewachsen.

### Orientierungsrahmen/ Fachliche Standards

Ebenfalls eine Anlage zum Kooperationsvertrag stellt der Orientierungsrahmen der bke-Onlineberatung dar, der die Fachlichen Standards beinhaltet, die für die mitwirkenden Fachkräfte verbindlich sind. Eine Aktualisierung des Orientierungsrahmens war aufgrund von fachlichen Weiterentwicklungen und organisatorischen Anpassungen sowie aus der Implementierung der Datenschutzvorgaben in die Abläufe notwendig geworden. Im Jahr 2017 konnte die Neufassung weitgehend fertiggestellt werden, so dass sie



Webseite des Nationalen Zentrum Frühe Hilfen elternsein.info  
www.elternsein.info/wenns-mal-schwierig-ist/beratung-anonym-und-kostenlos/

in der ersten Jahreshälfte 2018 veröffentlicht werden konnte. Damit liegen nun umfassende Standards vor, die die Basis des fachlichen Vorgehens im Rahmen der bke-Onlineberatung und die Besonderheiten des rein schriftlichen Kontakts in die verschiedenen Beratungsformen beschreiben.

### Trennung und Scheidung als Beratungsthema

Krisen im Zusammenhang mit der Trennung der Eltern geben nach wie vor den häufigsten Anlass zur Beratung oder werden im Verlauf der Beratung als zusätzlicher Belastungsfaktor genannt. Im Verlauf einer Trennung besteht für Jugendliche sowie für Mütter und Väter gleichermaßen ein hoher Bedarf an Unterstützung und Austausch. Einige Ratsuchende leiden darunter, dass es nach der Trennung kaum möglich war, zu einem zufriedenstellenden Leben zurück zu finden. Insbesondere Jugendliche thematisieren sehr häufig ihre Probleme mit der veränderten Lebenssituation. Bei der Elternberatung melden sich neben Müttern und Vätern, die einen gangbaren Weg suchen, das Aufwachsen ihrer Kinder trotz Trennung gut zu begleiten, auch neue Partne-

rinnen und Partner, die ihre Beziehung zu den Kindern erst aufbauen müssen und wollen. Mit gezielten Themenchat-Angeboten und entsprechenden Threads im Forum werden die Betroffenen mit ihren vielfältigen Fragen direkt angesprochen.

### Mitwirkende Fachkräfte

Derzeit sind 85 Fachkräfte mit fünf bis 15 Stunden in den verschiedenen Beratungsformen tätig (Stand 31. 12. 2017). Im Jahr 2017 haben einige Fachkräfte ihre lange und von großer Erfahrung geprägte Mitarbeit beendet, weil sie sich neuen Aufgaben zugewandt haben, in den Ruhestand gegangen sind oder einfach wieder andere Schwerpunkte setzen wollten. Dadurch ist insbesondere die Anzahl der Moderator/innen von Gruppenchats aktuell knapp. Auch beim Angebot der Offenen Sprechstunde entstehen gelegentlich Engpässe. Als Reaktion darauf wurde die bisher übliche Festlegung auf zwei Beratungsformen etwas durchlässiger gestaltet und eine stärkere Schwerpunktsetzung auf der Einzelchatberatung möglich gemacht.

Nachdem im Jahr 2016 keine Fortbildung für neue Fachkräfte durchgeführt werden konnte, war das Interesse 2017

groß. Es nahmen 16 Beraterinnen und Berater teil, die derzeit alle im Mentorat sind, bzw. das Mentorat für die Mailberatung teilweise bereits erfolgreich abgeschlossen haben. Danach findet die Festlegung auf die zweite Beratungsform statt, d.h. in absehbarer Zeit wird das Angebot dem Bedarf wieder besser entsprechen.

Wie in der Präsenzberatung auch, gibt es in der bke-Onlineberatung eine wachsende Überrepräsentanz weiblicher Fachkräfte. Das entspricht auf der einen Seite der größeren Zahl weiblicher Ratsuchender, bildet aber nicht mehr das Familienleben ab, in dem Töchter und Söhne wie Mütter und Väter zu etwa gleichen Anteilen eine Rolle spielen. Das ist bedauerlich auch im Hinblick auf die Frage, wie männliche Ratsuchende stärker angesprochen werden können. Dennoch ist diese Schieflage mit den Mitteln, die der bke-Onlineberatung zur Verfügung stehen, nicht zu lösen, und letztendlich gilt dennoch, dass eine gute Fachlichkeit nicht vom Geschlecht der Fachkraft abhängt. Es gibt aktuell gute Erfahrungen damit, dass scheinbar reine Jungenthemen in den Gruppenchats von weiblichen Fachkräften moderiert werden.

## Öffentlichkeitsarbeit

Sehr gut bewährt hat sich die Kooperation mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH). Die Materialien zur Elternsprache, die auf die bke-Elternberatung als niedrigschwelligen Zugang zu professioneller Hilfe und Unterstützung sowie zu den Frühen Hilfen vor Ort hinweisen, haben inzwischen große Verbreitung bei den Kommunen gefunden. Ähnliches Material gibt es nun auch für Eltern zur Information über die Gefahren des Schüttelns von Babys. Auch hier wird auf die bke-Elternberatung als mögliche Unterstützung hingewiesen. Die bke ist dem Bündnis gegen Schütteltrauma beigetreten und unterstützt die Kampagne. Ans Netz gegangen ist die Seite [www.elternsein.info](http://www.elternsein.info), mit der Eltern von Säuglingen und Kleinkindern informiert werden sollen (siehe Abb. S. 7). Dabei geht es wiederum vor allem um Hilfsmöglichkeiten – auch vor Ort. Im vergangenen Jahr ist der Anteil der bei [bke-elternberatung.de](http://bke-elternberatung.de) neu registrierten Eltern, deren Kinder jünger als sechs Jahre alt sind, um zwei Prozent gestiegen. Es ist zu vermuten,

**ERZIEHUNGSTIPP ZUM THEMA FREUNDSCHAFT** 18.01.2017, 12:16 Uhr

### Was tun, wenn das Kind in der Kita unbeliebt ist?

Von [Cornelia Achenbach](#) >

**Osnabrück.** Was tun, wenn das eigene Kind im Kindergarten unbeliebt zu sein scheint und sich schwer tut, Freundschaften zu schließen?

„Alle Kinder brauchen Freunde“, sagt Dana Urban von der [Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung \(bke\)](#). Freundschaften sind wichtig für das Selbstwertgefühl und das soziale Miteinander. Kinder lernen zu teilen, sich durchzusetzen, Empathie zu entwickeln – gerade dann, wenn sie keine Geschwister haben. Doch was tun, wenn Eltern das Gefühl haben, dass ihr Kind in der Kita keine Freunde findet?

Presseartikel der Neuen Osnabrücker Zeitung vom 18. 1. 2017

[www.noz.de/deutschland-welt/familie/artikel/837138/was-tun-wenn-das-kind-in-der-kita-unbeliebt-ist](http://www.noz.de/deutschland-welt/familie/artikel/837138/was-tun-wenn-das-kind-in-der-kita-unbeliebt-ist)

dass dies bereits eine erste positive Folge der NZFH-Kampagne ist.

Weiter etabliert hat sich die sehr gewinnbringende Zusammenarbeit mit den (Print)Medien. Regelmäßige Anfragen zu Themen des Alltags mit Kindern und Jugendlichen sowie zur Erziehung werden vom Koordinationsteam der bke-Onlineberatung fachlich versiert und praxistauglich beantwortet. Auf diese Weise erscheint die bke-Onlineberatung regelmäßig in der Presse. Insbesondere die monatlichen dpa-Mitteilungen finden große Verbreitung (siehe Abb. oben).

## Evaluation

Die 2016 mit einem Kooperationsvertrag fest etablierte Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm hat im Jahr 2017 zu ersten sehr interessanten Ergebnissen geführt. Die Befragung von Ratsuchenden zu ihrem Nutzungsverhalten und dazu, wie sie auf die bke-Onlineberatung aufmerksam geworden sind und

was sie dazu empfehlen würden, hat u.a. ergeben, dass die Hilfe zwar im Internet stattfindet, aber die Ratsuchenden überwiegend durch Hinweise von Kontaktpersonen im Alltagsleben zur bke-Onlineberatung gefunden haben. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass sich die Öffentlichkeitsarbeit vor allem an Multiplikator/innen richten sollte. In erster Linie sind hier Lehrer/innen und Schulen zu nennen, die üblicherweise sowohl zu Jugendlichen als auch zu Eltern in Kontakt stehen. Bei Bedarf können sie erfolgreich auf die bke-Onlineberatung hinweisen.

Da es nach wie vor überwiegend weibliche Jugendliche und Mütter sind, die Rat und Unterstützung bei der bke-Onlineberatung finden, ist es geboten, Zugänge zu männlichen Jugendlichen und Vätern auszubauen und sie besonders anzusprechen.

## Zahlen

Nach den großen Steigerungen der ersten Jahre pendelt sich die Inanspruch-



nahme der verschiedenen Angebote der bke-Onlineberatung mittlerweile auf hohem Niveau ein (bei einem leichten Rückgang im Jahr 2017). Es ist davon auszugehen, dass es heutzutage hauptsächlich Registrierungen von Ratsuchenden gibt, die gezielt im Netz nach Hilfe und Unterstützung suchen und die Phase des Ausprobierens von Angeboten im Internet aus Neugierde keine große Rolle mehr spielt. Hinzu kommt, dass in den letzten Jahren viel Kapazität für die interne Weiterentwicklung vor allem hinsichtlich der Umsetzung der Datenschutzvorgaben notwendig und gebunden war. 2017 hat die Leitungsvakanz zusätzlich Spuren dahingehend hinterlassen, dass vor allem die Öffentlichkeitsarbeit nur eingeschränkt möglich war. Die Aufrechterhaltung des laufenden Beratungsalltags hatte naturgemäß Vorrang.

### Neuregistrierungen in Bezug zur Kapazität

Im Jahr 2017 gab es 3805 neue Registrierungen: D.h. 2048 Eltern und 1757 Jugendliche suchten Hilfe und Unterstützung durch die Angebote der bke-Onlineberatung. Demgegenüber waren 2017 im Durchschnitt 85 Fachkräfte mit insgesamt 519 Stunden in den verschiedenen Beratungsformen tätig. Umgerechnet ergibt sich eine Kapazität, die ca. 13 Vollzeitstellen entspricht. Wird davon ausgegangen, dass in der Präsenzberatung auf eine Vollzeitkraft im Jahr ca. 80 bis 100 neu angemeldete Ratsuchende kommen, so sind es in der bke-Onlineberatung fast 300. Dabei ist zu beachten, dass es sich bei den Neuanmeldungen pro

Vollzeitstelle nicht um vorgegebene Maßzahlen handelt, sondern um im Nachhinein ermittelte Durchschnittswerte. Dennoch ist bemerkenswert, dass in der bke-Onlineberatung im Verhältnis zur Präsenzberatung etwa dreimal soviel neu angemeldete Ratsuchende pro Vollzeitäquivalent erreicht werden. Selbst wenn davon ausgegangen wird, dass es immer noch einen gewissen Anteil an Neuregistrierungen gibt, wo jemand »einfach mal schauen« möchte und in keinem der Angebote wirklich beraten wird, fällt die starke Nutzung der bke-Onlineberatung in Bezug zu den vorhandenen Fachkraftstunden auf.

In der bke-Onlineberatung haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, selbstbestimmt zu entscheiden, welche Beratungsangebote sie nutzen wollen und sie können quasi »rund um die Uhr« schreiben. Dadurch werden die verschiedenen Beratungsformen intensiver genutzt, als das in der Präsenzberatung möglich ist, die an die Öffnungszeiten und die Möglichkeiten der Terminvergabe gebunden ist.

Neben den Neuregistrierungen wurde im Jahr 2017 auch die Zahl der Ratsuchenden, die die Angebote aktiv nutzen, ermittelt. Das sind monatlich etwa 1000 Eltern und Jugendliche. Umgerechnet auf die Fachkräfte bedeutet das, dass eine Fachkraft im Monat Kontakt mit ca. 11 Ratsuchenden hat.

### Beratungskontakte aus Klientensicht berechnet

Die Anzahl der Kontakte über alle Angebote – Einzelberatungen, Gruppenchats und Forumsbeiträge – beträgt 33 297. Das ergibt ca. 8,75 Kontakte für jeden neu registrierten Ratsuchen-

den. Nun ist ein Forumsbeitrag oder die Teilnahme an einem Gruppenchat von der Intensität der notwendigen Beratungsleistung nicht unbedingt vergleichbar. Deshalb hier noch die Berechnung für die Einzelberatung, per Mail und im Chat: Insgesamt 2 077 Ratsuchende nutzten die Mailberatung oder die Offene Sprechstunde. Es fanden ca. 15 500 Kontakte statt, davon lagen die Mailkontakte mit fast 13 000 deutlich über den knapp 3 000 Beratungen im Einzelchat. D.h. es gab in der Einzelberatung durchschnittlich 7,5 Kontakte mit einer/einem Ratsuchenden. Aufgeschlüsselt nach Beratungsform sind es in der Mailberatung ca. 8,4 Kontakte und in Einzelchats ca. 5,1 Kontakte.

### Beratungsleistung aus Fachkraftsicht

Wird die Beratungsleistung aus der Perspektive der Fachkraft zugrunde gelegt, müssen die Gruppenchats einfach berechnet werden und nicht pro Teilnehmer/in. Ebenso fließen nur die Forumsbeiträge der Fachkräfte, nicht die der Ratsuchenden, in die Berechnungen ein. Die Werte sind entsprechend geringer, weil zwar jeder Forumsbeitrag gelesen wird, aber nicht jeder beantwortet wird. Es ergibt sich, dass ca. 18 500 mal im Jahr eine Mail beantwortet wird, eine Chatberatung durchgeführt wird, ein Forumsbeitrag beantwortet wird oder ein Gruppenchat moderiert wird. Umgerechnet auf die einzelne Fachkraft sind das ca. 220 Interventionen und Aktivitäten im Jahr. Unter der Berücksichtigung von Urlaubs-, Fortbildungs- und Krankheitszeiten sind das mehr als fünf in der Woche, bei einer durchschnittlichen Zeit von sechs Wochenstunden pro Fachkraft.

Auch wenn das Verfassen eines Forumsbeitrags oder die Beantwortung einer Mailanfrage zeitlich schwer mit einem Face-to-Face-Beratungsgespräch vergleichbar sind, weil eine größere Spannbreite vorliegt, so ist doch die Anzahl der Kontakte pro Fachkraftstunde deutlich höher als in der Präsenzberatung. In Bezug gesetzt zur Kapazität einer einzelnen Fachkraft, die bei fünf bis 15 Stunden in der Woche liegt, ist davon auszugehen, dass die Mitwirkenden bei der bke-Onlineberatung mit

### Beteiligung der Träger

	prozentual (gesamt)	absolut	prozentual (einzel)
Kommunale Träger	34,2		
Stadt		16	21,9
Landkreis		9	12,3
Freie Träger	65,8		
Caritas		7	9,6
Diakonie		18	24,7
Arbeiterwohlfahrt		3	4,1
Ökumenisch		4	5,5
Sonstige		16	21,9

Stand 31. 12. 2017

hoher Arbeitsintensität und starkem Engagement tätig sind und die zur Verfügung stehende Zeit voll einbringen. Über die reine Zeit der Beratung hinaus sind dann noch die Erstellung von Protokollen, fachliche Vor- und Nachbereitungen, ggf. Gefährdungseinschätzungen im Austausch mit dem Koordinationsteam und die Beteiligung an den Intervisionsgruppen notwendig.

## Beteiligung der Bundesländer

Die Finanzierung der bke-Onlineberatung erfolgt seit 2005 nach dem Königsteiner Schlüssel durch die Länder. Dem zu Grunde liegt ein Beschluss der Jugendministerkonferenz von 2003. Geplant wurde seinerzeit, dass die Träger von Erziehungsberatungsstellen Fachkräfte zur Mitwirkung bei der bke-Onlineberatung zur Verfügung stellen. Diese werden im Rahmen ihrer Arbeitszeit und des bestehenden Arbeitsvertrages eine bestimmte Stundenzahl für mindestens zwei Jahre in der Mailberatung und in einer weiteren Beratungsform tätig. Hierzu werden Kooperationsverträge mit den Trägern abgeschlossen. Gedacht war, dass sich die Fachkraftstunden ebenfalls nach dem Königsteiner Schlüssel über die Bundesländer verteilen um die Ausgewogenheit der Leistungserbringung zu

## Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	IST-Stunden	SOLL-Stunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	34	107	31,8%
Bayern	98	127	77,2%
Berlin	0	35	0,0%
Brandenburg	5	25	20,0%
Bremen	0	7	0,0%
Hamburg	17	18	94,4%
Hessen	60	61	98,4%
Mecklenburg-Vorpommern	15	16	93,8%
Niedersachsen	21	78	26,9%
Nordrhein-Westfalen	136	176	77,3%
Rheinland-Pfalz	20	40	50,0%
Saarland	10	10	100,0%
Sachsen	56	40	140,0%
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9%
Schleswig-Holstein	12	28	42,9%
Thüringen	15	22	68,2%
<b>Gesamt</b>	<b>519</b>	<b>812</b>	<b>63,9%</b>

Stand 31. 12. 2017

Zugewinn der Beteiligung so überzeugt, dass ein großer Teil der Fachkräfte und Beratungsstellen die Mitwirkung über zwei Jahre hinaus verlängert haben. Trotzdem fehlt nach wie vor gut ein Drittel der geplanten Sollstunden.

Vor allem die Offene Sprechstunde wird von den Jugendlichen stark nachgefragt. Dieser Bedarf kann nicht in vollem Umfang befriedigt werden. Immer wieder warten Ratsuchende sehr lange oder sogar vergeblich im

legungen der Fachkräfte gesammelt, reflektiert und in Konzepte zur passgenauen Reaktion auf den sich verändernden Bedarf umgesetzt. An diesem stets fortlaufenden Prozess werden die Fachkräfte transparent beteiligt.

Um dem Bedarf der Ratsuchenden gerecht zu werden und gleichzeitig Raum und Zeit zu haben, die Expertise aller Mitwirkenden in fachliche Diskussionen und konzeptionelle Weiterentwicklungen einzubeziehen, wäre zukünftig eine Erhöhung der Beteiligung vor allem in den Ländern, die weniger als die durchschnittlichen 64 Prozent erfüllen, wünschenswert.

## Es ergibt sich eine besondere Form der bundesweiten, trägerübergreifenden Vernetzung.

gewährleisten. Auf diese Weise sollte eine Stunde Onlineberatungskapazität pro Woche für 100 000 Einwohner erreicht werden.

Die tatsächliche Verteilung der Fachkraftstunden über die Länder stellt sich zum Stichtag 31. 12. 2017 wie folgt dar: Derzeit werden ca. 64 Prozent der Vorgaben erfüllt. Ursprünglich war ein Rotationsprinzip geplant, nach dem nach zweijähriger Mitwirkung die nächste Beratungsstelle in die Kooperation einsteigt. Erfreulicherweise ist die überwiegende Mehrheit der Kooperationspartner von dem fachlichen

virtuellen Wartezimmer. Gelegentlich müssen auch Termine der Offenen Sprechstunde abgesagt werden, weil die Besetzung nicht gesichert ist.

Die Nutzungsgewohnheiten ändern sich im Internet sehr schnell. Das spiegelt sich auch in der bke-Onlineberatung, so dass eine permanente fachliche und konzeptionelle Anpassung der Angebote erforderlich ist. Auch die technischen Möglichkeiten der Virtuellen Beratungsstelle müssen mit diesen Entwicklungen Schritt halten. Im Koordinationsteam werden die täglichen Beobachtungen und fachlichen Über-

## Beteiligung der Träger

Die bke ist ein bundesweiter, trägerübergreifender Fachverband. Die bei der bke-Onlineberatung mitwirkenden Fachkräfte arbeiten in der Präsenzberatung bei freien und bei kommunalen Trägern im gesamten Bundesgebiet. Somit ergibt sich im Virtuellen Team der bke-Onlineberatung eine besondere Form der bundesweiten, trägerübergreifenden Vernetzung. Die hohe Transparenz in der fachlichen Arbeit der bke-Onlineberatung bringt ein umfangreiches voneinander Lernen mit sich. Auf diese Weise trägt die Zusammenarbeit der Fachkräfte in der bke-Onlineberatung indirekt auch zur flächendeckenden Weiterentwicklung der Qualität in Erziehungsberatungsstellen bei.

# Virtuelle Realität ist auch Realität

Ein Interview mit bke-Salomon und bke-Viviane über kreative Gruppenarbeit in den Chats der bke-Jugendberatung.\*  
Von Dana Mundt

**Dana Mundt:** Wie muss man sich einen offenen Gruppenchat mit Jugendlichen vorstellen: Wie läuft so ein Chat ganz allgemein ab? Und wie viele User chatten mit?

**bke-Salomon:** Zur Ordnung im Chat – die Grobstruktur ist folgende: Zu Beginn steht die gegenseitige Begrüßung und ein kurzer Small Talk. Themen hierbei können aktuelle Ereignisse sein oder auch eine kurze Befindlichkeitsrunde. Danach werden Themen in der Gruppe gesammelt und gemeinsam geschaut, womit begonnen wird. In der restlichen Zeit versuchen wir die Themen zusammen zu bearbeiten. Am Ende steht dann eine kurze Abschiedsrunde.

**bke-Viviane:** Als Moderatoren (wie auch vor Ort in den Beratungen) schauen wir darauf, die Anliegen der User konkret abzufragen und einzugrenzen. Im Sinne einer Auftragsklärung fragen wir zudem am Ende eines jeden Themas nach, was der Themeneinbringer aus der Runde mitnehmen konnte oder was mögliche erste Schritte für ihn sind. Die Moderation umfasst neben dieser Strukturgebung auch, die Gruppe im Blick zu haben und einzelne User mit ins Boot zu holen oder anzusprechen. Manchmal ist es auch erforderlich, fachliches Wissen einfließen zu lassen.

**bke-Salomon:** Für mich sind jeweils 10 User in 120 Minuten eine praktikable Chat-Gruppengröße. Durch das Flüstern zwischen den Usern kann ein ziemliches »Geschnatter« entstehen. Für ungeübte Augen mag das wie ein heil-

loses Durcheinander im ersten Moment aussehen. Es hat aber trotzdem eine zugrundeliegende Ordnung, für deren Einhaltung natürlich der Moderator (Mod) verantwortlich ist.

**bke-Viviane:** Das Flüstern bedeutet, dass die User einander schreiben können, ohne dass die anderen Chatteilnehmer mitlesen können. Nur der Mod kann den Flüster-Dialog mitlesen. Das wissen auch die User.

**Dana Mundt:** Wie muss ich mir das denn als Nicht-Chatter vorstellen? Sind dann in diesem Chatraum immer gleich alle online, oder wie geht das genau?

**bke-Viviane:** Alle teilnehmenden User und Userinnen und der Mod sind zeitgleich online.

**bke-Salomon:** Meistens sind die offenen Gruppenchats bei den Jugendlichen gleich zu Beginn voll. Ausnahmen sind die Ferien.

**Dana Mundt:** Was ist typisch für die offenen Gruppenchats mit den Jugendlichen?

**bke-Viviane:** Hierzu kann ich nur anmerken: Alles bleibt anders. Kein Chat läuft gleich ab. Bis auf die Struktur besteht viel Freiraum.

**bke-Salomon:** Typisch für die offenen Chats ist, dass sie eben themenoffen sind. Und man muss als Chatmoderator darauf vorbereitet sein, dass die Jugendlichen mit allem kommen können, was Jugendliche beschäftigt.

**bke-Viviane:** Ja, genau. Und mal ist die Beteiligung bei den Themen untereinander hoch, mal »hängt« es. Mal gibt es viele und auch sehr unterschiedliche Themen, mal weniger.

**Dana Mundt:** Wie würdet ihr die Atmosphäre oder den Ton beschreiben in

euren Jugendchats?

**bke-Viviane:** Von ruhig bis hitzig kann alles dabei sein.

**bke-Salomon:** Von konstruktiv bis ätzend ist alles schon da gewesen. Das hängt natürlich stark von den anwesenden Usern ab und wie gut man eventuelle »Störer« im Griff hat. In der Regel aber konstruktiv und auch konfrontierend. Die User reden Klartext.

**bke-Viviane:** Klartext trifft es sehr gut.

**bke-Salomon:** Ich denke die Jugendlichen erwarten auch von uns Klartext.

**Dana Mundt:** Für welche Themen oder Anliegen nutzen die Jugendlichen den Gruppenchat für sich? Hättet ihr ein paar Beispiele aus dem sicher vielfältigen Potpourri?

**bke-Salomon:** Beziehungsprobleme, Stress mit Familie oder Freunden...

**bke-Viviane:** Schule, Freundschaften, Trauer, Probleme mit den Eltern, Liebeskummer, aber auch Therapieerfahrungen.

**bke-Salomon:** Aber auch handfeste psychische Krisensituationen.

**bke-Viviane:** Genau, suizidale Krisen zum Beispiel.

**bke-Salomon:** Oder der Druck, sich selbst zu verletzen. Viele machen bei uns ihre ersten Testschritte in Richtung Beratung oder Therapie vor Ort. Wir dienen dann sozusagen als Modell. Angst vor der Beratung oder Therapie vor Ort ist dabei auch oft ein Thema.

**Dana Mundt:** Als Modell, also wie Beratung überhaupt aussehen kann?

**bke-Salomon:** Ja und manchmal spielen wir z.B. durch, was die User ihrer Therapeutin nächstens Mal gerne sagen möchten und wie sie das sagen könnten.

\* Dana Mundt ist Fachkoordinatorin im Team der bke-Onlineberatung. bke-Salomon und bke-Viviane moderieren dort Gruppenchats. Sie treten hier im Interview mit ihren anonymen Nicknamen aus der bke-Jugendberatung auf.

**Dana Mundt:** Suizidale Krisen, selbst-verletzendes Verhalten – wie geht ihr darauf im Chat ein? Sprengt das nicht den Rahmen?

**bke-Salomon:** Wenn jemand 10 Minuten vor Chatende reinplatzt und verkündet, dass er/sie sich umbringen will, dann sprengt das natürlich den Chat. Ansonsten versuche ich, darauf einzugehen.

**bke-Viviane:** Ich versuche auch darauf einzugehen, es lässt sich gut eingrenzen, indem z.B. die Frage gestellt wird, was sich der User von der Gruppe wünscht. Ich denke, es geht dann darum, einen kleinen, nächsten, machbaren Schritt zu finden, oder die Idee zu haben, welche Möglichkeiten es gibt.

**bke-Salomon:** Klargestellt wird bei mir in einem solchen Fall, dass ich kein »Sterbebegleiter« bin. Es kann nur um Möglichkeiten zum Weitermachen gehen.

**bke-Viviane:** Das kann ich nur unterstreichen.

**Dana Mundt:** Diese beiden Themen sind eine Herausforderung für alle in einem Gruppenchat. Wo seht ihr online klare Grenzen? Gibt es so etwas wie ein Regelwerk?

**bke-Viviane:** Ja, es gibt Regeln. Die finden sich auf der Webseite der bke-Jugendberatung als so genannte Chatiquette, bevor man in den Chat eintritt.

**bke-Salomon:** Es gibt Themen, die andere User triggern, darauf muss man als Moderator achten – kann es aber nicht ganz vermeiden. Die User schützen sich dann auch selbst und gehen eine Zeit lang aus dem Chat.

**bke-Viviane:** Hier bestärken wir auch User, gut auf sich und ihre eigenen Grenzen zu achten.

**bke-Salomon:** Eigenverantwortlichkeit ist ein hohes Gut in den Chats.

**bke-Viviane:** Grundsätzlich gehen erst einmal alle Themen. Die Frage ist dann, ob der Gruppenchat das Mittel der besten Wahl ist, um es zu besprechen.

**bke-Salomon:** Wie es aussieht, ist er es. Wir müssen es als Mods dann eingrenzen und motivieren, über den Gruppenchat hinaus zu gehen.

**bke-Viviane:** Manchmal, zum Beispiel, wenn es um sexuelle Gewalt geht, empfehle ich dann einen ge-

schützteren Rahmen, wie die Mailberatung oder spezielle Themenchats in kleineren Gruppen zu nutzen.

**bke-Salomon:** Wenn ich jemandem in diesem Rahmen nicht ausreichend helfen kann, dann sage ich ihm das natürlich und verweise auch auf andere Möglichkeiten, wie zum Beispiel die Erziehungs- und Familienberatung vor Ort. Ich habe auch schon immer wiederkehrende Themen von Usern abgelehnt, wenn sie den erforderlichen Schritt über den Chat hinaus nicht machen wollten. Das bringt aus meiner fachlichen Sicht dem User selbst nichts und auch die anderen User werden mit der Zeit ungeduldig.

**Dana Mundt:** Wenn ihr ein Thema eines Users in der Gruppe mit allen besprecht, wie viel Zeit habt ihr dafür und wann geht ihr zur nächsten Frage über?

**bke-Viviane:** Ich habe keinen festen starren Zeitrahmen. In 120 Minuten lassen sich in der Regel ca. drei Themen gut besprechen.

**bke-Salomon:** Ich arbeite kein Fließband ab, und wenn ein heikles Thema dran ist, wird das nicht abgewürgt. Da muss dann die Zeit sein. Begrenzt werden nur User, die sich mit ihrer Problemtrance im Kreis drehen und eigentlich nur klagen wollen. Dafür haben wir die »virtuelle Klagemauer« und meine weiße Flagge.

**Dana Mundt:** Was verbirgt sich denn hinter der weißen Fahne und der »virtuellen Klagemauer«?

**bke-Salomon:** Das ist das Zeichen in meinen Chats, dass ich aufbeuge und der User sich weitere Wiederholungen desselben sparen kann. Und die Klagemauer kann er dann auch nutzen, aber nicht mehr mich und die anderen Anwesenden.

**Dana Mundt:** Es klingt, als kämen die User gezielt zu »ihren« Mods.

**bke-Viviane:** Ja, viele der User nutzen öfter unsere Chats. Hier gibt es schon eine richtige Chat-Community und auch Daueruser.

**bke-Salomon:** In aller Regel scheine ich mich klar auszudrücken und mit der Zeit lernt man sich auch ganz gut kennen. Die Jugendlichen tauschen sich ja auch untereinander über uns Mods aus. Beziehungsweise man geht dahin, wo man glaubt, das Richtige für

den Moment zu finden. Zu mir kommt man häufig, um sich einen »Tritt in den Hintern« als Motivationsschub zu holen^^.

**Dana Mundt:** Welchen Gewinn seht ihr jeweils für die Jugendlichen im Chat?

**bke-Salomon:** Die Rückmeldungen (im Gruppenchat) durch die anderen Jugendlichen sind einfach direkt. Sie schonen sich gegenseitig nicht.

**bke-Viviane:** Der Chat ist ein gutes Probefeld: Wie ist das, wenn ich mich mit meinem Thema zeige (ohne, dass es Konsequenzen für mein reales Leben haben muss). Das Feld der Möglichkeiten wird damit größer.

**bke-Salomon:** Die Streicheleinheiten sind sicher genau so wichtig oder auch mal ein Lob und die Anerkennung für die, die ansonsten wenig davon bekommen. Hier unterstützt sich die Community auch sehr.

**Dana Mundt:** Ist die Gruppenarbeit mit den Jugendlichen im Chat mit der Arbeit vor Ort in einer Erziehungsberatungsstelle vergleichbar?

**bke-Viviane:** Die klare Haltung sicherlich. Aber Jugendliche melden sich vor Ort nur selten von allein. Das ist virtuell ganz anders.

**bke-Salomon:** Ich habe die virtuelle Beratung nie als Einschränkung meiner Möglichkeiten erlebt, sondern teilweise sogar als Erweiterung. Beides macht Sinn und ist notwendig. Und eines kann das andere nicht ersetzen.

**bke-Viviane:** Dem schließe ich mich an.

**Dana Mundt:** Was ist das Besondere am virtuellen Setting?

**bke-Salomon:** Für mich die Bilder.

**bke-Viviane:** Die »Als-ob«-Sicht. Wir brauchen nicht hinterfragen, ob etwas tatsächlich so ist, überprüfen lässt es sich virtuell sowieso nicht.

**bke-Salomon:** Im virtuellen Raum entstehen noch viel leichter Bilder im Kopf, die wir für die Arbeit nutzen können. Zum Beispiel das Emoticon ^^ steht innerhalb der nonverbalen Kommunikation im Chat für Augenbrauen hochstellen und dient so der besonderen Betonung einer Aussage. Man kann es virtuelle Präsenz nennen; durch Bilder im virtuellen Raum etwas Greifbares entstehen lassen, wie durch Aphorismen: »Wer in einem Loch sitzt,

## Blick in einen Chat

37)	18:03:50	bke-Viviane	ApfelStruddel_, bist du neu? Ich glaube wir, ich habe dic noch nicht vorher gesehen ...
38)	18:03:51	System	Julchen3 ist dem Chat beigetreten.
39)	18:03:51	ApfelStruddel_	ja bin neu hier.
40)	18:03:55	bke-Viviane	Ich finde es ist ein witziger Nick.
41)	18:03:58	Handan	nein ich faste ... und das macht mich wahnsinnig ...
42)	18:04:13	Sarah98* Handan	<i>Rhammadan?</i>
43)	18:04:15	ApfelStruddel_	Ja du kannst mich gerne vernaschen 😊
44)	18:04:18	Handan	aber ich habe es ehe schon versaut
45)	18:04:22	bke-Viviane	Dann herzlich Willkommen! Hast du Fragen zum Chat?
46)	18:04:24	Handan * Sarah98	<i>ja</i>
47)	18:04:49	Sarah98* Handan	<i>cool 😊 ich glaube, dass das schwer ist. Hatte vor kurzer Zeit Reliprüfung 😊</i>
48)	18:05:14	Julchen3	test test test
49)	18:05:23	ApfelStruddel_	Ja, habe ich. Welches Thema wird denn besprochen?
50)	18:05:25	Sarah98	<i>bestanden, Julchen 😊</i>
51)	18:05:28	Handan * Sarah98	<i>okay.. naja ich faste nur wenn meine family in der nähe ist^^</i>
52)	18:05:48	Julchen3	Gerade so Sarah98....mein internet war auch mal besser
53)	18:05:58	bke-Viviane	Die Themen sammeln wir gleich, ApfelStruddel. Jeder der möchte kann eins einbringen ...
54)	18:06:07	Sternchen	Alles scheiße momentan
55)	18:06:08	David	naja das was an themen gesammelt wird und in die zeit passt
56)	18:06:13	Sarah98* Handan	<i>achso, also bist du gar nicht so streng gläubig? ich find das voll interessant, weil es in meiner Gegen nichts außer Christen gibt.</i>
57)	18:06:36	bke-Viviane	Sternchen?
58)	18:06:48	Handan * Sarah98	<i>ich bin eigentlich kaum gläubig, aber meine eltern leider ...</i>
59)	18:06:56	Vero-L.	da stimm ich zu
60)	18:07:10	Smarti---	wir mache erst ein bisschen smal talk am anfang @ApfelStruddel
61)	18:07:12	Handan	ich auch, ich habe hunger^^
62)	18:07:16	Sternchen	Ja viviane
63)	18:07:16	Sarah98* Handan	<i>schlimm, wenn du da in was rein gedrückt wirst. ich find, jeder muss die Freiheit haben.</i>
64)	18:07:34	ApfelStruddel_	Achso ok.
65)	18:07:38	Smarti---	ich hab was zu essen ^^
66)	18:07:40	Handan * Sarah98	<i>ja, das sollte mal jemand meinen Eltern beibringen..</i>
67)	18:07:42	bke-Viviane	Nachdem ich neulich so nichtsahnend bezüglich der Charts war, wollte ich heute mal von euch wissen, welches Lied ihr heute gehört habt, dass euch besonders gefallen habt?
68)	18:07:42	Sarah98	naja, das Wetter ist heute ganz ok 😊 *mal positiv sein will*
69)	18:08:00	David	final countdown 😊
70)	18:08:15	bke-Viviane	Trainierst du schon wieder, David?
71)	18:08:19	David	jepp

72) 18:08:31	Sarah98	Ich werd die Welt verändern- von Revolverheld- ist aber nicht in den Charts und schon uralt.
73) 18:08:59	Smarti---	disturbed- sound of silence ein sehr schönes lied
74) 18:09:10	N. Arziss	irgendwas von the killers, keine ahnung wie das heißt
75) 18:09:10	Nori19	wenn du schläfst, söhne mannheims
76) 18:09:16	bke-Viviane	@Sternchen: War des eine Feststellung/ Gemütsverfassung oder Themenanmeldung? 😊
77) 18:09:19	Handan	Ich habe so viel gehört, aber eigentlich ist da jetzt keins das ist total super fidne
78) 18:09:39	Sarah98* Nori19	<i>das ist so schön!</i>
79) 18:09:42	David	heut morgen vor der arbeit 2 stunden und nachher ab 9 noch mal ^^
80) 18:09:51	ApfelStruddel_	Nur traurige und nachdenkliche Lieder... momentan.
81) 18:10:05	Handan	mein gott david warum tut man sowas? 😊
82) 18:10:07	Nori19 * Sarah98	<i>deins von revolverheld? kenn ich gar nicht, muss ich mal anhören :)</i>
83) 18:10:11	Smarti---	wann fängst du an david?
84) 18:10:20	bke-Viviane	Also ich habe heute bei »Musik, nur wenn sie laut ist« aufgedreht... passenderweise 😊
85) 18:10:25	Sarah98* Nori19	<i>ja das auch, aber ich meinte natürlich deins</i> 😊
86) 18:10:29	Handan	ich habe es heute vom bett zum sofa geschafft und ab und zu mal ins bad
87) 18:10:43	Sarah98	das ist auch toll, Viviane *-*
88) 18:10:50	Nori19 * Sarah98	<i>haha ach so, ja das ist schön</i>
89) 18:10:58	Sternchen	Alles beide viviane
90) 18:11:02	Sarah98	immerhin Handan, ich bin immernoch im Bett 😊
91) 18:11:11	bke-Viviane	Ja, Sarah98, das finde ich auch.
92) 18:11:18	Julchen3	Heut is ein guter tag denn ich darf sogar vom arzt aus wieder arbeiten ... alles super im moment!!!!

Erläuterung: Eine Sequenz wie

42) 18:04:13	Sarah98* Handan	<i>Rhammadan?</i>
--------------	--------------------	-------------------

mit Sternchen und kursiv gedrucktem Zitat bedeutet, dass, wie in diesem Fall Sarah98 Handan anflüstert, ohne dass die anderen Chatteilnehmer/innen »mithören« können.

sollte mit dem graben aufhören.« Oder: »Das tote Pferd, das einige reiten. Sich selbst zu lieben kann der Beginn einer lebenslangen Romanze sein.«

**bke-Viviane:** Ich denke, die »Reduzierung« auf Schriftsprache gibt die Möglichkeit, mittels dieser Bilder größer, bunter und genauer zu werden. Wie bke-Salomon dies gerade schön veranschaulicht hat. Denke nicht an einen kleinen rosa Elefanten mit großen Kulleraugen und aufgerolltem Rüssel...

**bke-Salomon:** Die Möglichkeiten sind eigentlich fast grenzenlos.

**Dana Mundt:** Das heißt, ihr nehmt auch inhaltlich jedes Anliegen ernst und als gegeben?

**bke-Viviane:** Ja, wir nehmen das Anliegen so an, wie es der User beschrieben hat.

**bke-Salomon:** Erst einmal ja. Virtuelle Realität ist auch Realität.

**Dana Mundt:** Welche Rückmeldungen erhaltet ihr von den Jugendlichen selbst?

**bke-Salomon:** Alles, von, »warum bist du nicht mein Therapeut vor Ort«,

bis »du bist scheiße«. Als Bilanz, denke ich, es ist positiv. Die Gruppenchats sind gut besucht. Man kann es halt nicht jedem recht machen. Dafür haben wir ja Gott sei dank so viele unterschiedliche Moderatorenpersönlichkeiten bei der bke-Onlineberatung.

**bke-Viviane:** Sehr treffend. Und wenn man die direkten Rückmeldungen nach Besprechen der einzelnen Themen betrachtet, dann sind es meist sehr positive Rückmeldungen.

**Dana Mundt:** Was würdet ihr sagen, braucht ein Gruppenchatmoderator unabdingbar? Was macht eine/n »gute/n« Gruppenchatmoderator/in denn so aus, neben euren therapeutischen Ausbildung und der internen bke-Fortbildung?

**bke-Salomon:** Keine Angst vor Rechtschreibfehlern.

**bke-Viviane:** Ich lasse meine Tippfehler von den Usern schätzen. Humor ist an dieser Stelle nicht zu unterschätzen.

**bke-Salomon:** Unabdingbar ist es, ein echtes Interesse an der Auseinandersetzung mit Jugendlichen und ihrer Lebenswelt zu haben, die in einem Kontext stattfindet, der weit weniger

blem« nur noch ein Teil ist, der sich auch noch irgendwie kontrollieren bzw. beherrschen lässt, ist das oft eine Erleichterung. Aber es kann auch sein, dass jemand meint, »das ist doch Schwachsinn«. Dann ist das auch okay.

**bke-Salomon:** Man muss halt einfach probieren was geht.

**Dana Mundt:** Was macht ihr, wenn im Gruppenchat mal nichts los ist und/oder es einheitlich nur eine Jammergesang gibt? Und wie geht ihr damit um, wenn die Jugendlichen die Grenzen austesten oder im Chat eine »Null-Bock-Stimmung« vorherrscht?

**bke-Salomon:** Ich bin Pragmatiker.

ich mal »Los Krächsoz« aufgeschnappt. Was hat es damit genauer auf sich?

**bke-Viviane:** »Los Krächsoz« ist eine virtuelle Chat-Band. Die wurde einmal gegründet, als der Chat schleppend lief und war nun schon ein paar Mal mehr im Einsatz. Jeder darf sich ein Instrument aussuchen oder eben irgendeine andere Rolle besetzen, die mit einer Band zu tun hat. Ich krächze, daher der Name. Dann wird noch schnell über ein Lied entschieden und schon gehts los...

**Dana Mundt:** Also eine schöne Warm-up-Methode für schleppende Anfänge, oder was?

**bke-Viviane:** Oder zum Stimmungsaufhellen zwischendurch. Oder für die Lachtränen am Ende. Die User schreiben wild durcheinander, jeder »spinnt« mit am Song – das macht wirklich Spaß gemeinsam.

**bke-Salomon:** Lachen hilft immer.

**bke-Salomon:** Wenn dir ein User mit einem super harten Thema am Chatende schreibt, »jetzt musste ich aber wirklich lachen«, dann ist das ein toller Erfolg.

**Dana Mundt:** Würdet ihr sagen, dass der Chat die Jugendlichen da abholt, wo sie sind und den »Zahn der Zeit« trifft? Wie könnten Zukunftsvisionen aussehen? Was meint ihr, wo wird sich die virtuelle Beratung hin entwickeln – Stichwort: Zukunftskonzert?

**bke-Viviane:** Wir sprachen ja bereits darüber, dass sich die beiden Beratungsbereiche »vor Ort« und »online« ergänzen. Da es online auch oft um Beratung vor Ort geht, weiß ich wie schwer es Jugendlichen manchmal dort fällt. Ich biete den Jugendlichen vor Ort deswegen öfter an, dass sie mir auch (auf-)schreiben können, was sie besorgt.

**bke-Salomon:** Ich habe durch die Chats erst richtig begriffen, wie schwer es für die Jugendlichen ist vor Ort zu uns in die Beratungsstellen zu kommen. Mit der Zukunft tue ich mir schwer. Aber ich glaube mir fällt ein Spruch dazu ein: »Wenn wir am Puls des Lebens bleiben, kann uns der Zahn der Zeit nichts anhaben.«

**Dana Mundt:** Vielen Dank für diese Einblicke!

## Die beiden Beratungsbereiche »vor Ort« und »online« ergänzen sich.

hierarchisch ist als der vor Ort gewohnt. Etwas Fingerfertigkeit kann auch nicht schaden.

**Dana Mundt:** Welche Zusatzausbildungen sind in der Arbeit für euch nützlich?

**bke-Viviane:** Also die systemische Ausbildung hilft schon. Und das Arbeiten mit Metaphern in Bildern. Psychodrama und Teile-Arbeit sind auch gut brauchbar. Zum Beispiel verschiedene (Persönlichkeits-)Anteile als solche zu benennen oder auch Gefühle: Wenn deine Wut eine Form hätte oder ein Figur wäre, wie würde sie dann aussehen? Was lässt sie wachsen? Was kleiner werden? Wo wohnt sie? Und wann könntest du sie denn gut brauchen? Wäre es sinnvoll, sie irgendwo hin mitzunehmen?

**bke-Salomon:** Ich bin psychologischer Psychotherapeut. Vom Handwerkszeug helfen mir lösungsorientierte Ansätze aber auch Etwas aus der Hypnotherapie.

**Dana Mundt:** Lassen sich die Jugendlichen online darauf ein?

**bke-Viviane:** Bis jetzt habe ich erlebt, dass sie sich gut einlassen können. Vor allem, wenn das »Pro-

Es gibt Hilfreiches und weniger Hilfreiches. Wie zum Beispiel den Container.

**Dana Mundt:** Was verbirgt sich denn hinter dem »Container«?

**bke-Salomon:** Angefangen hat es damit, dass jemand kam und sich auskotzen wollte (kommt häufiger vor). Als wir uns dann das Ergebnis anschauen, hatte ich die Idee, dass man das gut entsorgen sollte. Also eröffnete ich mein erstes »virtuelles Endlager für seelischen Giftmüll«. Mittlerweile kommen die User dann explizit dazu. Ich frag dann, wie groß der Behälter sein soll. Und am Ende wird er von den Usern beschriftet und bekommt einen Titel. Manche müssen wir nochmal rausholen. Für endgültige Lösungen habe ich den »virtuellen Scheiterhaufen«. Danach muss man allerdings virtuell im Chat lüften.

**bke-Viviane:** Da weiß ich ja jetzt endlich, wo ich meine Mülltonnen hinschicken kann. Tolle Sache. Ich bin bisher über die virtuelle Mülltonne nicht hinausgekommen... ganz stark ausgebaut mit der endgültigen Verbrennung von Altlasten!

**Dana Mundt:** bke-Viviane bei dir habe

# Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung

Von Isabelle Dulleck

**W**esentlich häufiger als in der Vor-Ort-Beratung schildern Jugendliche in der bke-Onlineberatung suizidale Gedanken. Sie werfen damit bei den Fachkräften Fragen auf: Wie ernst ist es dem User damit? Wie kann ich einschätzen, wie akut die Krise ist? Wie kann ich in der besonderen Situation des virtuellen Settings handeln? Sollte ich die Polizei verständigen? Weitaus häufiger als konkrete Suizidabsichten bzw. bereits begonnene Suizidhandlungen, die im Extremfall eine Einschaltung der Ermittlungsbehörden erfordern, sind bei den Jugendlichen Gedanken des Lebensüberdresses, der Überforderung, des Wunsches nach Ruhe oder der Flucht aus belastenden Lebenssituationen.

Natürlich stellt sich die Frage, ob diese Thematik überhaupt in einem rein virtuellen Setting besprochen werden sollte. Zunächst muss festgestellt werden, dass Jugendliche in der örtlichen Erziehungsberatung im Vergleich zur bke-Onlineberatung deutlich unterrepräsentiert sind.\* In Anbetracht der Häufigkeit von suizidalen Gedanken bei Jugendlichen scheint eine Beratungsstelle nicht immer die zuerst gewählte Hilfe zu sein. Jugendliche sind es gewohnt, das Internet als überall schnell verfügbare Informationsquelle und Kommunikationsmittel zu benutzen. Daher ist es nachvollziehbar, dass sie auch bei psychischen Notsituationen wie suizidalen Gedanken im Internet nach Unterstützung suchen. Oft pflegen Jugendliche online soziale Kontakte (Facebook, Messenger-Dienste, Instagram

usw.), die trotz ihrer Virtualität nicht weniger intensiv empfunden werden als Face-to-Face-Begegnungen.

Viele Jugendliche möchten zunächst nicht, dass ihre Eltern von suizidalen Gedanken erfahren. Zum Teil möchten sie die Eltern nicht belasten oder haben Angst vor deren Reaktion. Manchmal haben sie kein vertrauensvolles Verhältnis, oder die Eltern haben Anteil an der schwierigen Lebenssituation. In der bke-Onlineberatung können Jugendliche autonom, ohne Einbeziehung der Erziehungsberechtigten, Unterstützungsangebote wahrnehmen. In einem Setting, in dem die Jugendlichen kompetent sind, können sie anonym und schriftlich zeitnah mit Fachkräften in Kontakt treten. Oft schildern Jugendliche, dass sie in der bke-Onlineberatung zum ersten Mal (teilweise schambesetzte) Gedanken und Erlebnisse aufschreiben können, die sie nie auszusprechen gewagt hätten.

Die Jugendlichen bestimmen selbst den Grad der Intensität der Beratung; sie können über suizidale Gedanken schreiben und gleichzeitig die Beratung jederzeit abbrechen. Mitunter bringt dies die Fachkräfte in schwierige Situationen, da die Beurteilung des Grades der Gefährdung der Jugendlichen nicht mit absoluter Sicherheit möglich ist. Umso wichtiger ist fachlich umsichtiges Handeln und eine umfassende, nachvollziehbare Dokumentation auf deren Basis auch eine ggf. notwendige fachliche Einschätzung und bei Bedarf auch Zusammenarbeit möglich wird.

## Zahlen, Daten und Fakten zum Thema Suizid

Da das Wort »Mord« eine moralische und strafrechtlich relevante Konnotation beinhaltet, wird das Wort »Selbst-

mord« im fachlichen Kontext vermieden und stattdessen von »Suizid«, »Selbsttötung« o.ä. gesprochen. Selbsttötung definiert Hömmen (1989) folgendermaßen: »Selbsttötung ist eine gegen das eigene Leben gerichtete Handlung mit tödlichem Ausgang. Es ist nicht entscheidend, ob der Tod beabsichtigt wurde oder nicht.«

Da nur einwandfrei durch Obduktion festgestellter Suizid in die Statistik eingeht, sind die Daten des statistischen Bundesamtes nur bedingt aussagekräftig. Suizidversuche werden gar nicht erfasst. Um sich eine Vorstellung über die Bedeutung von Suizidgedanken im Jugendalter zu machen, werden in verschiedenen Abständen und Regionen anonyme Befragungen an Schulen durchgeführt. Die Ergebnisse sind hierbei nicht einheitlich, erlauben aber eine erste Orientierung: Die Ulmer Schulstudie von 2009 befragte 670 Schülerinnen und Schüler zwischen 14 und 17 Jahren: Im Ergebnis äußerten 36% der Befragten, bereits Suizidgedanken gehabt zu haben. 6,5% hatten bereits einen oder mehrere Suizidversuche begangen. Selbstverletzendes Verhalten äußerten 26% der Befragten. Die Heidelberger Schulstudie erhob Suizidgedanken bei 14,4% und bereits erfolgte Suizidversuche bei 7,9% der befragten Jugendlichen (Dorrmann 2014).

Die Dunkelziffer ist hoch, Schätzungen sind schwer möglich, sicher ist jedoch, dass auf jeden vollendeten Suizid unzählige Suizidversuche kommen. In der Statistik nicht erfasst werden außerdem Todesursachen, die einen Suizid als Hintergrund vermuten lassen, z.B. auch Drogenabusus mit Todesfolge, Autounfälle bei hohen Geschwindigkeiten oder unter Alkoholeinfluss usw.

Junge Männer suizidieren sich häufiger als weibliche (Verhältnis 3:1).

\* Der Anteil der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die sich aus eigener Initiative an einer Erziehungsberatungsstelle angemeldet haben, lag 2015 bei ca. 16%. Demgegenüber sind in der bke-Onlineberatung ca. gleich viel neue Registrierungen von Jugendlichen und Eltern zu verzeichnen. (Siehe bke 2017)



Weibliche Jugendliche begehen mehr Suizidversuche (das Verhältnis männlich: weiblich ist hier 1: 3-9). Auf jeden erfolgten Suizid fallen bis zu 40 Suizidversuche.\* Der Suizid steht bei der Altersgruppe der 15- bis 35-Jährigen nach Unfällen an zweiter Stelle aller Todesursachen.\*\*

Jugendliche sprechen häufig über ihre Suizidgedanken, jedoch extrem selten mit ihren Eltern oder anderen erwachsenen Bezugspersonen. Wird es im Freundeskreis angesprochen, werden die Reaktionen der Angesprochenen genau beobachtet und oft wird verlangt, über die geäußerten Gedanken gegenüber Erwachsenen Stillschweigen zu bewahren («Schweigelübde»).

Suizide können mit persönlich bedeutsamen Jahrestagen zusammenfallen. Allgemein gibt es jedoch keine klar erkennbare Häufung von Suiziden zu bestimmten Tagen oder Monaten. Entgegen der landläufigen Meinung steigt die Zahl der Suizide nicht in den Wintermonaten; tatsächlich ist sie in den Monaten März bis Oktober leicht erhöht.\*\*

## Das präsuizidale Syndrom

Auch heute noch aktuell ist das von Ringel (1969) beschriebene präsuizidale Syndrom, das in drei Phasen verläuft:

### Einengung auf verschiedenen Ebenen

- situativ (das Leben und die Situation scheint nicht beeinflussbar)
- dynamisch (Gefühle gehen nur noch in eine Richtung: Angst, Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit, Minderwertigkeit ... und finden keine Gegenregulation mehr)
- zwischenmenschlich (Isolierung, Vereinsamung, oft verbunden mit Abwertung der Beziehungen »die können mir sowieso nicht helfen!«)
- wertespezifisch («Es gibt nichts mehr, wofür es sich einzusetzen lohnt.»)

### Aggressionsumkehr

Aggressionen stauen sich auf und können nicht mehr nach außen gewendet werden, entladen sich gegen sich selbst.

### Zwingende Suizidfantasien

Der Wunsch, »Pause« von allem zu haben, alles vergessen und schlafen zu können, wandelt sich in den Wunsch, tot zu sein. Erste Vorstellungen zum Suizid werden entwickelt und nehmen immer mehr Raum ein.

## Die drei Phasen der Suizidalität nach Pöldinger

Pöldinger formulierte 1989 ein Modell der Suizidalität, das bis heute als Grundlage der Betrachtung in Ausbildung und Wissenschaft dient. Wie bei allen Phasenmodellen sind nicht bei allen Ratsuchenden alle Phasen zu beobachten und/oder klar voneinander abgegrenzt (vgl. Pöldinger, Wagner 1989).

### Die Phase der Erwägung

Hier spielen alle bereits erwähnten psychodynamischen Aspekte hinein, die soziale Isolation, die Aggressionshemmung, die Selbstwertproblematik etc. Suizidgedanken können suggestiv durch Suizide in der Familie oder Umwelt, durch Pressemeldungen, Literatur und Film ausgelöst und befördert werden.

Die Erkenntnisse zur Phase der Erwägung sind vor allem Nachahmungstaten nach Berichten über Suizide in den Medien (auch bekannt als »Werther-Effekt«, da sich bereits 1774 nach der Erscheinung Wolfgang Goethes »Die Leiden des jungen Werthers« zahlreiche Suizide ereigneten, die dem Suizid des Protagonisten ähnelten). Daher haben einige Presseagenturen beschlossen, nicht mehr über Suizide zu berichten, es sei denn, es gibt ein besonderes gesellschaftliches Interesse daran. In diesem Fall wird zu meist nach dem Bericht auf Hilfsmöglichkeiten bei Suizidgedanken hingewiesen.

### Die Phase der Ambivalenz

Der Konflikt wechselt zwischen Todessehnsucht und Angst vor dem Tod; Sehnsucht nach Liebe und Harmonie und Scham über das eigene Versagen; zwischen dem Wunsch nach Veränderung und der Ohnmacht, nichts ändern zu können. Der Suizid wird evtl. sogar angekündigt, ausgesprochen als ein Hilferuf, es wird noch Kontakt gesucht. Die Distanzierungs- und Steuerungsfähigkeit ist eingeschränkt.

In dieser Phase ist auch online noch hilfreicher Beratungskontakt möglich und der Suizidwunsch kann auch als Chance gesehen werden, destruktive Verhaltens- und Lebensmuster zu verändern.

### Die Phase des Entschlusses

Es werden konkrete Vorbereitungen getroffen, es kehrt »Ruhe vor dem Sturm« ein, das heißt, der Suizidant spricht nicht mehr über sein Vorhaben, zieht sich zurück, hat resigniert. Die Distanzierungs- und Steuerungsfähigkeit ist aufgehoben, es kommt zur Suizidhandlung.

## Suizid im psychoanalytischen Kontext gesehen

Im psychoanalytischen Therapie- und Denkansatz werden Suizidhandlungen als Reaktion auf narzisstische Kränkungen verstanden. Suizidanten seien im Selbstwertgefühl stark verunsicherte Menschen, die sich leicht bedroht, aber auch verlassen und labil fühlten. Wenn sie gleichzeitig über ein hohes Ich-Ideal verfügten, also einen hohen Anspruch an sich selbst haben, führt dies zu Spannungen, die irgendwann unaushaltbar erscheinen. Als Spannungsabbau kann versucht werden, das Selbstgefühl durch Realitätsverleugnungen oder Idealisierungen aufrecht zu erhalten. («Andere sind in allem perfekt.») Wenn diese Strategien nicht mehr funktionieren, und die Spannung, der Schmerz über Enttäuschungen und Kränkungen zu groß wird, entstehe Sehnsucht nach einem harmonischen Urzustand. Damit sei nicht unbedingt der Tod gemeint, vielmehr eine Art Paradies. Die narzisstische Krise, die Kränkung des Ichs soll gestoppt und das mit der Kränkung verbundene Rache- oder Strafbedürfnis soll befriedigt werden. Der Suizid hat dann Appellcharakter: Er soll jemanden treffen (vgl. Dorrman 2009).

## Thesen zum fachlichen Umgang mit suizidalen Äußerungen von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung

- Suizidgedanken bei Jugendlichen sind sehr häufig. In der Präsenz-

\* <https://www.bdp-verband.de/psychologie/glossar/suizid.shtml>

\*\* [www.destatis.de](http://www.destatis.de)

Beratung werden sie seltener angesprochen als im anonymen Kontext.

- Suizidalität bei Jugendlichen ist für Fachkräfte immer eine besondere Herausforderung: Während Erwachsene hier eine gewisse Autonomie zugestanden wird, und die Entscheidung zum Suizid im Rahmen der persönlichen Selbstverantwortung gesehen werden kann, ist dies bei Jugendlichen nur eingeschränkt der Fall, denn Suizidalität kollidiert mit der Fürsorgepflicht der Fachkräfte.
- Ein/e Jugendliche/r mit Suizidgedanken bzw. -absichten befindet sich in einer scheinbar aussichtslosen Situation. Dennoch nimmt er/sie ein Beziehungsangebot wahr, das nicht unmittelbar und rund um die Uhr verfügbar ist. Das könnte heißen: Noch ist nichts entschieden, der User ist ambivalent.
- Aufgrund einer eingengten Sichtweise ist der/die Jugendliche besonders empfindlich für (vermeintliche) Zurückweisungen oder Kränkungen.
- Das Ziel von Suizidgedanken, -plänen und -versuchen ist es, einen Ausweg, eine Lösung zu finden. Der/die Jugendliche möchte nicht unbedingt tot sein, aber so nicht mehr weiterleben. Den Mut, die Situation nicht mehr zu ertragen, sondern sie verändern zu wollen, kann man wertschätzen. Das beraterrische fachliche Ziel besteht darin, andere mögliche Lösungswege mit den Jugendlichen zu erarbeiten.
- Gleichzeitig gilt: Ein fest gefasster Entschluss zu einem Suizid kann durch Beratung nicht in jedem Fall verhindert werden. Es fehlt die Möglichkeit, sich einen Gesamteindruck der Situation zu verschaffen und Hilfesysteme zum Schutz des Betroffenen können nicht alarmiert werden. Selbst eine Meldung an die Ermittlungsbehörden führt nicht automatisch zur einer schnellen Lösung, denn ob der/die Betroffene überhaupt ermittelt werden kann, ist fraglich, und wenn, dann meist nicht zeitnah genug möglich.
- In seiner Verzweiflung und Einnengung beschreibt der/die Jugendliche eventuell die Fachkraft als »Retter/in in der Not«. Diese Verantwortung kann nicht übernommen werden. Es können aber von der Fachkraft Zeitfenster geschaffen werden, in denen die Ambivalenz benannt und vertieft

werden kann. Dadurch kann ein Weg aus der akuten Suizidalität, die in der Regel nur über einen kurzen Zeitraum besteht, geebnet werden.

## Die Einschätzung des Gefährdungspotenzials

Die Einschätzung der Gefährdung ist bei Jugendlichen sehr schwierig, da sie häufig risikobereiter, experimentierfreudiger und psychisch unreifer sind als Erwachsene. Zudem können sie vermehrt zu extremen Gefühlsschwankungen und -äußerungen neigen.

Die Gefährdung muss immer individuell geprüft werden. Die Gefährdungseinschätzung dient der Planung des fachlichen Vorgehens und letztendlich der Prüfung der Frage, ob die Polizei verständigt werden muss. Zur Frage der Einschaltung der Ermittlungsbehörden hat die bke bereits einen internen Handlungsleitfaden veröffentlicht. Im Wesentlichen müssen dafür die Suizidplanungen sehr konkret und glaubhaft sein, bzw. muss eine Suizidhandlung bereits begonnen worden sein.

Unabhängig hiervon ist zu beurteilen, wie stark eingengt sich der Betroffene fühlt und verhält, ob also neben den Gedanken an einen Suizid noch anderes vorstellbar erscheint. Ebenso gibt es bestimmte Risikofaktoren, die statistisch gesehen, das Suizidrisiko erhöhen, z.B. traumatische Erfahrungen, selbstverletzendes Verhalten, vorangegangene Suizidversuche. Auf der anderen Seite gibt es auch Faktoren, die sich protektiv auswirken können, wie z.B. stabile soziale Beziehungen, Erfahrungen der Selbstwirksamkeit oder zu versorgende Kinder. Außerdem sollte erfragt werden, ob es bereits Kontakt zu Hilfesystemen vor Ort gibt.

## Das beratende Gespräch bei Suizidgefährdung

In der Regel sollte die Beratung bei einer konkreten Suizidgefährdung in der Einzelberatung, im Einzelchat oder in der Mailberatung, stattfinden und nicht im Forum oder im Gruppenchat. Werden suizidale Gedanken im Gruppenchat oder im Forum geäußert, verweisen die Fachkräfte in geeigneter Weise auf die Formen der Einzelberatung.

Retterstol (1993) beschrieb in seinem Modell des suizidalen Prozesses

große Unterschiede des beobachtbaren und nicht beobachtbaren Verhaltens suizidaler Menschen und räumte letzteren einen höheren Stellenwert ein. Hier greifen die Vorteile der Onlineberatung, denn nicht beobachtbare Verhaltensweisen wie Gedanken, Impulse und Pläne eines Suizids sind anonym und schriftbasiert wesentlich leichter zu äußern im Vergleich zu einem physisch präsenten Gegenüber.

Die Fachkraft der Onlineberatung sollte zu Beginn der Auseinandersetzung mit Suizidalität die Frage nach der eigenen Haltung reflektieren. Löst der Gedanke an Tod und Selbsttötung Ängste oder Unsicherheiten aus? Gibt es private oder berufliche Erfahrungen mit Suiziden? Wäre ein Suizid für sich selbst eine Möglichkeit in aussichtslos erscheinenden Situationen? Welche Gründe würden dagegen sprechen? Nur auf der Grundlage dieser Selbstreflexion kann der professionelle Umgang mit Menschen in suizidalen Krisen, insbesondere Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit dem richtigen Maß an Einfühlung und Distanz gelingen.

Im Anschluss sollte versucht werden, eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufzubauen, die Grundlage des weiteren Handelns ist. Auch online kann eine Beratungsbeziehung ein stabiler sozialer Bezug sein und dadurch antisuizidal wirken.

Zunächst sollte die Fachkraft dem suizidalen Ratsuchenden mit einer akzeptierenden Grundhaltung begegnen und das Wahrnehmen der schwierigen Situation des Ratsuchenden bestätigen. Weder sollten vorschnell Probleme argumentativ relativiert werden, noch versucht werden, Trost oder Ratschläge mitzuteilen. Im Sinne des aktiven Zuhörens kann der Ratsuchende seine ihn belastenden Emotionen mitteilen und dadurch eine erste emotionale Entlastung erfolgen.

Die seelische Einengung des Klienten, also die Fixierung auf suizidale Gedanken kann dann im Idealfall erweitert oder zumindest in Frage gestellt werden. Da die akute suizidale Krise oft nur einige Stunden andauert, ist es hilfreich, mit dem User zu vereinbaren, wie diese Zeit überstanden werden kann. Unterstützen können hier Abmachungen, wie z.B. ein Non-Suizid-Vertrag, aber auch Vorschläge zu Handlungen zur Steigerung von Selbst-

wirksamkeitsgefühlen und angenehmen Sinneserfahrungen (z.B. in die Sonne setzen und spüren wie sich das auf der Haut anfühlt.)

Zum Ende des Beratungskontaktes empfiehlt sich der Versuch, einen positiven Ausklang zu schaffen, zum Beispiel durch eine Art Hausaufgabe (die impliziert, dass es einen nächsten Beratungskontakt geben wird), oder weitere Fragen zu mit positiven Gefühlen verbundenen Aktivitäten (z.B. »Gehst du diese Woche noch einmal deinem Hobby nach?«).

## Weitere mögliche Interventionen im Beratungsprozess

Die Vielfalt der psychologischen Richtungen ermöglicht verschiedene Interventionen, von denen einige kurz genannt werden:

- Reframing im Sinne von »Krise als Chance«:  
»Du hattest ja schon einmal eine sehr schwere Zeit. Was war damals das Wichtigste, was du daraus gelernt hast?« Hiermit kann verdeutlicht werden, dass Krisen auch ein Ende finden und überstanden werden können.
- Stärken explorieren:  
»Wie hast du es bei diesen Belastungen geschafft, bis heute durchzuhalten?«
- Ausnahmen erfragen:  
»Gibt es Momente, in denen du gar nicht ans Sterben denkst? Was ist dann anders?«
- Narrative Therapie:  
Welche Erfahrungen passen nicht zur »Leid-Erzählung«? Schilderung glücklicher Momente mit dem Erleben der eigenen Stärken. Versuch, in diesem Schwung die weitere Geschichte ressourcenorientiert zu phantasieren.
- Wenn der Tod als »Ruhewunsch« wahrgenommen wird:  
Welche realen Möglichkeiten gibt es, um »Ruhe und Frieden« zu empfinden?
- Teilarbeit:  
»Es scheint einen Teil in dir zu geben, der sich umbringen will und einen Teil, der erst mal gucken will, welche Möglichkeiten es noch gibt?« Diese Teile können benannt werden und imaginiert werden (Form, Farbe, Größe, Name usw.).

»Möchtest du diesem Teil den wichtigsten Grund sagen, warum du dich umbringen möchtest? Was hat dieser Teil dagegen einzuwenden? Was bräuchte der lebensunwillige Teil, um zufrieden zu sein und weiter zu machen?« (vgl. Dorrman, Teismann, 2014).

- Jugendliche und junge Erwachsene in suizidalen Krisen sind in einer Ausnahmesituation. Die potenziell existenzielle Bedrohung kann sich auch im beraterischen Handeln spiegeln. Es sollte auf die Möglichkeit einer freiwilligen Klinikeinweisung hingewiesen werden, z.B. indem geschrieben wird: »Du bist wirklich in einer sehr schwierigen Lage! Meinst du, du wärst im Moment in einer Klinik zu deinem eigenen Schutz besser aufgehoben?«
- Im Zuge der Einengung denken manche User, das Leben werde immer schwieriger. Vielleicht kann es helfen, dass viele Erwachsene ihre Jugend als eine schwierigere Zeit erlebt haben und das Erwachsenenalter auch viele Freiheiten und Handlungsmöglichkeiten bietet. (»Wie würdest du gerne mit 25, 35, 45 Jahren leben? Wie sollte es sein, damit du denkst: wie gut, dass ich damals überlebt habe!«) Im Sinne der lösungsorientierten Therapie kann hier z.B. auch die »Wunderfrage« gestellt werden: »Stell dir vor, du hast dich umgebracht, aber an der Himmelpforte sagt man dir, du musst noch mal zurück! Man hätte dir eine gute Fee geschickt und jetzt wäre ein Wunder geschehen, irgendwas hätte sich verändert, so dass du auf einmal wieder Zuversicht verspürst. Was wäre anders?«

## Non-Suizid-Vertrag

Der »Non-Suizid-Vertrag« ist eine der häufigsten und wichtigsten Interventionen im Umgang mit suizidgefährdeten Menschen, weswegen er nachfolgend etwas ausführlicher vorgestellt wird. Nicht das Endprodukt, sondern der Prozess der Erstellung des Vertrags ist hier das wichtigste Mittel. Daher sind Non-Suizid-Verträge auch online möglich und sinnvoll. Von Usern wurde mehrmals geschildert, dass sie einen Vertrag fertig gedruckt zum Unterschreiben vorgelegt bekamen. Dadurch fühlten sie sich überrumpelt und nicht

ernst genommen. Falls ein User solche Erfahrungen schon gemacht hat und/oder der Begriff »Vertrag« negativ besetzt ist, sollte auf andere Benennungen ausgewichen werden, z.B. »Versprechen«, »Abmachung«, »Lebensvertrag«, »Selbstverpflichtung«, oder auch »Garantieschein«.

Zu Beginn sollte vereinbart werden, dass der User bis zum nächsten Treffen am Leben bleiben möchte. Das Erstellen dieses Vertrages sollte als Experiment angeboten werden, als Vorschlag, um die Zeit bis zum nächsten Treffen zu überstehen. Der/die Jugendliche kann selbst und frei formulieren, die Fachkraft unterstützt die Richtung. Die ungefähre Richtung sollte sein:

»Ich werde bis zum xy am Leben bleiben, egal was passiert und egal, wie ich mich fühle.«

Zusätzlich können auch Unterstützungsmöglichkeiten mit aufgenommen werden: »Wenn die Gedanken zu stark werden, werde ich mich schützen, indem ich xy mache.«

Ein Non-Suizid-Vertrag kann eine gute Möglichkeit sein, um mit der/dem Jugendlichen zusammen die akute Phase der Suizidalität zu bewältigen, indem der Blick von der schwierig empfundenen Gesamtsituation auf lebenswerte und zeitlich überschaubare Aspekte gelenkt wird. Mit dem Begriff »Vertrag« soll ein Verpflichtungsgefühl des Klienten angesprochen werden, es muss individuell geklärt werden, ob das sinnvoll erscheint. Ein-Non-Suizid-Vertrag ist kein Vertrag im rechtlichen Sinn und entlastet eine Fachkraft nicht von einer fortlaufenden individuellen Einschätzung der Suizidgefährdung.

## Notfallpläne als Best Practice nach einem Suizidversuch

Ein Notfallplan erarbeitet mit Menschen, die bereits einen Suizidversuch hinter sich haben, systematisch individuelle Bewältigungsstrategien und verschriftlicht diese. Hiermit soll das Rückfallrisiko und die Eskalation suizidaler Krisen vermindert werden. Der Betroffene erlebt Selbstwirksamkeit, und idealerweise werden Gefühle der Hoffnungslosigkeit und Hilflosigkeit reduziert. Folgende Punkte können Inhalte eines Notfallplans sein:

1. Woran erkennt der User eine bevorstehende suizidale Krise?

2. Welche internalen Bewältigungsstrategien sind dem User möglich?
3. Welche sozialen Ressourcen können aktiviert werden?
4. Zu welchen Bezugspersonen kann Kontakt aufgenommen werden?
5. Zu welchen professionellen Anlaufstellen kann Kontakt aufgenommen werden?
6. Welche Gründe gäbe es, die für das Weiterleben sprechen?

Die Punkte an sich, ebenso wie die Reihenfolge können individuell ausgewählt werden. Am Ende steht dann die gemeinsame Überlegung, wo der Notfallplan schnell verfügbar aufbewahrt wird (Nachtisch, Geldbeutel, Rucksack, Schreibtisch ...).

### Wenn die Onlineberatung nicht mehr ausreichend erscheint

Suizidalität kann sich in ihrer Intensität im Beratungsverlauf verändern, d.h. aus zunächst latenten Überlegungen kann plötzlich eine akute Krise entstehen. Daher muss immer wieder überprüft werden, ob das Setting noch geeignet ist. Dies sollte auch mit der/dem Jugendlichen thematisiert werden – z.B. so: »Ich mache keine Sterbebegleitung, sondern berate, wie du am Leben bleiben kannst.«

Wenn der Eindruck entsteht, dass die Onlineberatung nicht (mehr) ausreicht, sollten Ratsuchende an unterstützende Hilfen verwiesen werden, ohne die Sorge zu wecken, die bestehende Beratung aufgeben zu müssen. Ein Psychiater/eine Psychiaterin könnte medikamentös unterstützen oder ein Klinikaufenthalt könnte sinnvoll erscheinen. Viele Jugendliche haben diesbezüglich Vorurteile oder Ängste, die in der Onlineberatung ausgeräumt werden können.

Als Bild für den Klienten kann bezüglich eines Krankenhausaufenthalts z.B. ein Schiff genannt werden, das nicht auf offenem Meer repariert werden kann, sondern erst mal in den Hafen muss. Ähnlich bei medikamentöser Unterstützung: Antidepressiva können die Grundproblematik (Depression, Ängste o.ä.) verringern. Allerdings können Antidepressiva auch kurzzeitig das Suizidrisiko erhöhen, wenn der Antrieb gesteigert wird und dadurch Energie freigesetzt wird, die

Suizidgedanken umzusetzen. Zudem ist die Wahl an Medikamenten, die für Jugendliche zugelassen sind, sehr begrenzt und Fachärzte mit Kapazitäten oft schwer zu finden. Es kann daher leichter sein, in einer Klinikambulanz vorstellig zu werden. Im Idealfall kann der/die Jugendliche sich an vertraute Menschen wenden, die diesen Schritt bei Bedarf mit ihm gehen. Zur Not kann auch empfohlen werden, den »Wohnort + Psychosomatik« oder »Wohnort + Jugendliche + Ambulanz« bei einer Suchmaschine einzugeben. In einer Klinikambulanz kann man in der Regel noch am gleichen Tag mit einer Ärztin/einem Arzt sprechen und weitere Schritte beschließen.

Es sollte in der Onlineberatung thematisiert werden, dass dem User die Möglichkeiten der Onlineberatung auch weiterhin offenstehen und dort die Schritte vor Ort gemeinsam überlegt, geplant und nachbesprochen werden können.

### Dokumentation

Zur Information an andere Kolleginnen und Kollegen, aber auch zur eigenen rechtlichen Absicherung, sollten suizidale Äußerungen dokumentiert werden.

Es gibt hierfür im internen Forum ein gesondertes Unterforum.

### Abschließend

Wie aufgezeigt wurde, ist die bke-Onlineberatung ein wichtiges Unterstützungsangebot für Jugendliche in schwierigen Lebenslagen und auch bei suizidalen Gedanken. Im »gewohnten Umfeld« der Jugendlichen kann zeitnah und anonym eine Fachkraft kontaktiert werden, der auch online viele beraterische und therapeutische Möglichkeiten zur Verfügung stehen. Vor allem durch die wertschätzende Kommunikation erleben viele Jugendlichen bereits Entlastung, wodurch die akute Phase der Suizidalität durchgestanden werden kann.

Es gibt bereits viel Erfahrung und Literatur zum Umgang mit Suizidalität in der Präsenzberatung. Bei der »Übersetzung« des vorhandenen Wissens zur Einschätzung der Gefährdung und bei der Gestaltung der beraterisch-therapeutischen Handlungsmöglichkeiten stehen wir in der bke-Onlineberatung vor immer wieder neuen Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund sind die dargestellten Überlegungen als prozesshaft mit steter Weiterentwicklungsmöglichkeit zu sehen.

### Literatur

bke (2017): Für Jugendliche und junge Erwachsene. Das differenzierte Angebot der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen 3, S. 3-7.

Deutsche Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie (DGKJP) et al.: Leitlinie Suizidalität im Kindes- und Jugendalter, 4. überarb. Version, 31. 5. 2016, verfügbar unter <http://www.awmf.org/leitlinien/detail/ll/028-031.html>

Dorrmann, W. (2009): Suizid. Therapeutische Interventionen bei Selbsttötungsabsichten. Stuttgart: Klett-Cotta.

Dorrmann, W.; Teismann, T. (2014): Suizidalität. Fortschritte der Psychotherapie. Göttingen: Hogrefe.

du Bois, R. (2012): Suizidale Krisen bei Kindern und Jugendlichen – typische Konfliktlagen und therapeutisches Vorgehen. In: Suizidprophylaxe, Heft 151.

Eink, M.; Haltenhof, H. (2006): Umgang mit suizidgefährdeten Menschen. Bonn: Psychiatrie-Verlag.

Fartacek, C et al (2014): Notfallpläne zur Rückfallprävention von suizidalen Verhalten. In: Suizidprophylaxe, Heft 41.

Groschwitz, R., Plener P. (2013): Zusammenhang von nicht suizidalen selbstverletzenden Verhalten und Suizidalität bei Jugendlichen. In: Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis (KJug) Heft 3

Hömmen, C. (1989): Mal sehen, ob ihr mich ver-

mißt. Menschen in Lebensgefahr. Reinbek: Rowohlt  
Juen, B., Unterluggauer K. et al (2008): Suizidalität im Jugendalter: Akutsituation und Besonderheiten der suizidalen Entwicklung im Jugendalter. In: Suizidprophylaxe, Heft 2.

Pöldinger, W.; Wagner, W. (Hrsg.) (1989): Aggression, Selbstaggression, Familie und Gesellschaft. Heidelberg: Springer.

Retterstol, N. (1993) in: Clinicum Neuropsy, das Medium für Psychiatrie und Neurologie, Sonderausgabe April 2011 »Suizidalität« Konsensus-Statement State of the art 2011

Ringel, E.(1953): Der Selbstmord: Abschluss einer krankhaften psychischen Entwicklung, Wien/Düsseldorf: Maudrich.

Rotthaus, W. (2017): Suizidhandlungen von Kindern und Jugendlichen. Heidelberg: Carl-Auer.

Selbstverletzendes Verhalten und Suizidalität: [http://www.uniklinikum-saarland.de/fileadmin/UKS/Einrichtungen/Kliniken\\_und\\_Institute/Neurologie\\_und\\_Psychiatrie/Kinder\\_und\\_Jugendpsychiatrie/Folien\\_Vorlesung/Folien\\_2015\\_neu\\_01/WWW\\_Selbstverletzendes\\_Verhalten\\_und\\_Suizidalitaet\\_01.pdf](http://www.uniklinikum-saarland.de/fileadmin/UKS/Einrichtungen/Kliniken_und_Institute/Neurologie_und_Psychiatrie/Kinder_und_Jugendpsychiatrie/Folien_Vorlesung/Folien_2015_neu_01/WWW_Selbstverletzendes_Verhalten_und_Suizidalitaet_01.pdf)

(Die Zeitschrift »Suizidprophylaxe« kann über den Roderer Verlag bestellt werden oder per Download hier gelesen werden: <http://www.suizidprophylaxe-online.de/>)

# Niedrigschwellige Anlaufstelle

Ergebnisse einer Befragung  
von Nutzer/innen der bke-Onlineberatung.\*  
Von Jelena Oljaca und Christine Reule

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bietet auf ihren Internetseiten niedrigschwellige Onlineberatung an. Die bke-Onlineberatung erfolgt über die Domains [bke-jugendberatung.de](http://bke-jugendberatung.de) und [bke-elternberatung.de](http://bke-elternberatung.de). Mit dem Angebot werden Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 14 und 21 Jahren sowie Eltern, deren Kinder jünger als 21 Jahre sind, angesprochen. Im Rahmen eines Kooperationsprojektes zwischen der bke und der Technischen Hochschule Georg Simon Ohm wurden diese beiden Zielgruppen befragt. Ziele dieser Befragung waren vor allem, soziodemografische Merkmale der Nutzer/innen der bke-Onlineberatung herauszufinden, zudem wie diese auf das Angebot der bke aufmerksam wurden und wie sie die bke-Onlineberatung nutzen. Im vorliegenden Bericht werden einerseits die wichtigsten Ergebnisse der Befragung zusammengefasst, andererseits Hinweise zur Erreichung einer breiteren Zielgruppe sowie weitere Handlungsempfehlungen für die bke-Onlineberatung gegeben.

Um die Eltern und Jugendlichen befragen zu können, wurde jeweils für die Jugendlichen und Eltern ein Online-Fragebogen auf die Internetseite der bke-Onlineberatung gestellt. Der Befra-

gungszeitraum dauerte insgesamt zwei Monate. Von im Beratungszeitraum ca. 1670 aktiven Jugendlichen wurden 244 befragt. Bei den Eltern kann von schätzungsweise 513 aktiven Nutzer/innenausgegangen werden, von denen 72 für die Befragung gewonnen werden konnten.

Die bke-Onlineberatung stellt für viele Jugendliche und Eltern eine wichtige Unterstützung bei psychologischen

dieser Zielgruppen deutet darauf hin, dass die bke-Onlineberatung für (durch hohe Betreuungszeit und/oder hohe Arbeitszeit) zeitbelastete Familien besonders geeignet sein könnte. Sowohl, was Väter als auch Mütter anbelangt, scheinen zudem Alleinerziehende im Vergleich zum Bundesdurchschnitt bemerkenswert häufiger vertreten zu sein. Dies scheint ein Hinweis dafür zu sein, dass das Angebot der bke eine

Alleinerziehende scheinen bemerkenswert häufiger vertreten zu sein.

sozialen Problemlagen dar. Sie bietet eine regelmäßige Anlaufstelle für Jugendliche und Eltern mit unterschiedlichen Beratungsbedarfen. Die Hälfte der befragten Jugendlichen nutzt das Beratungsportal bereits seit mehr als einem Jahr als Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Probleme. Für einige Eltern scheint die bke-Onlineberatung als kurzfristige Hilfestellung zu fungieren, während andere Eltern das Portal (bei Bedarf) als regelmäßige Hilfe in größeren Zeitabständen nutzen.

## Angebot für breite Zielgruppe

Dabei werden auch kinderreiche und tendenziell Eltern mit hoher Wochenarbeitszeit erreicht. Die Erreichung

niedrigschwellige Anlaufstelle für allein erziehende Väter ist. Es werden außerdem Ratsuchende in problematischen Situationen erreicht, wie beispielsweise durch einen Blick auf die angegebenen Anliegen der Befragten deutlich wird.

Auch Jugendliche mit mehreren Problemlagen wie z.B. Abbruchssituationen im Bildungsverlauf und schwierigeren Familienkonstellationen werden von der bke-Onlineberatung angesprochen. Die bke-Onlineberatung stellt somit ein niedrigschwelliges Angebot für eine breite Zielgruppe dar. Jedoch erreicht die bke-Onlineberatung bei beiden Zielgruppen (Eltern wie Jugendliche) vor allem weibliche und höher gebildete Personen und User/innen ohne Migrationshintergrund.

\* Gekürzte und durchgesehene Fassung. Den vollständigen Bericht von Jelena Oljaca und Christine Reule, »Die Nutzer/innen der bke-Onlineberatung«, eine Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung Dezember 2016 bis Januar/Februar 2017 im Rahmen der Forschungskoooperation zwischen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) Onlineberatung und dem Institut für E-Beratung der TH Nürnberg, kann hier heruntergeladen werden: <https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke/>. Dort finden Sie auch die Literaturangaben.

## Hoher Anteil weiblicher Jugendlicher

Der Großteil der befragten Jugendlichen ist weiblichen Geschlechts (fast 90%). Im Schnitt sind die Jugendlichen um die 18 Jahre alt. Überdies hat mit über 80% die überwiegende Mehrheit der Jugendlichen keinen Migrationshintergrund. Im Vergleich zum Bundesdurchschnitt sind die Jugendlichen mit Migrationshintergrund leicht unterrepräsentiert. Etwas mehr als 80% der Jugendlichen gehen derzeit entweder in die Schule oder sind in Ausbildung. Lediglich ein kleiner Teil der Befragten weist eine Abbruchsituation im Bildungsverlauf auf. Die Schulabsolvent/innen besitzen zum Großteil einen höheren Schulabschluss. Der überwiegende Anteil der Schüler/innen strebt ebenfalls einen höheren Schulabschluss an. Ferner ist jede/r dritte Jugendliche erwerbstätig. Von denjenigen, die noch zur Schule gehen, sind knapp 20% erwerbstätig.

61,2% der Jugendlichen wohnt zu Hause bei beiden Elternteilen. An zweiter Stelle steht die Alleinerziehendenfamilie mit 26,3%. Vergleichsweise einen geringen Anteil machen Stieffamilien und im Wechselmodell lebende Stieffamilien mit 12,5% aus. Ein Drittel der Jugendlichen wohnt nicht mehr zu Hause. Die meisten davon wohnen in einer eigenen Wohnung und 13% werden sozialpädagogisch betreut.

## Alleinerziehende Eltern überrepräsentiert

Der Großteil der befragten Eltern ist weiblich mit über 80%. Ferner sind die Eltern im Schnitt etwas über 40 Jahre alt. Der Migrationshintergrund liegt bei

ausbildung abgeschlossen und arbeitet zum Großteil. Die Arbeitsstundenzahl der Eltern pro Woche liegt durchschnittlich bei 30 Stunden, was etwas unter dem deutschen Bundesdurchschnitt von 35 Wochenstunden liegt (Destatis 2016a). Dennoch arbeiten um die 30% mit 40 bis 60 Wochenstunden über dem deutschen Bundesdurchschnitt. Die meistgenannten Familienformen sind beide Elternteile zusammenwohnend oder die Alleinerziehendenfamilie. Wenn man letztgenannte mit der Bundesstatistik vergleicht, sind die Alleinerziehenden in der bke-Onlineberatung überrepräsentiert. Bei den männlichen Alleinerziehenden bildet sich dasselbe ab. Auch diese sind mit ca. 21% in der Befragung überrepräsentiert.

95% der Befragten sind die leiblichen Elternteile bzw. Adoptiveltern, und das Kind wohnt meist bei mindestens einem Elternteil. Des Weiteren ist der größte Teil der Eltern verheiratet bzw. wiederverheiratet. Überdies hat der überwiegende Teil der Eltern zwei oder mehr minderjährige Kinder im Haushalt. Nur 5% der befragten Eltern haben ein Kind und ca. 45% drei und mehr Kinder.

Damit unterscheidet sich die Anzahl der minderjährigen Kinder der befragten Eltern deutlich vom Bundesdurchschnitt. Denn gut die Hälfte der deutschen Bevölkerung hat nur ein minderjähriges Kind und nur ca. 11% drei oder mehr Kinder (Destatis 2016b).

## Zugänge der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung

Die neuen Medien, und hier vor allem die Suche über die Suchmaschine, stellen die dominierende Möglichkeit für Jugendliche dar, auf die bke-On-

auf das Angebot der bke aufmerksam zu machen. Die meisten Jugendlichen bekamen einen Hinweis auf das Angebot der bke von einer Fachkraft aus der Schule. Über Ärzt/innen wurde keiner der befragten Jugendlichen auf die bke-Onlineberatung aufmerksam gemacht. Auffallend ist, dass hauptsächlich Mädchen Anliegen angegeben haben, mit deren Hilfe sie mit Suchmaschinen die bke-Onlineberatung gefunden haben.

## Zugänge der Eltern zur bke-Onlineberatung

Bei den Zugängen zur bke-Onlineberatung unterscheiden sich die Eltern kaum von den Jugendlichen. Auch die Eltern werden am häufigsten über neue Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam und hier wiederum am häufigsten durch die Suche mit einer Suchmaschine. Fachkräfte spielen innerhalb des sozialen Umfelds eine weitere wichtige Rolle dabei, die Eltern auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen. Vor allem bekommen die Eltern Hinweise von Fachkräften aus anderen Erziehungsberatungsstellen. Relativ selten, mit zwei Nennungen, bekommen die Eltern einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung von Fachkräften aus Schulen. Von Ärzt/innen hat keiner der befragten Eltern eine Empfehlung auf das Angebot der bke bekommen. Analog zu den jugendlichen Befragungsteilnehmenden haben auch überwiegend Mütter Anliegen angegeben, die sie bei der Suche mit einer Suchmaschine verwendet haben.

## Jugendliche: Mailberatung als Einstieg

Die eine Hälfte der befragten Jugendlichen ist bis zu einem Jahr registriert, die andere über ein Jahr und mehr. Es gibt somit einige teilnehmende Jugendliche, die bereits über längere Zeit bei der bke-Onlineberatung aktiv sind. Es gibt jedoch eine breite Spannweite der Registrierdauer. Insgesamt sind ca. 80% der Befragten bis zu 34 Monate registriert. Länger als drei Jahre registrierte gibt es unter den Jugendlichen vergleichsweise selten. Die meisten Jugendlichen (80%) loggen sich mindestens wöchentlich bzw. täglich ein, und dies unabhängig von den Registriermotiven. Rund zwei Drittel aller Jugend-

Bei den Zugängen unterscheiden sich die Eltern kaum von den Jugendlichen.

16%. 95% der Eltern haben entweder die mittlere Reife oder Fachhochschulreife. Der überwiegende Teil der befragten Eltern hat bereits eine Berufs-

lineberatung aufmerksam zu werden. Das soziale Umfeld, an erster Stelle Fachkräfte, spielt eine weitere wichtige Rolle dabei, jugendliche Nutzer/innen

lichen haben bereits vier und mehr Angebote genutzt. Das Forum wird vor der Registrierung kaum genutzt. Die Mailberatung spielt als Einstieg die größte Rolle. Denn gut die Hälfte derjenigen, die Mailberatung bereits genutzt haben, steigt mit dieser ein. Der typische Verlauf sieht so aus, dass erst die Mailberatung, dann das Forum und als letztes eines der Chatangebote in Anspruch genommen wird, hier allen voran der Einzelchat. Die Offene Tür wird kaum als Einstiegsangebot genutzt.

### Eltern loggen sich seltener ein

Ungefähr die Hälfte der Eltern, die an der Befragung teilgenommen hat, hat sich im Befragungszeitraum registriert. Die andere Hälfte besteht aus einer hohen Bandbreite an verschiedenen Registrierdauern. Wöchentlich loggt sich so gut wie keiner der Eltern ein, 30% täglich und mehr als 60% einmal monatlich oder seltener. Des Weiteren scheinen sich die Eltern, je neuer sie bei der bke-Onlineberatung sind, eher häufiger einzuloggen als länger Registrierte. Bei den Eltern ist die Mailberatung das Angebot der ersten Wahl. Weit mehr als die Hälfte der Eltern, die Mailberatung schon genutzt haben, steigt auch mit diesem Medium ein. Das Forum wird teilweise auch als erstes Angebot gewählt. Am häufigsten kommt die Kombination von Mailberatung zu Forum und dann zu einem Chatangebot (vor allem Themenchat) vor. Überdies spielt bei den Eltern die Offene Tür als Einstiegsangebot eine marginale Rolle.

### Mädchen bewerten das Gesamtangebot am besten

Mädchen bewerten die meisten Angebote (Forum, Mailberatung, Einzel- und Themenchat) und auch das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung am besten. Jungen bewerten den Gruppenchat und die Offene Tür am besten. Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten alle Angebote der bke-Onlineberatung und auch das Gesamtangebot am kritischsten.

Die meisten Angebote und auch das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung werden von Jugendlichen ohne

Migrationshintergrund besser bewertet. Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten lediglich das Forum besser als Jugendliche ohne Migrationshintergrund.

Jugendliche empfehlen vornehmlich, das Angebot der bke über Fachkräfte bekannter zu machen und das relativ unabhängig von Alter und Geschlecht, obgleich sie den Zugang zum Angebot der bke vor allem über neue Medien und hier in erster Linie über Suchmaschinen finden. Insbesondere empfehlen die befragten Jugendlichen Fachkräfte aus Schulen als Multiplikator/innen einzusetzen.

### Eltern schlagen Fachkräfte aus Schulen als Multiplikator/innen vor

In Bezug auf das Alter sticht hervor, dass die Gruppe der 46- bis 51-jährigen Eltern die einzelnen Angebote und auch das Gesamtangebot der bke-

tungen der einzelnen Angebote Angaben gemacht haben. Der Themenchat und die Offene Tür bspw. wurden nur von Müttern bewertet.

Markant ist, wie bereits bei den Jugendlichen angeführt, dass Eltern, obwohl sie mehrheitlich über neue Medien und hier vorwiegend über die Suchmaschine zur bke-Onlineberatung finden, ausnehmend häufig empfehlen, das Angebot der bke über Fachkräfte bekannter zu machen, auch relativ unabhängig von Alter und Geschlecht. Insbesondere werden Fachkräfte aus Schulen als Multiplikator/innen vorgeschlagen.

### Empfehlungen

Im Folgenden sollen, basierend auf den Ergebnissen der Befragung und unter anderem dem Austausch mit Fachkräften der bke-Onlineberatung und Verantwortlichen der bke, Empfehlungen zu Werbestrategien gegeben werden. Das

## Bei den Eltern ist die Mailberatung das Angebot der ersten Wahl.

Onlineberatung tendenziell am besten bewertet. Die jüngste Elterngruppe (24 bis 33 Jahre) bewertet das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung und die meisten Angebote am kritischsten. Lediglich die Offene Tür bewertet diese Gruppe nicht am kritischsten.

Es fällt außerdem auf, dass Eltern mit Migrationshintergrund das Forum, den Gruppenchat und die Offene Tür besser bewerten als Eltern ohne Migrationshintergrund. Eltern ohne Migrationshintergrund bewerten hingegen die Mailberatung, den Einzel- und Themenchat besser. Das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung bewerten allerdings Eltern ohne Migrationshintergrund besser.

Bezüglich des Geschlechts lassen sich nur schwer Vergleiche ziehen, da generell wenig Väter an der Befragung teilgenommen haben und dementsprechend wenig Väter bei den Bewer-

Erreichen weiterer, in dieser Befragung unterrepräsentierter, teilweise benachteiligter Zielgruppen, wie weniger gebildete Personen, Jungen/Väter oder Personen mit Migrationshintergrund könnte ein nächstes Ziel der bke-Onlineberatung darstellen. Hierfür sollten die Werbestrategien unter anderem auf diese Zielgruppen ausgerichtet werden.

### Über Fachkräfte für die bke-Onlineberatung werben

Die Jugendlichen und die Eltern empfehlen vor allem, über Fachkräfte auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen. Insbesondere werden auf beiden Seiten Fachkräfte aus Schulen als Multiplikator/innen empfohlen. Auch bei der offenen Frage nach Werbeempfehlungen haben die Befragten oftmals Werbestrategien an Schulen genannt. Besonders Jugendliche haben angegeben, bereits Hinweise auf die

bke-Onlineberatung von Fachkräften aus Schulen zu bekommen. Eine weitere gezielte Werbung an Schulen wäre sinnvoll, vor allem an Haupt- und Mittelschulen. Dort können insbesondere geringer gebildete Jugendliche erreicht werden, die nach den Ergebnissen der Befragung bei der bke-Onlineberatung unterrepräsentiert sind.

Weiterhin haben weder Jugendliche noch Eltern über Ärzt/innen von der bke-Onlineberatung erfahren. Gleichzeitig haben ca. 57% der Jugendlichen und etwa 70% der Eltern diese als Multiplikator/innen empfohlen. Da weiterhin in Arztpraxen oder Kliniken eine breite Zielgruppe zu finden ist, unter anderem auch die möglichen Zielgruppen der bke-Onlineberatung, könnten ebenso Ärzt/innen als Multiplikator/innen fungieren.

Die Empfehlung der Befragten, Fachkräfte als Multiplikator/innen für die bke-Onlineberatung zu nutzen, ist zunächst konträr zum Konzept einer Beratung, die online und ohne direkten persönlichen Kontakt stattfindet. Hinter diesem Wunsch, persönlich auf die bke-Onlineberatung aufmerksam gemacht zu werden, könnte das Bedürfnis stehen, von einer fachlich fundierten Person, die den Befragungsteilnehmenden zudem auch persönlich bekannt ist, einen Hinweis auf eine seriöse Beratung zu bekommen.

#### **Werbemöglichkeiten auf zentrale soziale Aufenthaltsorte bzw. Settings**

## Väter und Jungen könnten noch gezielter angesprochen werden.

#### **von Jungen bzw. Vätern erweitern**

Väter oder junge männliche Erwachsene könnten innerhalb ihres Arbeitsplatzes, z.B. über betriebliche Sozialarbeit, von der bke-Onlineberatung angesprochen werden. Hierbei könnte auch spezielles Informationsmaterial für Väter ausgelegt werden sowie Informationsveranstaltungen zu Themen or-

ganisiert werden, die für Unternehmen und die Zielgruppe der Väter relevant sind, wie z.B. die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Überdies könnten Sportvereine einen Ort darstellen, an dem Jungen bzw. Väter gut erreicht werden (z.B. Fuß-

ballvereine). Scheidungsanwält/innen bzw. Mediator/innen als Multiplikator/innen einzusetzen, könnte ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt sein, um die Zielgruppe der Väter zu erweitern.

Bei gerade genannten Werbemöglichkeiten könnten Väter und Jungen zudem noch gezielter angesprochen werden, wenn an diese Gruppen gerichtete Angebote (wie Themenchats für Jungen), explizit beworben werden. Außerdem könnte die Vernetzung mit Multiplikatoren aus der Väterarbeit (z.B. Väterinitiativen) eine adäquate Möglichkeit der Zielgruppenerweiterung darstellen.

#### **Geringer Gebildete mithilfe von niedrigschwelligen Angeboten erreichen**

Nach Klein sind Chats »bei jugendlichen Netzeinsteiger/innen und insbesondere bei Hauptschüler/innen weitaus populärer als Emails und Foren und könnten daher eine Möglichkeit bieten, Beratung auch für diese Jugendliche über das Internet zugänglicher zu machen.« (Klein 2005: S. 27). Deshalb könnte sich die bke-Onlineberatung

verstärkt mit populären Chat-Anbietern vernetzen, bei welchen vermutlich diese Zielgruppe anzutreffen ist, und dort für ihr Angebot werben.

Weiterhin könnten Informationsveranstaltungen, Infomaterial oder Multiplikator/innen in niedrigschwel-

ligen Settings, z.B. an Elternabenden in Schulen, Nachbarschaftshilfen, Nachbarschaftshäuser oder Frühe Hilfen bzw. Hebammen, eine Option darstellen, um mehr geringer gebildete Personen auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen.

#### **Mithilfe von Instagram eine jüngere Zielgruppe und mit Facebook eine ältere Zielgruppe ansprechen**

Obwohl soziale Netzwerke (Facebook, Instagram) noch keine wesentliche Rolle bei den Zugangsmöglichkeiten spielen, empfehlen vor allem jüngere Jugendliche Instagram und ältere Facebook. Je nachdem, welche Zielgruppe erreicht werden soll, könnte demnach die Werbung in sozialen Netzwerken gestaltet werden.

#### **Einen niedrigschwelligen Einstiegschat anbieten**

Es könnte auf der Startseite der bke-Onlineberatung ein Chat-Fenster angebracht werden, das zu einem Einstiegschat einlädt. Hier könnten Berater/innen, die gerade online sind, für erste Fragen zur Verfügung stehen. Vorteil dieser Vorgehensweise ist die Niedrigschwelligkeit, da keine Registrierung notwendig ist. Dieser Einstiegschat könnte Orientierung auf der Internetseite der bke-Onlineberatung sowie allgemeine Hilfestellungen geben und/oder einen Beratungseinstieg ermöglichen. Möglicherweise könnten dadurch auch mehr User/innen mit geringerer Bildung erreicht werden.



# Der Beirat der bke-Onlineberatung

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Pläne des bundesweiten Beratungsangebotes mit ein. Vertreter/innen der Trägerverbände sowie Vertreter/innen der Jugendministerien der Länder sind berufene Mitglieder des Beirats und werden einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert. Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung sind

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
- die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie

- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Die begleitenden Vertreterinnen der Länderministerien stehen stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren.

Im Jahr 2017 veranstaltete die bke-Onlineberatung gemeinsam mit der bke eine eintägige Tagung. Eingeladen wurden die Mitglieder des Beirates sowie die Ländervertreter/innen der Jugendministerien aller anderen Bundesländer sowie die Trägervertreter/innen der kooperierenden Einrichtungen und Vertreter/innen der Landesarbeitsgemeinschaften für Erziehungsberatung. Anlass waren die Änderungen im Rahmen des Datenschutzes und damit einhergehend die angepassten Bedingungen der Kooperation. Diese wurden von der Datenschutzbeauftragten der bke vermittelt. Erfreulicherweise haben alle Kooperationspartner im Nachgang

die weitere Mitwirkung bei der bke-Onlineberatung bestätigt.

Auf großes Interesse stieß das erste Evaluationsprojekt im Rahmen der Kooperation mit der Technischen Hochschule Georg Simon Ohm in Nürnberg zur Nutzeranalyse, das bei der Veranstaltung präsentiert wurde: In einer umfangreichen Befragung haben zwei Masterstudentinnen sowohl die soziodemografischen Daten erhoben als auch den Zugang der Nutzer/innen zur bke-Onlineberatung.

Schließlich bot der Fachtag auch die Möglichkeit des Dankes an die scheidende zuständige Referatsleiterin aus dem federführenden bayerischen Staatsministerium: Frau Gabriela Lerch-Wolfrum, die die Geschicke der bke-Onlineberatung von Anbeginn an maßgeblich begleitet hat. Frau Lerch-Wolfrum erinnerte in einer kurzen Ansprache an die Anfänge und die Vorgeschichte der bke-Onlineberatung. Ihr Nachfolger, Herr Dr. Patrick Zahnbrecher, stellte sich der Runde vor. Als Jurist bringt Herr Dr. Zahnbrecher sehr gute Kenntnisse mit, die im Hinblick auf das aktuelle Thema Datenschutz gleich von Nutzen waren.

# Kooperationspartner in der Erziehungsberatung

Folgende Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2017 zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung.

## Baden-Württemberg

- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Esslingen
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungsstelle des Landkreises Tübingen in Mössingen

## Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Caritasverbandes Aschaffenburg e.V. in Aschaffenburg
- Ökumenische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Diakonie Oberland und des Caritasverbandes München-Freising e.V. in Bad Tölz
- Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Coburg e.V. in Coburg
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Eggenfelden
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen

- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene der Diakonie Kitzingen und des Caritasverbandes für den Landkreis Kitzingen e.V. in Kitzingen
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Kelheim
- Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge Augsburg e.V. in Kempten
- Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend und Elternfragen des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München
- Familien-, Jugend- und Erziehungsberatung der Stadt München in München
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge München und Freising e.V. in München
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Regensburg
- Psychologische Beratungsstelle, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Regensburg e.V. in Regensburg

- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen des Konfessionellen Zweckverbandes e.V. in Roth
- Ev. Beratungszentrum des Diakonischen Werkes Würzburg e.V. in Würzburg

## Brandenburg

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

## Hamburg

- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg

## Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg
- Ev. Zentrum für Beratung und Therapie, Familienberatung, Haus am Weißen Stein des Ev. Regionalverbandes in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Ev. Regionalverbandes in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kinder-, Jugend- und Elternberatungsstelle der Stadt Frankfurt in Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt

## Mecklenburg-Vorpommern

- Beratungsstelle im Jugendhaus Alte Molkerei von JAM e.V. in Ribnitz-Dammgarten

## Niedersachsen

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

## Nordrhein-Westfalen

- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen des Ev. Kirchenkreises Bonn in Bonn
- Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Wesel in Dinslaken
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Kirchenkreis Dortmund in Dortmund
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern von Beratungsstelle e.V. in Dortmund
- Erziehungsberatungsstelle des Sozialdienst katholischer Frauen Dortmund e.V. in Dortmund
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologische Beratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Ev. Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen in Essen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes Essen e.V. in Essen
- Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Herford in Herford
- Familienberatungsstellen der Stadt Köln in Köln

- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
- Ärztliche Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Deutschen Kinderschutzbundes Mülheim an der Ruhr e.V. in Mülheim an der Ruhr
- Jugendberatung der ginkgo Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen der Diakonie Münster - Beratungs- und BildungsCentrum GmbH in Münster
- Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen in Oberhausen
- Psychologische Beratungsstelle Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen in Ratingen
- SOS-Beratungszentrum Schieder des SOS-Kinderdorf e.V. in Schieder-Schwalenberg
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Ev. Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
- Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Aachen in Stolberg

## Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes Worms-Alzey in Alzey
- Beratungsstelle für Kinder, Eltern und Jugendliche des Diakonischen Werkes Pfalz in Bad Dürkheim
- Caritas-Zentrum Ludwigshafen Caritasverbandes für die Diözese Speyer e.V. in Ludwigshafen

## Saarland

- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Diakonischen Werkes an der Saar gGmbH in Saarbrücken

## Sachsen

- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der AWO Chemnitz in Chemnitz
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des malwina e.V. in Dresden
- Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Ev. Familienberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

## Sachsen-Anhalt

- Erziehungsberatungsstelle der AWO-Erziehungshilfe Halle gGmbH in Halle (Saale)

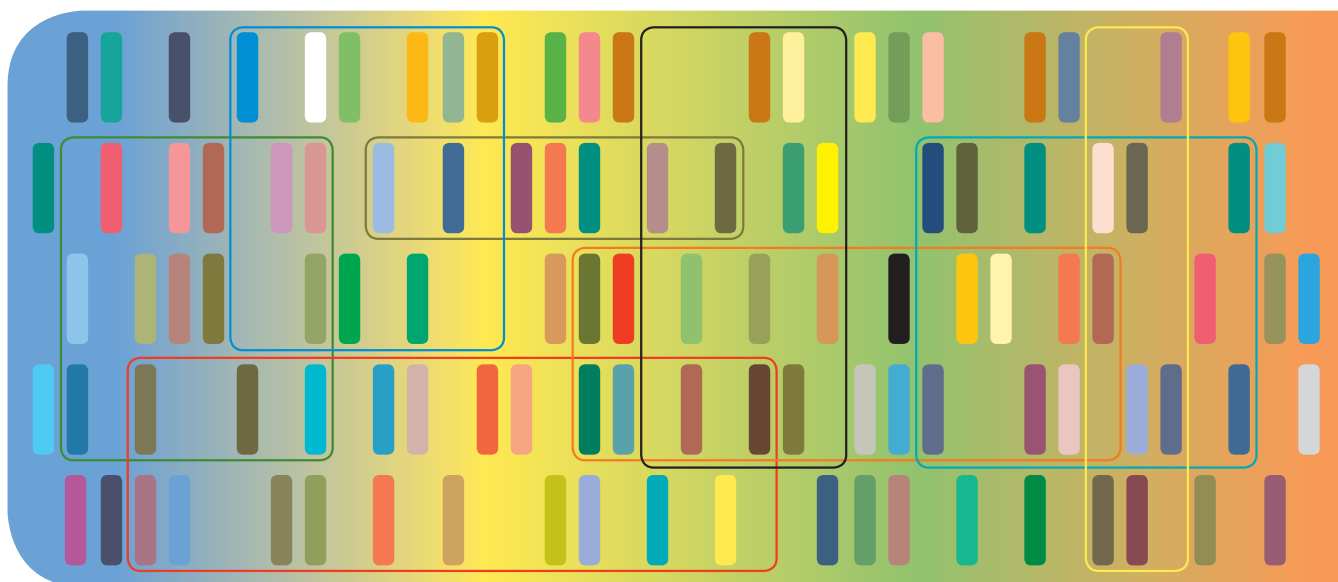
## Schleswig-Holstein

- Beratungsstelle für Erziehungsfragen im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Südstormarn e.V. in Bargteheide
- Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

## Thüringen

- Integrative Beratungsstelle Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diakonie Ostthüringen gGmbH in Gera
- Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlatal e.V. in Pößneck

# Alle anders



**Diversität beraten**  
**Wissenschaftliche**  
**Jahrestagung**  
München  
13.–15. Sept. 2018

Programm und  
Anmeldung  
unter [www.bke.de](http://www.bke.de)

Die Wissenschaftliche Jahrestagung 2018 rückt das Thema Vielfalt in den Fokus. Sie beschäftigt sich mit identitätsstiftenden Unterschieden von Menschen und der materiellen Ungleichheit von Familien in ihren Lebenslagen.

Die gesellschaftliche Realität führt zu immer stärkeren Unterschieden von Lebensentwürfen und zu ungleichen Chancen von Familien. Was bedeutet dies für die Institution Erziehungsberatung und, was viel wichtiger ist, für die Klienten?

Eine unterschieds- und menschensensible Beratung kommt nicht nur den Rat suchenden Kindern, Jugend-

lichen und Eltern entgegen, die sich gut angenommen und verstanden fühlen können, sie eröffnet den Berater/innen auch reichhaltige Möglichkeiten, die Beratung aufgrund der wahrgenommenen Unterschiede kreativ und gewinnbringend zu gestalten.