

bke-beratung.de



Erziehungs- und
Familienberatung im Internet
Bericht 2009



Inhalt

- 2 **Überblick**
- 2 Die Inanspruchnahme der Onlineberatung
- 3 Die Ratsuchenden
- 3 Fachliche Weiterentwicklung
- 4 Interne Strukturen
- 4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
- 5 **Das Berichtsjahr 2009 in Zahlen**
- 5 Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen an der bke-Onlineberatung
- 6 Inanspruchnahme
- 8 Zusammenfassung
- 9 **Fachliche Entwicklung der Erziehungsberatung im Internet**
- 9 **Grundlagen der Mailberatung.**
Formale Kriterien für die erfolgreiche Gestaltung von Dialogen im Kontext virtueller Beratung. Von Ulrike Weißhaupt
- 13 **Hohe Fachlichkeit in scheinbar unverbindlicher Umgebung.** Für den Wechsel von Leichtigkeit und Tiefgang in der Gruppenchatberatung braucht es Regeln und Standards. Von Sabine Buckel
- 17 **Regeln und Standards im Forum.**
Von Jutta Steck-Kirschner
- 21 **Zur Supervision von Mailberatungen.**
Von Willi Abelein und Eduard Hild
- 24 **Virtuelle Lebenswelten.** Themenchatwochen der bke-Onlineberatung aus Anlass des School Shootings in Winnenden. Von Heinz Thiery
- 27 **Das virtuelle Team der bke-Onlineberatung.**
Arbeiten in einer »standortverteilten« Einrichtung. Von Christine Sutara
- 29 **Voraussetzungen der Leistungserbringung in der bke-Onlineberatung**
- 30 **Das Leistungsspektrum der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern**
- 36 **Qualitätssicherung**
- 36 Fortbildung
- 36 Intervision
- 36 Supervision
- 36 Feedback und Beschwerdemanagement
- 38 Automatische Katamnese
- 39 **»Ihre Meinung«: Das Feedback der User**
- 39 Rückmeldungen von Eltern
- 40 Rückmeldungen von Jugendlichen
- 42 **Technische Weiterentwicklung**
- 43 **Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung**
- 43 Verlinkung
- 43 Publikationen, Vorträge und Projektvorstellungen
- 43 Vernetzung und Kooperation
- 44 **Schlussfolgerungen und Perspektiven**
- 44 **Anhang: Beteiligte Beratungsstellen**
- 46 Impressum

Überblick

Die Erziehungs- und Familienberatung im Internet in Trägerschaft Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) wurde im Jahr 2009 von 95 Beratungsstellen mit 100 Fachkräften aus 15 Bundesländern erbracht. Der Anteil der mitwirkenden Beratungsstellen in freier Trägerschaft entspricht mit einem Anteil von 68% den örtlichen Verhältnissen.

Die bke-Onlineberatung wird für Eltern und Jugendliche angeboten. 2009 registrierten sich beinahe 10.000 Jugendliche (5.065) und Eltern (4.517) neu, um das Angebot aktiv nutzen zu können. Während Eltern bke-elternberatung.de meist punktuell und bezogen auf aktuelle Probleme nutzen, suchen Jugendliche unter bke-jugendberatung.de über längere Zeit den Austausch untereinander und mit den Fachkräften der bke-Onlineberatung.

Die Inanspruchnahme der Onlineberatung

Foren

Die Diskussionsforen sind das Aushängeschild der bke-Onlineberatung. Von 34.205 Beiträgen entfallen 27.922 auf die Jugendlichen und 6.283 auf die Eltern.

Gruppenchats

Im Jahr 2009 wurden 1.239 Gruppenchats angeboten; 288 davon für Eltern und 951 für Jugendliche. Damit fanden pro Werktag 3 Gruppenchats statt. Die Gruppenchats hatten insgesamt 9.020 Teilnehmer/innen. Neben den offenen Gruppenchats wurden 201 Themenchats mit zum Teil externen Experten durchgeführt. 82% der Themenchats richteten sich an Jugendliche. Die Gruppenchats fanden insgesamt 7.001 Jugendliche und 2019 Eltern als Teilnehmer. Die Themenchats wurden von 1.309 Jugendlichen und 160 Eltern in Anspruch genommen. Insgesamt haben knapp 10.500 Teilnehmer/innen von den Chatangeboten profitieren können.

Einzelberatung

Die Einzelberatung in einer vertraulichen Beziehung zwischen Ratsuchendem und Beratungsfachkraft kommt dem Beratungsangebot in den örtlichen Beratungsstellen am nächsten. Sie wird als zeitversetzte Mailberatung und als zeitsynchrone Chatberatung angeboten. Die Mailberatung wurde 5.706 Mal in Anspruch genommen. Mit 3.052 entfiel die Mehrzahl der Mailberatungen auf die Eltern. 2.654 Beratungen wurden von Jugendlichen in Anspruch genommen. Doch die Jugendlichen nutzten die Mailberatung intensiver.

Der zeitsynchrone Einzelchat kann ohne Voranmeldung in der Offenen Sprechstunde in Anspruch genommen werden. Von diesem Angebot machten die Jugendlichen am häufigsten Gebrauch: Für Jugendliche konnten 1.767 Einzelchats durchgeführt werden, für die Eltern weitere 205 Einzelchats.

Eltern und Jugendliche im Dialog

Die Onlineberatung wird für Jugendliche und für Eltern auf getrennten Websites angeboten. Da jedoch viele Postings in den Foren und Anfragen in der Einzelberatung die Sprachlosigkeit zwischen den Generationen in den Familien erkennen lassen, ist das Forum *Die offene Tür* für einen stellvertretenden Dialog zwischen Jugendlichen und Eltern, die das Onlineberatungsangebot nutzen, eingerichtet worden. Das Forum wird ergänzt durch gemeinsame Gruppenchats von Jugendlichen und Eltern. 2009 fanden 12 dieser Gruppenchats statt.

Evaluation

387 Ratsuchende haben 2009 von der Möglichkeit einer Bewertung der Angebote Gebrauch gemacht. Insbesondere die Jugendlichen begleiten die bke-Onlineberatung intensiv. Die Mailberatung wird mit 85% als sehr gut oder gut bewertet. Ähnlich werden die Diskussionsforen bewertet. Bei der Beratung im Einzelchat erfolgt durch exakt drei Viertel der Ratsuchenden eine positive Beurteilung. Die Gruppen- und die Themenchats werden geringfügig besser eingeschätzt. Jugendliche und Eltern unterscheiden sich in ihrer Bewertung nur hinsichtlich der Chatangebote.

Die Ratsuchenden

Alter

Die Altersverteilung in der Onlineberatung unterscheidet sich deutlich von der örtlichen Inanspruchnahme von Erziehungsberatung. Während dort Beratung insbesondere für 6- bis 12-jährige Kinder in Anspruch genommen wird, wird die Onlineberatung gerade für die im *Real Life* geringer repräsentierten Altersgruppen genutzt. Auf der Elternseite fällt insbesondere die Inanspruchnahme wegen der Probleme mit Säuglingen und Kleinkindern unter drei Jahren auf (im Jahr 2009 waren dies 18% der Beratungsanfragen). In der Jugendberatung dominieren die 15- bis 21-Jährigen, die in der örtlichen Beratung nur unterdurchschnittlich repräsentiert sind. Während in den örtlichen Beratungsstellen die Beratungen oft auch von den Eltern um der Jugendlichen willen in Anspruch genommen werden, suchen die (vorwiegend weiblichen) Jugendlichen im Internet selbst um Hilfe nach. Insgesamt entfallen in der bke-Onlineberatung 69% aller Beratungsanfragen von Jugendlichen und von Eltern auf junge Menschen ab zwölf Jahren. Das Ziel, im Internet eine Unterstützung insbesondere für Jugendliche zu etablieren, wird damit erreicht.

Geschlecht

Bei den Jugendlichen hat sich das Verhältnis zugunsten der männlichen Nutzer verschoben. In der Jugendberatung entfielen zwei Drittel der neuen Registrierungen (66%) auf weibliche und ein Drittel auf männliche Jugendliche (34%). In der Mailberatung ist der Anteil der männlichen Jugendlichen mit 14% im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben. Doch hat sich die absolute Zahl der Beratungen männlicher Jugendlicher gegenüber 2005 verfünffacht. Der geringe prozentuale Anteil ist auf die weiterhin schneller steigende Inanspruchnahme durch weibliche Jugendliche zurückzuführen: bei ihnen hat sich die Zahl der Beratungen im selben Zeitraum verneunfacht.

Gut 85% der Registrierungen bei der Elternberatung erfolgen durch Mütter. 15% der Registrierungen entfallen

auf Väter (-3%). Trotz des Rückgangs nehmen Väter in der Onlineberatung um 50% häufiger Kontakt zu einem Beratungsangebot auf wie in der örtlichen Beratung.

Die Eltern nutzen die Mailberatung zu 55% zu Anfragen für männliche Kinder. Dieses Geschlechterverhältnis entspricht der örtlichen Beratung. In der Jugendberatung dominieren dagegen mit 86% die weiblichen Jugendlichen.

Gründe der Mailberatung

Für Beratungsanfragen werden wie in der örtlichen Beratung die Gründe der Beratung (aus der Sicht der Fachkräfte) erhoben. Bei den Jugendlichen dominieren vier Gründe die Inanspruchnahme. Für jeden zweiten Jugendlichen stehen seelische Probleme bei der Beratung im Vordergrund. Es folgen die Belastungen durch familiäre Konflikte bei knapp 10% und schulische bzw. berufliche Probleme sowie Auffälligkeiten im sozialen Verhalten bei 9% bzw. knapp 7% der Beratenen.

Bei den Anfragen der Eltern entfallen auf Entwicklungsauffälligkeiten und seelische Probleme nur knapp 29%. Belastungen durch familiäre Konflikte werden von den Fachkräften für 21% der Anfragen benannt. Es folgen schulische und berufliche Probleme mit 12% sowie Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern und Auffälligkeiten im sozialen Verhalten mit jeweils knapp 12%.

Eine Gefährdung des Kindeswohls wird bei den Jugendlichen für knapp 5% und bei den Anfragen der Eltern für knapp 2% als Grund für die Beratung angegeben.

Verteilung der Nutzenden

Die bke-Onlineberatung wird von Jugendlichen und Eltern aus allen Bundesländern etwa entsprechend dem Anteil der jeweiligen Bevölkerung genutzt.

Fachliche Weiterentwicklung

Die Berichte haben in diesem Jahr ihren Schwerpunkt in den fachlichen Regeln, die in den unterschiedlichen Aufgabefeldern zugrunde gelegt werden.

Grundlagen der Mailberatung

Die Anonymität des Internet erfordert die bewusste Ausbildung von Strukturen, die an die Stelle der Wahrnehmungen und der Kontextbedingungen in der örtlichen Beratung treten. Ausgehend von der Autonomie des Ratsuchenden, in dessen Initiative die Fortsetzung der Beratung gelegt ist, werden Anforderungen an die Beantwortung von Erstanfragen formuliert und Hinweise zur Anrede und zur benutzten Sprache gegeben. Auch die Beendigungen der Beratung, die Weiterverweisung und die Überleitung in eine örtliche Hilfe bedürfen der Strukturierung.

Hohe Fachlichkeit in scheinbar unverbindlicher Umgebung

Auch der Gruppenchat, der zwischen Leichtigkeit und Tiefgang changiert, bedarf der Festlegung äußerer Bedingungen wie Terminierung, Zeitplanung, Teilnehmerzahl und benutzter Sprache. Inhaltliche Standards strukturieren zudem den Verlauf der Chats: Sie betreffen die Begrüßung, die Sammlung von Themen, die Gestaltung der Atmosphäre und die Beendigung der Chats. Dabei ist das virtuelle Gespräch auf besondere Techniken zur Realisierung der Präsenz angewiesen.

Regeln und Standards im Forum

Eine besondere Herausforderung stellt die Moderation von Foren dar, die über 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche geöffnet sind. Die Moderatoren müssen abwägen, auf welche Beiträge sie reagieren, wann sie Diskussionen anregen und wann sie auch in geschriebene Postings eingreifen (editieren). Dabei stellt sich die Situation im Elternforum und im Jugendforum unterschiedlich dar. Entsprechend differenziert muss reagiert werden.

Zur Supervision von Mailberatung

Supervision von Einzelberatungen (Mailberatungen) im Internet unterliegt gegenüber den bekannten Supervisionsprozessen im Real Life besonderen Bedingungen. Zunächst sind spezifische Anforderungen an das Textverstehen und die sprachliche Ausdrucksfähigkeit zu stellen. Denn die Supervision knüpft nicht an einen erinnernden Bericht der Beraterin, sondern an der textlichen Dokumentation eines Beratungsprozesses an. Dabei ergibt sich aufgrund der vorgestellten Probleme ein besonderer Supervisionsbedarf im Bereich der Jugendberatung. Die Unterschiede zwischen Online-Supervision und der Supervision im Real Life werden herausgearbeitet.

Virtuelle Lebenswelten

Die Themenchatwochen zu Virtuellen Lebenswelten aus Anlass des School Shootings in Winnenden haben verstärkt bei männlichen Jugendlichen Interesse gefunden. Die Zusammenarbeit mit den Portalen *SchuelerVZ* und *SchuelerCC* wird dargestellt und die zahlenmäßige Entwicklung der Nutzung der Beratungsangebote nachgezeichnet.

Das virtuelle Team der bke

Die Besonderheit der bke-Beratung ist ein virtuelles Team, dessen Mitglieder sich an mehr als achtzig verschiedenen Standorten befinden. Es werden die Anforderungen an die mitwirkenden Fachkräfte dargestellt, die über Selbstorganisationskompetenz und Medienkompetenz verfügen müssen. Ein virtuelles Team besteht nur, wenn es – webbasiert – kommuniziert. Reale Treffen im Erfahrungsaustausch erleichtern die softwaregestützte Kommunikation.

Interne Strukturen

Beteiligung örtlicher Beratungsstellen

Im Jahr 2009 waren 95 Beratungsstellen mit insgesamt 100 Beratungsfachkräften an der Leistungserbringung beteiligt. Vierzig Prozent von ihnen wirken unbefristet an der Onlineberatung mit. Die anderen Beratungsstellen scheiden in der Regel nach zwei Jahren aus und geben weiteren Einrichtungen Gelegenheit zur Mitwirkung. Die Beteiligung an der Onlineberatung ist in den Bundesländern noch unterschiedlich. Bisher werden lediglich 72% der vorgesehenen Beratungskapazitäten eingebracht.

Die Verteilung zwischen Einrichtungen kommunaler Träger und Trägern der freien Jugendhilfe entspricht mit 32 zu 68% etwa der Situation in der örtlichen Beratung.

Erfahrungsaustausch

Im Mai 2009 fand der regelmäßige Erfahrungsaustausch der mitwirkenden Beratungsfachkräfte statt. Im Mittelpunkt standen die Beratung der Eltern in den Diskussionsforen sowie eine verbesserte Chatmoderation für beiden Adressaten. Der in zwei Gruppen durchgeführte, insgesamt dreitägige Austausch im realen Leben stärkt die fachliche Kommunikation in der virtuellen Welt.

Fortbildung

Im Jahr 2009 wurden in zwei einwöchigen Fortbildungen insgesamt 20 Fachkräfte neu für die Mitwirkung in der bke-Onlineberatung qualifiziert. Die Fortbildungen wurden wieder in der Verwaltungsfachhochschule Speyer durchgeführt, die eine geeignete technische Ausstattung zur Verfügung stellen kann.

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Öfter als im Vorjahr wurden bke-jugendberatung.de und bke-elternberatung.de durch die Suchmaschine Google nachgewiesen: Für die Elternberatung fanden sich knapp 6.500 und für die Jugendberatung dagegen erfreuliche 28.000 Einträge. Das Angebot wurde im Berichtsjahr im Rahmen mehrerer Tagungen und auch an einer Hochschule dargestellt. Mit den Off-Centres der Grafschaft Norfolk in England wurde der inhaltliche Austausch fortgeführt und ein Erfahrungsaustausch in Deutschland im Jahr 2010 geplant.

Das Berichtsjahr 2009 in Zahlen

Die Erziehungs- und Familienberatung im Internet in Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) wurde im Jahr 2009 von 95 Beratungsstellen mit 100 Fachkräften aus 15 Bundesländern erbracht. Der Anteil der mitwirkenden Beratungsstellen in freier Trägerschaft entspricht mit 68% etwa der Situation in der örtlichen Beratung. Die bke-Onlineberatung wird für Eltern und Jugendliche angeboten. Während Eltern das Angebot bke-Elternberatung meist punktuell und bezogen auf aktuelle Probleme nutzen, suchen Jugendliche in der bke-Jugendberatung über längere Zeit den Austausch untereinander und mit den Fachkräften der bke-Onlineberatung.

Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen an der bke-Onlineberatung

Im Berichtsjahr waren insgesamt 95 Fachkräfte aus 100 Beratungsstellen an der Leistungserbringung beteiligt. (Die Liste der beteiligten Beratungsstellen finden Sie im Anhang.) Diese Größenordnung macht die bke-Onlineberatung einmalig in der Bundesrepublik. Die zustimmende Haltung der Bundesländer zu diesem Angebot sowie die positiven Erfahrungen der mitwirkenden Fachkräfte für die eigene Beratungsarbeit vor Ort haben bewirkt, dass sich viele Beratungsstellen um eine unbefristete Mitarbeit in der Virtuellen Beratungsstelle bemühen. Nahezu alle Verlängerungsanfragen wurden von den örtlichen Trägern positiv beschieden. Derzeit sind 40% der Fachkräfte definitiv unbefristet im Angebot tätig. Vereinfacht wurde die Verlängerung der Kooperationsverträge zusätzlich durch die seit 2006 gültige und vom Beirat verabschiedete Regelung, die Mitarbeit automatisch um 12 Monate zu verlängern, sofern der Kooperationsvertrag nicht gekündigt wird. Erfreulich ist die Tatsache, dass die beteiligten Einrichtungen bei personellen Veränderungen fast immer gewillt sind, eine Ersatzkraft zu akquirieren. Durch das Ausscheiden von Fachkräften aus dem

aktiven Dienst, durch Stellenwechsel, Elternzeit und längere Krankheitsausfälle kommt es jedoch immer wieder zu Vertragsbeendigungen, wodurch ständig ein Bedarf an neuen Fachkräften bestehen bleibt.

Erkennbar ist, dass es zwischen den Bundesländern noch immer nennenswerte Unterschiede bei der Mitwirkung an der bke-Onlineberatung gibt: Bayern, Berlin, Hamburg, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen sind die Länder, die sowohl von der Anzahl der Beteiligungen als auch vom Stundenumfang das geplante Soll erfüllen. Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein bringen mehr als die Hälfte der geforderten Stunden ein. Alle anderen Bundesländer haben bei der Beteiligung noch deutlichen Nachholbedarf. Das Bundesland Bayern konnte durch gezielte Werbemaßnahmen bei den öffentlichen und freien Trägern zu Beginn des Jahres 2009 einen Erfüllungsgrad von mittlerweile 100% der Sollstunden erreichen.

Neben der Darstellung der Beteiligung nach Bundesländern ist auch die Aufteilung auf die Trägergruppen von Interesse: Die kommunalen Träger (Städte und Landkreise) bringen insgesamt 31 Beratungsstellen in das bke-Portal ein, das entspricht mit 32% etwa dem Anteil der kommunalen Träger in der örtlichen Beratungslandschaft. Bei den freien Trägern ist das Diakonische Werk mit 31 Beratungsstellen führend. Es folgen die Caritas mit 16, der DPWV mit 4 und sonstige Verbände mit 10 Beratungsstellen. Die Arbeiterwohlfahrt beteiligte sich mit 3 Beratungsstellen.

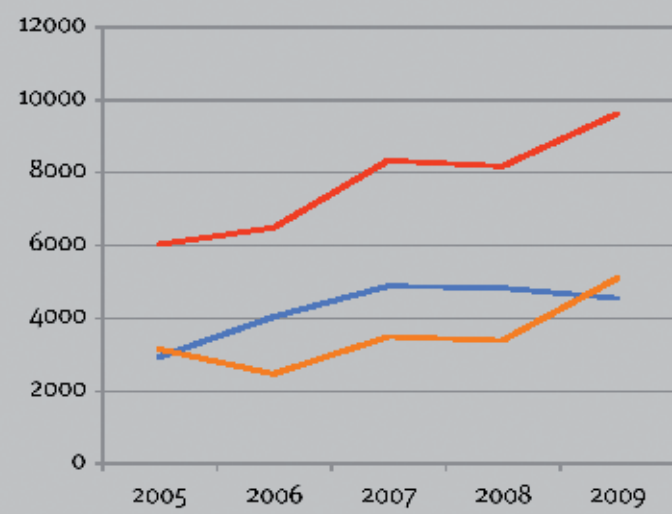
Wegen der steigenden Inanspruchnahme der örtlichen Erziehungsberatung ist es nur wenigen Einrichtungen möglich, wie in der Konzeption vorgesehen, 10 Wochenstunden einzubringen: gut 80% der Beraterinnen und Berater bringen ein Stundenkontingent von 5 Stunden pro Woche ein. Lediglich 7 Fachkräfte beteiligen sich im Umfang von 10 Wochenstunden, die restlichen Fachkräfte bringen zwischen 6 und 8 Wochenstunden ein.

Bundesland	Stunden Soll	Stunden Ist	Fehlstunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	110	35	75	31,8%
Bayern	120	129	-9	107,5%
Berlin	30	30		100,0%
Brandenburg	30	10	20	33,3%
Bremen	10	0	10	0,0%
Hamburg	17	17		100,0%
Hessen	60	40	20	66,6%
Mecklenburg-Vorpommern	20	15	5	75,0%
Niedersachsen	80	40	40	50,0%
Nordrhein-Westfalen	180	117,5	62,5	65,3%
Rheinland-Pfalz	40	36,5	3,5	91,3%
Saarland	10	10		100,0%
Sachsen	40	43	-3	107,5%
Sachsen-Anhalt	20	20		100,0%
Schleswig-Holstein	30	16	14	53,3%
Thüringen	20	30	-10	150,0%
Summen (gerundet)	817	589	228	72,1%

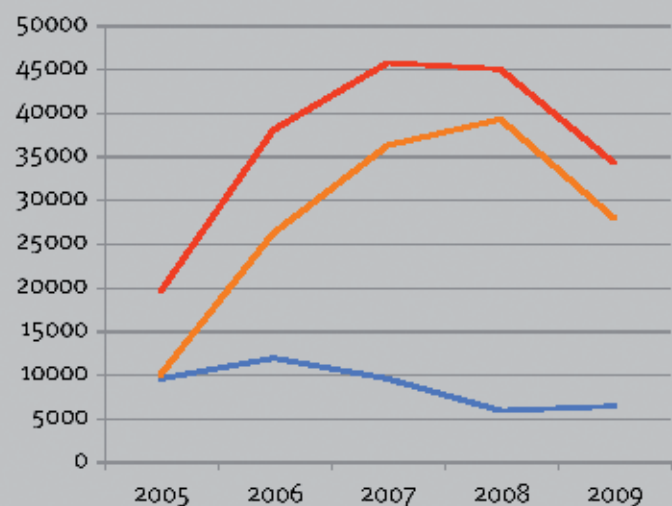
Anzahl der jährlichen Besucher der Website



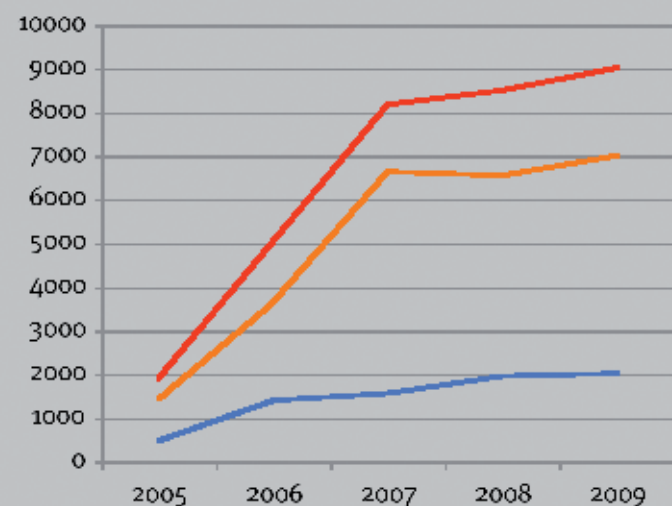
Anzahl der Neuregistrierungen



Forum Anzahl der Beiträge



Gruppenchat Anzahl der Teilnehmer/innen



Inanspruchnahme

Die Intensität der Zugriffe auf das Beratungsangebot ist von 2004 bis 2007 anhand so genannter täglicher *Besuche* (Visits) ermittelt worden. Ein Visit beschreibt die einfache Zählung eines Zugriffs einer Person/eines Computers pro Tag, ganz gleich, ob nur einmal oder mehrmals pro Tag auf die Website zugegriffen wird.

Seit 2007 nutzt das Angebot die Webstatistik von Google Analytics, die Besuche einer Webseite eindeutig und bezogen auf das Statistikjahr erfasst. Somit werden bei dieser Auswertung die Besuche der gleichen Person/des gleichen PC bezogen auf das gesamte Statistikjahr nur einmal gezählt. Diese Komprimierung der Visits auf den jährlichen Auswertungszeitraum entspricht der Erfassung von *Besuchern*, die im Statistikjahr auf die Website zugreifen. Seit dem Jahr 2007 nimmt die Zahl der Besucher der Website »bke-Beratung« kontinuierlich zu. Im Jahr 2009 konnten bereits mehr als 160.000 Jugendliche und Eltern erreicht werden, die das Angebot zu präventiven Zwecken oder aktiv nutzen. Wegen ihrer deutlich höheren Aussagekraft tritt diese Zählweise beginnend mit diesem Sachbericht an die

Stelle der früheren Auszählung der täglichen Visits.

Für die aktive Inanspruchnahme der angebotenen Beratungsformen Forum, Gruppen- und Themenchat sowie die Einzelberatung ist allerdings die Zahl der Registrierungen von Ratsuchenden der aussagekräftigere Indikator. Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Zahl der Registrierungen mit einer Steigerung von knapp 18% kräftig zu: 9.582 neu registrierte Jugendliche und Eltern im Berichtsjahr belegen die ungebrochene Attraktivität des Angebots.

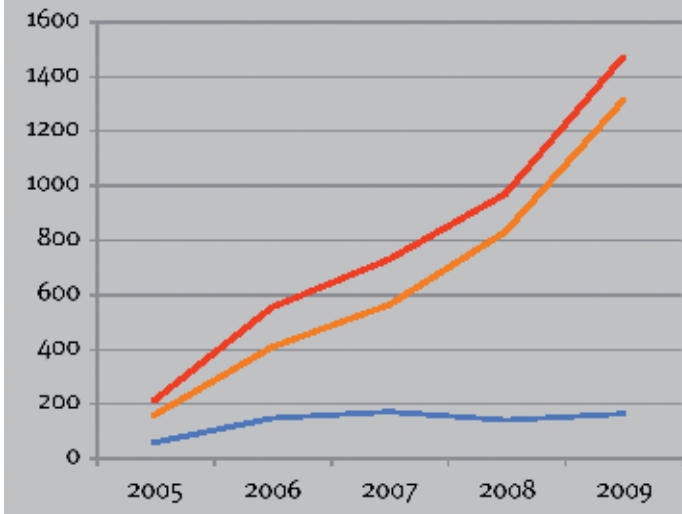
Das im Vorjahr erreichte hohe Niveau hat sich erneut verbessert (siehe Diagramm *Neuregistrierungen*). Betrachtet man schließlich differenziert die tatsächliche Inanspruchnahme der einzelnen Beratungsformen, ergibt sich insbesondere im Bereich der Einzelberatung eine weitere deutliche Erhöhung gegenüber den Vorjahren.

Forum

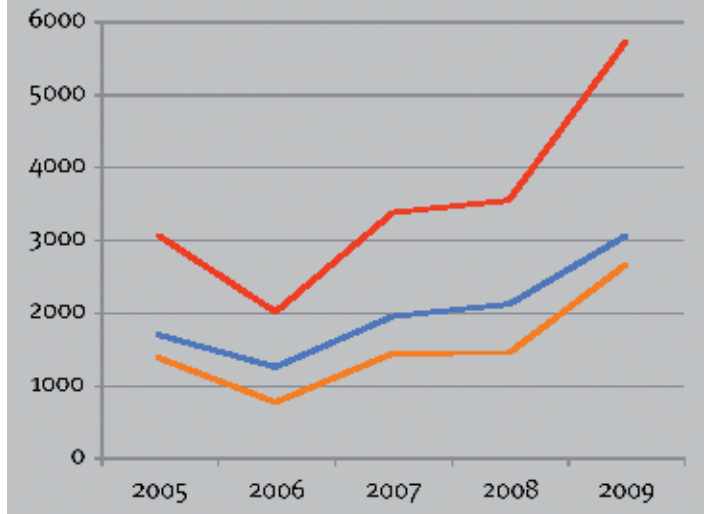
Ratsuchende können die Beiträge im Forum der bke-Onlineberatung ohne Registrierung lesen. Das Forum vermittelt einen ersten Eindruck über die Fachlichkeit,

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

Themenchat Anzahl der Teilnehmer/innen



Mailberatung Anzahl Ratsuchende (Fälle)



Offene Sprechstunde Anzahl Kontakte



Vergangenheit der Fall war. Dadurch werden weniger Nachfragen seitens der Community notwendig, die Zahl der Rück- und Nachfragen sinkt. Die Beiträge der Eltern sind dagegen auf 6.283 gestiegen. Insgesamt kann man an der aktiven Nutzung des Forums wie bereits an der Zahl der Neuregistrierungen eine Stabilisierung der bke-Onlineberatung auf hohem Niveau ablesen (siehe Diagramm *Forum*).

Gruppen- und Themenchat

Die Beratung im Chat findet zu wöchentlich wiederkehrenden Terminen statt. Angeboten werden themenoffene Gruppenchats und Themenchats, an denen auch externe Expertinnen und Experten mitwirken. Im Berichtsjahr musste das Angebot wegen der hohen Inanspruchnahme der Mailberatung leicht reduziert werden: Pro Werktag wurden durchschnittlich drei Gruppenchats angeboten. Daneben wurden an jedem zweiten Tag Themenchats angeboten.

Insgesamt wurden von der bke-Onlineberatung im Jahr 2009 1.239 Teilnehmer/innen angeboten; 288 für Eltern und 951 für Jugendliche. In den Gruppenchats wurden insgesamt 9.020 Teilnehmer/innen gezählt. Das entspricht einer Steigerung von 6% im Vergleich zum Vorjahr. Die Zahl der Themenchats lag bei 201 (Vorjahr: 180). 82% der Themenchats entfielen auf die Jugendberatung. Die Zahl der Besucher der Themenchats ist mit 1.469 deutlich gestiegen (Vorjahr: 967). Es haben 160 Eltern und 1.309 Jugendliche teilgenommen. Die Zahl der Jugendlichen in den Themenchats hat sich um 58% erhöht (siehe Diagramme *Gruppenchat* und *Themenchat*).

Die Themenchats wurden in Kooperation mit unterschiedlichen Einrichtungen und Expertinnen und Experten durchgeführt. Wichtige Themen auf bke-elternberatung.de waren Fragen zu ADHS und Drogenproblemen. Auf bke-jugendberatung.de waren Fragen zur Beziehung untereinander sowie zu Erwachsenen und Drogenprävention wichtige Themen. Wie in den Vorjahren wurden spezielle Weihnachtschats angeboten. Wiederholt wurden auch die schon zur Tradition gewordenen Chats zur Zeugnisausgabe vor den Sommerferien der verschiedenen Bundesländer. Zusätzlich wurde 2009 aus Anlass des Amoklaufs von Winnenden zwei Themenchatwochen durchgeführt.

die Intensität der Betreuung und das Klima innerhalb der Gemeinschaft der registrierten und aktiven Nutzer der bke-Onlineberatung.

Wichtiger Funktionsaspekt der Beratung im Forum ist die Selbsthilfe innerhalb der Community. Innerhalb der thematisch eingegrenzten Unterforen findet ein intensiver und zeitnaher Austausch zwischen den Ratsuchenden statt, die das gleiche Anliegen haben oder aus eigenen Erfahrungen berichten können und dadurch anderen Betroffenen Mut machen und helfen. Neue Beiträge werden oft innerhalb weniger Minuten beantwortet, vor allem auf der Jugendseite. Durch die Schnelligkeit der Reaktionen und der hohen Alltagsrelevanz der dort behandelten Themen entwickelt das Forum eine beachtliche Dynamik.

Im Berichtsjahr wurden mehr als 34.000 Beiträge in den Foren veröffentlicht. Von diesen entfallen auf die Jugendlichen 27.922. Dies entspricht einem Rückgang von 29% gegenüber dem Vorjahr. Als Erklärung für den Rückgang muss das veränderte Schreibverhalten der Jugendlichen herangezogen werden. Im Gegensatz zu den Vorjahren sind die Startbeiträge der Jugendlichen ausführlicher und beschreiben die persönliche Situation genauer als dies in der

Gründe der Mailberatung	Jugendberatung		Elternberatung	
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	16	0,6%	37	1,2%
Belastung des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern	82	3,1%	349	11,4%
Belastung des jungen Menschen durch familiäre Konflikte	261	9,8%	635	20,8%
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	188	7,1%	362	11,9%
Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme	1501	56,6%	862	28,2%
Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen	239	9,0%	371	12,2%
Unversorgtheit des jungen Menschen	0	0,0%	0	0,0%
Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen	0	0,0%	24	0,8%
Gefährdung des Kindeswohls	129	4,9%	54	1,8%
Ohne Angabe	238	9,0%	358	11,7%
Summe	2.654	100,0%	3.052	100,0%

Einzelberatung

Die Einzelberatung ist die vertraulichste Beratungsform. Sie findet »unter vier Augen« statt. Einzelberatung im Rahmen der bke-Onlineberatung wird angeboten als Mailberatung (Einzelanfrage über ein Formularfenster) oder in Form der Offenen Sprechstunde (Beratung im Einzelchat ohne Voranmeldung).

Im Jahr 2009 haben 5.706 Ratsuchende eine Einzelberatung in Form einer Mailberatung in Anspruch genommen – 3.052 Eltern und 2.654 Jugendliche (siehe Diagramm *Mailberatung*).

Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies bei den Eltern eine Zunahme um 45%, während sich die Zahl der Jugendlichen, die Mailberatung in Anspruch nahmen, um 85% erhöht hat. Eltern und Jugendliche nutzen die Mailberatung mit unterschiedlicher Intensität: Bei der Elternberatung kommen auf 3.052 Erstanfragen 1.864 Folgeanfragen, somit kommt es auf der Elternseite zu durchschnittlich 1,6 Kontakten. Bei den Jugendlichen stehen 2.654 Erstanfragen 12.797 Folgeanfragen gegenüber. Damit kommt es bei ihnen zu durchschnittlich sechs Kontakten. Im Jahr 2009 kam es zu insgesamt 20.367 Beratungskontakten (Erstanfragen plus Folgeanfragen).

Im Rahmen der Offenen Sprechstunde konnten insgesamt 1.972 Beratungskontakte in Form von Einzelchats gezählt werden. Für Eltern wurden 205 Einzelchats durchgeführt, das sind 3 mehr als im Vorjahr. Für Jugendliche konnten 1.767 Einzelchats und damit 17% mehr als im Vorjahr durchgeführt werden (siehe Diagramm *Offene Sprechstunde*).

Die Fragen der Eltern betrafen in der Mailberatung wie im Vorjahr zu 55% Probleme männlicher Kinder oder Jugendlicher. Das Durchschnittsalter der Kinder, derentwegen angefragt wurde, lag ebenfalls wie im Vorjahr bei neun Jahren. Bei der Jugendberatung dominieren weiterhin die weiblichen

Jugendlichen mit 86% (Vorjahr: 85%). Der Anteil männlicher Jugendlicher ist auf 14% zurückgegangen. Das Durchschnittsalter der ratsuchenden Jugendlichen lag wie im Vorjahr bei 17 Jahren.

Seit der Einführung der neuen amtlichen Statistik der Kinder- und Jugendhilfe werden die Gründe erfasst, die aus der Sicht der Fachkräfte eine Hilfe zur Erziehung nach §§ 27ff. SGB VIII erforderlich machen. Die obige Tabelle zeigt die Verteilung der von den Fachkräften eingetragenen Gründe der 5.706 im Rahmen der bke-Onlineberatung durchgeführten Mailberatungen.

Mit knapp 57% werden von den Fachkräften der Jugendberatung »Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme« als Beratungsgrund am häufigsten zugrunde gelegt. Es folgen mit knapp 10% »Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte« und mit 9% »schulische und berufliche Probleme«. Bei den Eltern dominieren »Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme« mit 28%, dem folgen die »Belastungen durch familiäre Konflikte« mit 20%, gefolgt von den »schulischen Problemen« mit 12%.

Zusammenfassung

Erneut stieg im Jahr 2009 die Zahl der Jugendlichen und Eltern, die sich registrierten, um aktiv das Beratungsangebot nutzen zu können. Dabei wurde die Zahl von 10.000 neuen Registrierungen im Jahr fast erreicht. Besonders hervorzuheben ist der außergewöhnliche Anstieg der Mailberatung mit einer Zunahme um fast die Hälfte bei den Eltern und beinahe einer Verdopplung bei den Jugendlichen. Trotz der knappen Personalausstattung konnte die große Zahl der Mailberatungen aufgrund des hohen Engagements der mitwirkenden Fachkräfte zeitnah beantwortet werden.

Fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung im Internet

Dieser Berichtsteil gibt Einblick in inhaltliche Überlegungen, die vom Overhead der bke-Onlineberatung angestellt werden, um die Qualität der Leistungserbringung kontinuierlich zu verbessern. In diesem Jahr stehen Regeln und Standards im Mittelpunkt. Die einzelnen Beiträge thematisieren die Bedingungen der jeweiligen Beratungsform und beschreiben Eckpunkte des fachlichen Handelns.

Auch für den Bereich der internen Supervision werden derzeit fachliche Regeln erarbeitet. Weitere Themen sind die Veränderung der Community der jugendlichen Nutzer durch die Themenchatwoche »virtuelle Lebenswelten« und die kommunikativen Bedingungen des virtuellen Teams.

Grundlagen der Mailberatung Formale Kriterien für die erfolgreiche Gestaltung von Dialogen im Kontext virtueller Beratung

Von Ulrike Weißhaupt

Ein Feedback von Eltern:

»Ich freue mich wirklich, diese Site gefunden zu haben. Ich habe leider keine Zeit momentan, bei Erziehungsberatungsstellen vorbeizugehen. Danke!«

Datensicherheit, Vertraulichkeit und insbesondere Professionalität sind als Kriterien und als Voraussetzung für die Beratung per verschlüsselter Mail (webbasierte Einzelberatung) mittlerweile bereits vielfach benannt worden. Wie sich diese Anforderungen genau zusammensetzen, welche Faktoren sie genauer definieren, welche Vorgehensweisen sich ableiten lassen, blieb jedoch bislang noch weitgehend offen.

Notwendigkeit von Strukturen in der Onlineberatung

Die im Folgenden benannten Anforderungen an Strukturen von Onlineberatung haben sich innerhalb der letzten zehn Jahre als Erfahrungswerte ergeben oder als bestehende Regelungen und Strukturen bestätigt. Sie sind zu einem großen Teil Ergebnisse von Beobachtungen und eines zum Teil sehr intensiven Austauschs mit den das Angebot nutzenden Ratsuchenden. Daraus ließen sich im Vergleich zu den Erfahrungen aus örtlichen Beratungsstellen für die Onlineberatung einige wesentliche Unterschiede ableiten. Diese Unterschiede stellen die besonderen Anforderungen an die Beratung von Anfragen im virtuellen Kontext dar. So spielen

Ein Feedback von Jugendlichen:

»Mir hat die bke-Beratung sehr geholfen und ich kann auch sagen, dass ich ohne diese Beratung wahrscheinlich nicht mehr unter den Lebenden wäre. Allerdings ist es schade, dass die Berater teilweise so wenig Zeit haben und deswegen so selten antworten können.«

zum Beispiel Überlegungen zu Rahmenbedingungen, Regeln und Strukturen im Kontext realer Beratung eine völlig andere Rolle als im virtuellen Kontext, bei dem sowohl für Ratsuchende als auch für den Berater der jeweilige Kommunikationspartner nicht erkennbar ist.

Diesem Mangel an Information, dem Fehlen eines Gesamteindrucks und der Reduktion auf die schriftliche Ebene stehen gleichzeitig hohe Erwartungen der Ratsuchenden gegenüber, zum Beispiel Erwartungen von Jugendlichen, die mit dem Schreiben ihrer Anfrage eine Schwelle überwunden haben, die im realen Kontext für sie oft unüberwindbar zu sein scheint. Oder die Erwartungen von Eltern, die sich ganz bewusst entschieden haben, im Netz professionellen Rat zur Lösung innerfamiliärer Konflikte und Problemkonstellationen im Umgang mit Kindern oder Jugendlichen zu suchen.

Um diese Ratsuchenden trotz der Reduktion von Informationen auf die Schriftlichkeit beraten zu können, müssen die fehlenden Informationen durch Strukturen ergänzt werden, die ein verlässliches, auf Vertrauen und Professionalität ausgerichtetes Handeln gewährleisten. Ein von den Ratsuchenden als professionell wahrgenommenes Angebot muss deshalb nicht allein Kriterien auf inhaltlicher Ebene genügen, sondern auch formalen Kriterien, die in der Lage sind,

den Ratsuchenden die im Hintergrund wirkende Professionalität der Beraterinnen und Berater zu vermitteln, die eine Grundlage für ein potenzielles Vertrauensverhältnis zu ihnen darstellt.

Hierfür ist zunächst eine *erkennbare Präsenz* notwendig. Sie ist z.B. durch öffentliche, aber fachlich betreute Diskussionsforen gegeben, die auch von nicht registrierten Lesern verfolgt werden können. Diese Foren ermöglichen Einblicke in Beraterreaktionen und in die Arbeitsweise eines jeweiligen Angebots.

Von besonderer Wichtigkeit sind Informationen zum Anbieter, zu Fragen der Anonymität und des Datenschutzes, der Datensicherheit und zur Zielgruppe, die für Ratsuchende leicht zugänglich und verständlich dargestellt sein müssen. Diese *Datensicherheit* impliziert für den im Kontext virtueller Beratung tätigen Berater auch, dass keine Daten an Dritte gelangen oder weitergegeben werden. Die Kommunikation mit den Ratsuchenden erfolgt anonymisiert, allein auf der Basis eines frei gewählten Nicknamens. Daher können die Beratungsfachkräfte auch nicht – wie etwa in der örtlichen Beratungsstelle – von einer Schweigepflicht entbunden werden, um zu Dritten Kontakt aufzunehmen. Denn ihnen sind die Personen, auf die ein Privatgeheimnis sich bezieht, gar nicht bekannt. Die Verantwortung für die eigenen Daten und ihre Verwendung innerhalb des realen Lebens verbleibt vollständig bei den Ratsuchenden.

Trotz dieser festgeschriebenen Verfahrensweisen bleibt für den User ein Rest von Unsicherheit, sobald er das Angebot der anonymen und asynchronen, zeitlich versetzten Mailberatung zum ersten Mal nutzt. Dieser Unsicherheit muss seitens des Beratungsangebots Rechnung getragen werden.

Anforderungen an die Beantwortung von Erstanfragen

Menschen, die sich an die virtuelle Beratung wenden, haben neben einem oftmals hohen Maß an Unsicherheit gleichzeitig aber auch hohe Erwartungen an die Beratung. Zum Teil sehr komplexe und drängende Problemlagen, für die sich die Absender professionelle Hilfe für eine Veränderung wünschen und erwarten, werden vertrauensvoll geschildert.

Feedback von Eltern: *»Ich habe erneut die Onlineberatung in Anspruch genommen und ich kann nur sagen, dass es mir wiederum sehr geholfen hat, und die Beratung hier wirklich vorbildlich war. An dieser Stelle vielen Dank.«*

Ob sich das Vertrauen gelohnt hat, ob die Erwartungen an das unsichtbare professionelle Gegenüber als erfüllt oder erfüllbar eingeschätzt werden, entscheiden die Ratsuchenden in der Mehrzahl der Fälle bereits bei der ersten Antwort des Beraters. Die wesentlichen Erwartungen an die erste Reaktion auf eine gestellte Anfrage scheinen erfüllt zu sein, wenn

- User sich in ihrem Anliegen ernst genommen fühlen,
- die verwendete Sprache als empathisch und professionell empfunden wird
- die Antwort eine oder mehrere als potentiell hilfreich eingeschätzte Lösungsideen enthält.

Der Berater sieht sich dementsprechend einer hohen Anforderung gegenüber. Er muss versuchen, diesen Erwartungen mit seiner ersten Reaktion auf die Anfrage gerecht zu werden: In seiner Antwort muss er sich allein auf eine subjektive Schilderung des Ratsuchenden beziehen. Dabei

fehlen ihm für seine erste Antwort sämtliche Möglichkeiten, geschilderte Sachverhalte noch einmal zu hinterfragen oder anhand von persönlicher Einschätzung zu objektivieren, sich einen persönlichen Eindruck von dem Ratsuchenden zu verschaffen.

Gleichzeitig ist er innerhalb dieses schriftlichen Kontextes als Berater gefordert, gleich zu Beginn des Beratungskontaktes seine Professionalität zu beweisen, um einen eventuell notwendigen weiterführenden Dialog zu ermöglichen. Aufgrund dieser ersten Beraterreaktion entscheidet der User, ob für ihn die Erwartungen an eine fachliche Unterstützung erfüllt wurden. Er trifft innerhalb dieses asymmetrischen Dialogs dann auch die Entscheidung, ob er einer Einladung zu eventuell notwendigen weiteren Kontakten folgen möchte oder nicht. Der Impuls zu einer Beratung geht also sowohl bei der ersten Anfrage als auch innerhalb der weiteren Beratungsdauer vom Ratsuchenden aus.

Autonomie des Ratsuchenden

Anders als der Berater, der im Beratungsverlauf immer zu einer Reaktion verpflichtet ist, liegt eine besondere Form der Entscheidungshoheit über die subjektiv wahrgenommene Qualität beim User, der die Beratung jederzeit beenden kann. Somit erhält die Qualität der ersten Antwort, auch als möglicher Beginn eines manchmal notwendigen beratenden Dialogs, eine besondere Bedeutung. Einige formale und inhaltliche Kriterien haben sich in der webbasierten Einzelberatung bereits bewährt. Sie bilden Rahmenbedingungen ab, die geeignet sind, verallgemeinerbare Anforderungen an Onlineberatung mit individuellen, ganz auf die persönliche Schilderung des Ratsuchenden bezogenen, beraterischen Reaktionen zu verbinden. Diese Rahmenbedingungen dienen auch dazu, fachliche Erkenntnisse festzuschreiben und bieten damit auch neu hinzukommenden Beratern eine gute fachliche Grundlage bewährter Erfahrung. Sie sind in der bke-Onlineberatung in lexikalischer Form aufbereitet und stehen jederzeit abrufbar allen Beratern online, im internen Forum, zur Verfügung.

Diese für alle bke-Berater verpflichtenden Leitlinien und Regeln sorgen in einem Team von ca. einhundert Fachkräften auch für Vergleichbarkeit. Sie werden damit zur Grundlage eines gemeinsamen Austauschs und stellen die Basis einer ständigen qualitativen Weiterentwicklung dar. Damit kann den Anforderungen an Qualität und Qualitätsentwicklung innerhalb dieses sich schnell verändernden Mediums Rechnung getragen werden, Anforderungen, die die Onlineberatung von der Face-to-Face-Beratung zum Teil ganz erheblich unterscheiden. Ein Beispiel hierfür stellt die Frage der Positionierung und Präsentation der virtuellen Beraterperson dar. Die Wahrnehmung des Gegenübers als Fachmann bzw. als Fachfrau ergibt sich in einer realen Beratungssituation meist von selbst durch die vorgehaltenen Strukturen, zum Beispiel durch den Eintrag im Telefonbuch, das Anmeldeverfahren, die schriftliche Terminbestätigung mit Namensnennung des Beraters, das Schild am Gebäude und durch das Beratungszimmer. Daraus ergeben sich also aus Sicht des Ratsuchenden Antworten auf Fragen. Es entstehen viele der Unsicherheiten, die sich aus dem Fehlen des Gegenübers im virtuellen Kontext ergeben, nicht oder sind zumindest geringer ausgeprägt. Dies muss im Kontext virtueller Beratung berücksichtigt und aktiv ausgeglichen werden.

Anrede und Sprache

Wichtige Gestaltungsmerkmale innerhalb der asynchronen Form der schriftgestützten Beratung stellen zeitliche Strukturen, also die zeitlichen Abstände zwischen dem Eingang der Beratungsanfrage und der Beraterreaktion dar. Eine erste Beraterreaktion muss möglichst zeitnah erfolgen und immer eine Vorstellung des Beraters beinhalten, die die Unsicherheit ob des fehlenden Gegenübers und dessen Professionalität auflöst. Deshalb haben Anredeformen und somit die Positionierung des Beraters eine hohe Bedeutung. Die Anredeform und die verwendete Sprache soll dabei an die jeweilige Usergruppe Jugendliche oder Eltern angepasst werden.

User auf der Elternseite erwarten Lösungen für das geschilderte Problem, fachliches Handeln und Professionalität. Diesen Erwartungen sollte bereits durch die verwendete Sprache entsprochen werden. Für ratsuchende Eltern sollte dementsprechend in der ersten Antwort auf eine Beratungsanfrage »Sehr geehrte(r)« als Anrede verwendet werden. Falls Eltern ihre Anfrage unterschrieben haben, und damit eine persönliche Anredeform angeboten haben, sollte diese auch in die Anrede übernommen und verwendet werden. Ein User, der seine Anfrage mit »Bernd« unterschrieben hat, wird bei der ersten Antwort mit »Sehr geehrter Bernd« angesprochen, hat er mit Vor- und Nachnamen unterschrieben, wird der Nachname verwendet. Hat der Ratsuchende seine Anfrage nicht mit einer Unterschrift versehen, dient die allgemeine Anredeform: »Sehr geehrte(r) Ratsuchende(r)«.

Anders als bei den Ratsuchenden auf der Elternseite besteht die Hoffnung der jugendlichen Ratsuchenden zu einem sehr großen Anteil darin, auf ein Gegenüber zu treffen, von dem sie sich verstanden fühlen können, mit dem sie in Austausch treten und Lösungen für ihre Probleme finden bzw. erarbeiten können. Die verwendete Sprache sollte also möglichst keine zu große Distanz widerspiegeln; aus der Sicht der Jugendlichen nicht zu abgehoben sein. Dementsprechend wird als gebräuchliche Anredeform bei Erstanfragen auf der Jugendseite »Hallo ...« verwendet. Als Anrede wird wie auf der Elternseite die Unterschrift verwendet, die der Ratsuchende selbst auch verwendet hat. Wurde keine Unterschrift gewählt, wird der Name benutzt, den der User auf der Jugendseite als Login-Name gewählt hat. Denn anders als auf der Elternseite kann der Login- bzw. Nickname als Ausdruck eigenen Identitätsempfindens der Jugendlichen angesehen werden. Dieser wurde meist sehr bewusst gewählt. Nicht wenige Jugendliche verwenden diese zweite Identität konstant, auch wenn sie andere Angebotsteile wie z.B. Forum oder Gruppen- bzw. Einzelchat benutzen.

»Hallo Eisvogel, ich bin bke-sahra, Psychologin hier bei der Onlineberatung für Jugendliche.«

Die Vorstellung des Beraters ergibt sich durch seinen Nicknamen, dem das Kürzel bke vorangestellt ist. Damit gibt er sich als Teil eines Ganzen, einer Organisation zu erkennen, die für ganz bestimmte (Qualitäts-)Kriterien steht. Dies wird verstärkt durch die Nennung der Berufsgruppe, der der Berater angehört, eine Information, die auch auf der Jugendseite wichtig für Ratsuchende ist. Der Beratername wird in Verbindung mit dem Kürzel bke als Nickname erkennbar, wodurch das Prinzip der Anonymität auch als für die Berater gültig erkennbar wird.

Mit dem Nicknamen erhält der User auch die Information über das Geschlecht des Beraters. Die Zuteilung der Anfrage

zu einem weiblichen oder männlichen Berater erfolgt normalerweise automatisch nach den eingetragenen freien Zeitkontingenten der Berater. User haben jedoch beim Absenden ihrer Anfrage auch die Wahl, ob sie einem männlichen oder einer weiblichen Berater/in zugeteilt werden wollen. Es besteht ebenfalls die Wahlmöglichkeit, von einem Berater einer Beratungsstelle in kommunaler oder freier Trägerschaft beraten zu werden. Durch diese Wahlmöglichkeit erhält der Ratsuchende ein gewisses Maß an Kontrolle und Information über den Berater. Dennoch bleibt ein Rest an Unsicherheit für den Ratsuchenden und vor allem die Hoffnung auf eine möglichst schnelle Reaktion, eine möglichst rasche Hilfe und Unterstützung.

Das Fehlen eines direkten Gegenübers bewirkt ein erhöhtes Bedürfnis nach Sicherheit, an wen die Informationen gelangt sind. Diese Unsicherheit kann nur durch eine *zeitnah erfolgende erste Reaktion auf eine Erstanfrage* reduziert werden. Als Zielvorgabe für die Dauer, bis eine Antwort erfolgt sein sollte, ist für das bke-Beratungsangebot daher ein Zeitrahmen von 48 Stunden zwischen Eingang der ersten Anfrage und der Antwort festgeschrieben.

Dieser relativ eng gefasste Rahmen trägt der Tatsache Rechnung, dass im virtuellen Raum eine kürzere zeitliche Taktung herrscht als im realen Kontext. Als Gründe hierfür können das Fehlen von Bezugsgrößen, die Verfügbarkeit des Mediums nach eigenen Bedürfnissen und die Anpassung an eigene Dynamiken in Frage kommen. Diese Merkmale spielen gerade bei subjektiv empfundener Bedrängnis und Not eine nicht unerhebliche Rolle. Userreaktionen, die anonym über die Feedbackfunktion abgegeben wurden, machen deutlich, welchen Stellenwert zeitnahe Reaktion für die User einnimmt.

»Ich weiß zwar, dass es durch die vielen Anfragen sehr lange dauert, bis die Mails beantwortet werden, aber ich finde, 4 Tage bzw. morgen 5 doch ein bisschen viel!!!«

Aufgrund hohen oder phasenweise sogar sehr hohen Anfrageaufkommens kann es trotz der Zielvorgabe von 48 Stunden vorkommen, dass die Beratungskontingente nicht ausreichen, da die Zahl der zu bearbeitenden Anfragen die Zahl der zur Verfügung stehenden Zeittressourcen übersteigt. Dies wird dann den Ratsuchenden auf der Startseite angezeigt. Sie erhalten dort die Information, dass sich die Bearbeitungszeit ihrer Anfrage wegen einer aktuell hohen Zahl an Erstanfragen verzögert. Die Anfragen werden nach ihrem Eingangsdatum möglichst zeitnah den Beratern zugeteilt.

Eine manuelle Zuteilung kann in begründeten Ausnahmefällen zum Beispiel dann erfolgen, wenn ein User sich nach einer bereits beendeten Beratung noch einmal an seinen früheren Berater wenden will, um Rückmeldungen über den weiteren Verlauf zu geben. Die Entscheidung darüber, ob diesem Wunsch nachgegeben werden kann, trifft der Overhead nach einer Einzelfallprüfung.

Weiterverweisung

Die bke-Onlineberatung richtet sich an Jugendliche, Eltern bzw. andere Erziehungsberechtigte. Ratsuchende, deren Anliegen nicht unter die in § 28 SGB VIII festgeschriebenen Problemlagen fallen, werden über andere für sie in Betracht kommende Onlineberatungsangebote informiert und an diese Stellen verwiesen.

Eine Weiterverweisung aufgrund inhaltlicher Kriterien, zum Beispiel wegen der Beschreibung besonders schwerwie-

gender Problemlagen, die sich im Kontext virtueller Beratung vermutlich nicht lösen oder beseitigen lassen, erfolgt nicht. Vielmehr liegen in diesen Fällen die beraterischen Ziele insbesondere darin, einen guten Kontakt zu dem Jugendlichen oder dem anfragenden Elternteil herzustellen. Dieser Kontakt stellt die Grundlage für weitere fachliche Unterstützung dar. Die weitere Hilfe für den Ratsuchenden zielt darauf ab, den nächsten für eine Lösung des Problems notwendigen Schritt bewältigen zu können. Die Onlineberatung erhält hier eine Brückenfunktion für die Möglichkeit einer Inanspruchnahme von Hilfen vor Ort.

Antwortzeiten

Auch wenn der Ratsuchende sich darauf verlassen kann, einen bestimmten, festen Ansprechpartner zu haben, sind die Antwortzeiten ein wichtiges Element in der Mailberatung. Um im schriftlichen Austausch den Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zu unterstützen, sollte zu Beginn eines Dialogs in kürzeren zeitlichen Abständen geantwortet werden. Dies sollte dem Ratsuchenden gegenüber auch transparent gemacht werden, um eine Verunsicherung über eine aus Sicht des Users noch nicht eingegangene Antwort zu vermeiden.

»Ich kann dir dann in 3–4 Tagen wieder antworten.«

Kommt es wie im Falle einer urlaubsbedingten Abwesenheit des Beraters zu vorhersehbaren Unterbrechungen, sollte der Ratsuchende vorab davon in Kenntnis gesetzt werden. In manchen Fällen kann es auch notwendig sein, die entstehende Lücke vorab beraterisch zu bearbeiten, Ideen zu entwickeln und Möglichkeiten zu erarbeiten, die der Ratsuchende während dieser Zeit nutzen kann (z.B. ein Kontakt zu Beratern während der Offenen Sprechstunde, oder in manchen Fällen auch die Vertretung des Beraters durch einen Kollegen).

Durch Einstellen der sogenannten Autoantwort erhält jeder Ratsuchende, dessen Anfrage bei dem Anfragekonto des abwesenden Beraters ankommt, dann zusätzlich eine vom Berater zuvor eingestellte kurze Mitteilung. Diese beinhaltet die Information über den genauen Zeitraum der Abwesenheit des Beraters. Im Falle einer krankheitsbedingten längeren Abwesenheit des Beraters ist es Aufgabe des Overhead, diese Funktion mit den entsprechenden Informationen auszustatten und zu aktivieren.

Der zeitliche Abstand zwischen User- und Beraterreaktion hat demnach nicht nur zwischen der Anfrage und der ersten Antwort eine wichtige Funktion, sondern auch während eines bereits in Gang gekommenen Dialogs. Er stellt ein wichtiges formales Gestaltungselement innerhalb der Onlineberatung dar und sollte in Abhängigkeit von

- den Inhalten der Anfrage
 - der vom Berater einzuschätzenden Krisenhaftigkeit der Situation
 - der bisherigen Dauer des Dialogs
- eingesetzt und genutzt werden.

Bei länger andauernden Mailverläufen, die eher den Charakter einer begleitenden Beratung angenommen haben, ist die bewusste Gestaltung der Antwortfrequenz auch deshalb notwendig, um eine Gewöhnung an bzw. eine Abhängigkeit von zeitnahen, regelmäßigen Beraterreaktionen zu vermeiden.

Übergang in Beratung vor Ort

Nicht wenige der in Erstanfragen beschriebenen Problematiken sind aufgrund ihrer Komplexität und ihres Schweregrades im Kontext der virtuellen Beratung nicht vollständig zu klären. Hält der Online-Berater die Aufnahme einer Beratung vor Ort aufgrund der geschilderten Problemkonstellation und Problemdarstellung für notwendig, liegt die Aufgabe von Beratung darin, den Ratsuchenden zur Aufnahme dieser Hilfen zu motivieren, bei Bedarf weitere Informationen zu geben und ihn bei der Umsetzung der Kontaktaufnahme beraterisch zu unterstützen. Dazu ist es notwendig, die Begleitung so zu gestalten, dass einerseits deutlich wird, dass weitere Hilfen nötig sind, der User sich aber nicht übereilt abgefertigt oder abgeschoben fühlt.

Der Auftrag der Beratung liegt in diesen Fällen nicht in der Lösung des Problems selbst, sondern in der Begleitung des Ratsuchenden bis zu einem nächsten Schritt in Richtung einer Lösung. Diese begleitende Funktion spielt in der Beratung Jugendlicher sehr oft eine große Rolle. Denn obwohl Jugendliche entwicklungsbedingt einen erhöhten Bedarf an Beratung und Unterstützung haben, hat gerade diese Altersgruppe meist eine sehr hohe Hemmschwelle, sich real vor Ort an eine Beratungsstelle zu wenden.

Bei Beratungsverläufen, in denen es für Ratsuchende darum geht, sich anschließend an die virtuelle Beratung Hilfe vor Ort zu holen, ist es notwendig, Beratung in einer Übergangsphase zu gestalten und damit auch die Beendigung der Beratung einzuleiten. Dies beinhaltet sowohl eine Veränderung des Fokus der Beratung als auch dessen Frequenz. Standen während des vorangegangenen Beratungsverlaufs vor allem persönliche, die Problemlage des Ratsuchenden betreffende Themen im Vordergrund, so verändert sich der Fokus während der Übergangsphase. Die Beratung bezieht sich nun vorwiegend auf Themen, die Abläufe in Beratungsstellen klären und die Beziehungsaufnahme zum Berater unterstützen. Dies dient einerseits dazu, Hemmschwellen vor der Institution Beratungsstelle abzubauen und andererseits eine Parallelberatung von virtueller und realer Beratung zu vermeiden.

Beendigung der Beratung

Mündet ein längerer Beratungskontakt nicht in eine Übergabe an eine reale Beratungsstelle, ist ein gut gestaltetes Ende der Beratung insbesondere bei den Ratsuchenden wichtig, die mit ihrem Online-Berater über eine längere Zeit in einem engeren Kontakt waren. Bewährt hat sich eine Vorgehensweise, die den User aktiv einbezieht. Es kann zum Beispiel die Absprache getroffen werden, dem User eine weitere, begrenzte Zahl von Beratungskontakten zur Verfügung zu stellen, die als »Reserve« fungiert. Diese kann der Ratsuchende bei Bedarf einsetzen, zum Beispiel um in großen Abständen den Berater von der weiteren Entwicklung in Kenntnis zu setzen, oder aber um sich schnelle Unterstützung für einen eventuell in der Zukunft auftretenden Notfall sichern zu können.

So wie Beratungsverläufe von ihrer Dauer und ihrer Intensität sehr stark variieren, kann auch deren Beendigung höchst unterschiedlich sein. Während ein Berater verpflichtet ist, auf eine Anfrage zu reagieren und den Dialog fortzuführen, kann ein Ratsuchender die Beratung jederzeit beenden, indem der User auf eine Beraterantwort nicht mehr reagiert.

Dann wird die Beratungsakte nach Ablauf eines halben Jahres geschlossen. Eine weitere Anfrage des Users zu einem späteren Zeitpunkt würde automatisch einem dann verfügbaren Berater zugeteilt.

Zusammenfassung und Ausblick

Beratung im virtuellen Kontext beinhaltet also im Unterschied zur realen Beratung immer ein hohes Maß an Unverbindlichkeit für die User. Die im realen Kontext bestehende asymmetrische Beziehungsstruktur zwischen Berater und Klient existiert im virtuellen Kontext nicht. Die Beratung findet hier eher auf Augenhöhe statt und wird als Dienstleistung in Anspruch genommen – und als solche auch bewertet. Das kommt oftmals in einer direkten Rückmeldung an den

Berater selbst oder in Form eines abschließenden Kommentars beim anonymen Feedback zum Ausdruck. Dies hat den Vorteil, dass Berater sehr viel mehr direkte Rückmeldungen über ihre Arbeit erhalten als im realen Kontext. Diese Rückmeldungen, positive wie negative, stellen hier wichtige Impulse zur Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung von Beratung dar.

Der Vorteil virtueller Beratung liegt also nicht nur darin, dass Menschen durch die Schriftlichkeit der Beratung und der Anonymität zunächst besser erreicht werden können. Sie stellt ebenso eine Chance zur Einschätzung von Wirkfaktoren und möglichen Verbesserungen beraterischer Arbeit dar, wie sie im realen Kontext in dieser Form nicht gegeben ist, von deren Erkenntnissen jedoch auch die Beratung vor Ort profitieren kann.

Hohe Fachlichkeit in scheinbar unverbindlicher Umgebung Für den Wechsel von Leichtigkeit und Tiefgang in der Gruppenchatberatung¹ braucht es Regeln und Standards

Von Sabine Buckel

Einem Gruppenchat liegt ein eher außergewöhnliches Konzept der Beratung zugrunde: Die Ratsuchenden können kommen und gehen, wie sie wollen. Sie haben nicht die sonst üblichen Verpflichtungen. Sie müssen nur das von sich preisgeben, was ihnen angenehm ist und ihnen in der aktuellen Situation notwendig erscheint. Die Ratsuchenden sind weniger »moralischen Auflagen« ausgesetzt, etwa im Sinne von Pünktlichkeit oder Verlässlichkeit des Erscheinens. Im Chat sind Hilfesuchende mit einem anderen Vorgehen konfrontiert als in Beratungsstellen – und auch vom Berater verlangt ein Gruppenchat eine ganz andere Arbeitsweise.

Damit er gut funktionieren kann, muss ein Gruppenchat dennoch bestimmten Regeln folgen. Vielen Fachberatern sind diese Regeln zwar bekannt, doch schriftlich fixiert findet man sie noch nicht. Der vorliegende Beitrag ist ein Versuch, strukturelle Regeln und inhaltliche Standards für Gruppenchats zu formulieren.

Strukturelle Regeln

Im Gruppenchat gelten für Moderatoren ebenso wie für die Ratsuchenden bestimmte formale Bedingungen. An solche feste Strukturen können sich Ratsuchende halten, und die Regeln versetzen die Moderatoren in die Lage, das Geschehen optimal zu lenken, so dass am Ende die Ratsuchenden vom Chat profitieren.

¹ Thema des Beitrags ist Moderation von Gruppenchats. Im Text wird abkürzend auch von Chatberatung gesprochen.

Chatplanung

Folgende Chatformen werden im Rahmen der bke-Onlineberatung angeboten:

- Offene Jugend- und Elternchats – ohne Themenvorgabe
- Themenchats für Jugendliche oder Eltern, z.B. ADHS-Chats für Eltern oder auch Chats für Kinder suchtkranker Eltern.

Grundsätzlich werden die geplanten Termine der Gruppenchats durch die technische Koordinatorin im internen Forum bis zum fünften Tag des Vormonats gesammelt. Damit ist der Ablauf des Folgemonats gut planbar. Mindestens eine Woche vorher wird der Chat im System angelegt, und ist damit auch für die User bekannt. Folgende Regeln sind dabei zu beachten:

- Parallel zu Themenchats werden keine offenen Gruppenchats auf der Elternseite angeboten.
- Parallel zu einem Eltern-Jugendchat kann zwar ein offener Jugendchat angelegt werden, jedoch kein offener Elternchat. Dadurch soll vermieden werden, dass sich die Erwachsenen auf zwei Chats verteilen und so in beiden zu wenig Teilnehmer sind.
- Wird ein Chat nicht eingehalten, wird er im System gelöscht. Kann er nur kurzfristig abgesagt werden, soll es für Ratsuchende einen Hinweis im Forum geben.

Eltern/Jugendchats

In diesen Chats, an denen Jugendliche und Eltern gemeinsam teilnehmen, können sich die verschiedenen Generationen untereinander austauschen. Hier begegnen sich Jugendliche und Eltern, um ihren jeweiligen Blickwinkel zu

erweitern. Mögliche Fragen von Eltern sind hier: »Wie kann ich meine pubertierende Tochter erreichen? Was habt ihr als Jugendliche für Ideen, warum sie sich so zurückgezogen haben könnte?« Und umgekehrt fragen die Jugendlichen: »Wie kommt es, dass meine Eltern nie fragen, wie es mir geht?« »Was bewegt euch als Eltern dazu, über Dinge hinwegzusehen?«

Themenchat

Das Thema eines Chats ist idealerweise positiv formuliert. Ein positiver Titel weist eher auf eigene Ressourcen und Problemlösungsmöglichkeiten hin, etwa im Sinne von »gut umgehen« mit einem Problem, und nicht basierend auf einer Stimmungslage wie »am Boden zerstört«. Es hat sich gezeigt, dass die Community sich an der Formulierung des Themas orientiert, ihre Schreibbeiträge sind entsprechend positiver. Somit ist die Art der Ankündigung bereits im Vorfeld ein Strukturelement.

Zeitliche Begrenzung

Die Chats sind auf mindestens 90 Minuten angelegt. Wenn sie kürzer sind, bleibt zu wenig Zeit, in der sich inhaltliche Diskussionen entwickeln können, da auch Zeit eingeplant werden muss für »Regularien«. Ein Chat beginnt pünktlich und endet zur festgesetzten Zeit. Das Ende ist für alle verbindlich und bekannt. Ein offenes Ende könnte die Beteiligten insbesondere in kritischen Situationen in Versuchung bringen, einen Chat unendlich zu verlängern. Erfahrungen zeigen, dass Ratsuchende versuchen, kurz vor Ende einer Sequenz noch einmal »Dramatik« hinein zu bringen – etwa durch eine ganz neue, dringend zu beantwortende Frage oder auch durch die Beschreibung negativer Befindlichkeiten mit hohem Appellcharakter. Damit hat der Moderator gleichzeitig die Aufgabe, die Zeit im Auge zu behalten und auf das bevorstehende Ende hinzuweisen. Alle Beteiligten haben dann die Chance, am Ende gemeinsam eine Art Resümee zu ziehen; für sich selbst einen Abschluss und einen Schlusspunkt zu finden.

Zeitplanung

Elternchats finden in der Regel in der Zeit von 20 bis 22 Uhr statt. Es hat sich gezeigt, dass das für viele Erwachsene eine angenehme Zeit ist. Nach Möglichkeit findet an jedem Werktag ein Chat statt. Jugendchats werden bis zu dreimal täglich zu unterschiedlichen Zeiten geplant, fast immer auch an Samstagen und ebenso häufig an Sonntagen. Für Jugendliche werden auch über die Weihnachtsfeiertage und an Silvester Gruppenchatangebote vorgehalten, um diese Zielgruppe in dieser Zeit gut unterstützen zu können.

Teilnehmerzahl

Bewährt hat sich eine Zahl von maximal zehn Teilnehmern. Das sind einerseits genügend User, um ausreichend Themen zu sammeln für eine intensive Diskussion. Andererseits können so viele der Teilnehmer zu Wort kommen und ihre Themen, Anliegen und Anmerkungen schreiben.

Sprache

In der Regel benutzt der Moderator in den Elternchats die höfliche Anredeform (Sie), in den Jugendchats wählt er das Du. Da die synchrone Beratungsform auch von Schnelligkeit geprägt ist, ist es üblich, im Chat die Kleinschreibung anzuwenden. Im Elternchat gibt der Berater seinen Nick-Vor- und -Nachnamen an, im Jugendchat nur seinem Nick-Vornamen.

Die Ratsuchenden untereinander duzen sich in der Regel.

Anonymität

Eine wichtige Regel, die der Berater den Usern immer wieder verdeutlicht, sollte er auch selbst beherzigen: nämlich, nur so viel von sich preiszugeben, dass die Anonymität gewahrt bleibt. Zudem sind die Fachkräfte, die einen Gruppenchat moderieren, angehalten, keine Zusagen bezüglich der Übernahme einer Einzelberatung zu machen. Die Anfragen für die Einzelberatung werden vom System verteilt. Die Ratsuchenden können dabei bestimmte Wünsche äußern, z.B. ob sie von einer männlichen oder weiblichen Fachkraft beraten werden wollen, nicht aber den Wunsch nach einem bestimmten Chatmoderator.

Inhaltliche Standards der Chatberatung

Grundsätzlich ist ein Chat unterteilt in Begrüßung, Themensammlung, Themenbearbeitung, Abschluss und Ausklang.

Begrüßung

Jeder neu hinzu kommende Besucher eines Chatrooms wird begrüßt – warum sollte es in der virtuellen Welt anders zugehen als in der realen? Erstmalig anwesende Teilnehmer eines Chats werden zudem ermuntert, etwas zu ihrer Person zu sagen, wenn sie dies möchten. Und sie werden in die Funktionsweise des Gruppenchats kurz eingeführt. Oft übernimmt die Gruppe die Einführung in die Funktionsweise des Chats. Die Mitglieder stellen sich selbst vor und befragen den »Neuen«. Hier ist der Moderator gefragt, der die Vorstellung und Einführung lenkt. Denn wie die »Neuen« integriert werden, ist oft ein Spagat: Für die einen ist es leichter, wenn sie sofort einbezogen werden; andere fühlen sich bedrängt, wenn ihnen gleich zu viel Aufmerksamkeit entgegen gebracht wird und sie sich genötigt fühlen, zu früh zu viel von sich preisgeben zu müssen. Manche neuen Mitglieder brauchen eine längere Warm-up-Phase. Hilfreich ist es oft, einem neuen User anzubieten, zunächst als stiller Teilnehmer mitzulesen, bis er sich in diese Kommunikationsform eingefunden hat.

Themensammlung

Bei der Themensammlung wird nicht unterschieden zwischen »großen« und »kleinen« Anliegen. Alle vorgebrachten Sorgen und Themen sind als gleich wichtig zu behandeln. Wenn überhaupt, nehmen die Teilnehmer eine Bewertung vor – nicht der Moderator. Sie verständigen sich untereinander, was vorrangig behandelt wird. Das stärkt zum einen die Community und den Zusammenhalt, auf der anderen Seite lernen die Teilnehmer, sich eindeutig zu positionieren, wenn sie ihr Anliegen als besonders dringend empfinden – oder sich zurückzunehmen. Denn manchmal suchen sie nicht ausschließlich Rat bei den anderen, sondern wollen sich vor allem ihre Probleme von der Seele reden. Die Aufgabe des Moderators besteht darin, deutlich zu machen: »Jedes Anliegen ist hier willkommen.« Ausnahmen, wie z.B. die Beschreibung von selbstverletzendem Verhalten, sind bereits in der Chatiquette, also den Kommunikationsregeln, die in einem Chat gelten, festgelegt.

Gruppe

Nicht nur bei der Themenauswahl, auch im Laufe des Chats treten die Teilnehmer zugleich als Ratsuchende und Exper-

ten für die anstehenden Themen auf: Sie unterstützen sich gegenseitig mit ihren unterschiedlichen Lebenserfahrungen. Alle Teilnehmenden werden dabei aktiv in die Diskussion eingebunden, etwa mit Aufforderungen wie: » Auch wenn Sie selbst mit dem besprochenen Thema keine eigenen Erfahrungen gemacht haben, sind Ihre Nachfrage und Ideen willkommen, denn Ihre Sicht kann für andere Eltern wertvoll und anregend sein.« Denn der Chat lebt davon, dass sich Moderator und Gruppe ergänzen. Indem sich mehrere Ratsuchende an einem Thema beteiligen, bieten sie sich gegenseitig Entlastung durch die Erkenntnis: »Andere Eltern/Jugendliche beschäftigen sich mit ähnlichen Fragen.« Sie profitieren davon, dass andere Eltern/Jugendliche mit verschiedenen Lösungsstrategien unterschiedlich gute oder schlechte Erfahrungen gemacht haben. Und sie können sich zugleich austauschen über ihre Gefühle, was eine Fachkraft alleine nie leisten könnte.

Sequenzen

Die Anliegen der Ratsuchenden werden in einzelnen Sequenzen besprochen. Der Fokus innerhalb einer Beratungssequenz liegt auf einem Thema. Eine solche Chatsequenz dauert in der Regel ungefähr 30 Minuten. Die Gruppe befasst sich mit einer bestimmten Frage bzw. mit einem Thema. Mögliche Einstiegsfragen zur Auftragsklärung durch den Moderator können sein: »Mit welchem Anliegen sind Sie hier? Was müssen wir von dir wissen, um dich unterstützen zu können? Was wünschen Sie sich von der Gruppe, oder was ist Ihr Ziel, wenn Sie Ihr Thema hier im Chat einbringen?« Wenn der Moderator spürt, dass der themeneinbringende Ratsuchende von einer Flut von Fragen überfordert ist, kann er auch anregen: »Beantworten Sie einfach die Frage, die Sie als wichtig erachten, um Ihr Thema hier gut bearbeiten zu können.« Nach dieser ersten Runde kann der Moderator die anderen Teilnehmer in ein bestimmtes Thema einbeziehen: »Wer mag etwas dazu sagen? Gibt es jemanden in der Runde, der das Thema auch von sich kennt?«

Dabei ist es wichtig zu berücksichtigen, dass eine Chatsequenz den Anspruch verfolgt, möglichst konkret den Auftrag zu erfragen, um danach innerhalb der Bearbeitung eines Themas Lösungen bzw. neue Sichtweisen entwickeln zu können. Mit Abschluss eines Themas hat es sich als hilfreich erwiesen, bei dem Ratsuchenden nachzufragen: »Was nimmst du mit aus diesem Chat? Welche Aspekte waren hilfreich und können von dir umgesetzt werden?«

Atmosphäre

Im Verlauf des gesamten Chats wechseln nicht nur die Rollen der Teilnehmer und die Themen, sondern auch die Atmosphäre: Es kann lockere Gesprächsabschnitte geben und danach wieder Abschnitte, die von beratender Intensität und Tiefgang geprägt sind. Aufgabe eines Chatleiters ist es dabei, diese Stimmungsschwankungen früh zu spüren, sie zu benennen und darauf einzugehen. Unterschiedliche Teilnehmer müssen unter Umständen auf unterschiedliche Art mit unterschiedlichem Vokabular angesprochen werden. Dazu lohnt es sich, die Sprache, in der geschrieben wird, genauer zu betrachten. Nicht bei jedem Teilnehmer kann der Moderator mit Emoticons arbeiten. Und er muss erahnen, wann die Stimmung kippen kann, wann beispielsweise zu viel Aggression in den Chatroom getragen wird. Wie im persönlichen Gespräch ist es möglich, bewusst Pausen einzusetzen, zwischendurch »aufzustehen«, oder auch

deutlich die Stimmung durch Aktionswörter zu formulieren: »Gäh«, »Schulterklopf« oder »lächelt« sind Aktionswörter, die eine Stimmung für alle anschaulich verdeutlichen. Es ist auch möglich, bewusst zu intervenieren, etwa wenn die Aufforderung »Nun beruhigt Euch mal wieder« ergänzt wird durch das Aktionswort »mitruhigerstimmespricht«.

Ende des Chats

Das Ende des Chat wird durch den Moderator angekündigt z.B. mit den Worten: »Wir haben jetzt noch zehn Minuten; Zeit für Resumees, kurze Fragen und Abschiedsgrüße.« So ist gewährleistet, dass die Ratsuchenden sich auf das bevorstehende Ende einstellen können, sich der ablaufenden Zeit gewahr werden und die Community berücksichtigt wird. Vielfach nämlich gibt es Unterstützung untereinander auch beim Verabschieden z.B. »Alles Gute dann noch mal für deine Prüfung.« »Denk dran, es ist völlig okay, wenn du hier bei der bke auch die Einzelberatung nutzt!« Indem der Moderator diesen Raum gewährt, wird die Community der Ratsuchenden gestärkt.

Virtuelle Präsenz – Was muss ein Moderator beherrschen?

Fachkompetenz und Kreativität

Ein Gruppenchatmoderator benötigt gute fachliche Beratungskompetenz: Er akzeptiert jeden Teilnehmer als Person und nimmt ihn ernst. Er vermittelt Zugewandtheit, Einfühlbarkeit und Wertschätzung. Gelingt ihm das nicht, bekommt er in der Regel prompt Rückmeldung, was seine »mangelnde Beraterqualität« angeht. Er greift zurück auf Kenntnisse aus der Entwicklungspsychologie, über Hirnfunktionen, Emotionalität, Beziehungskonstellationen und vieles andere. Neben seinem Fachwissen und seinem Ideenreichtum ist er auch gefordert, kreativ mit der vorgefundenen Situation oder mit Konflikten umzugehen. Dabei ist es hilfreich, wenn es dem Moderator gelingt, an der Sprache, die Jugendliche in Chats benutzen, anzuschließen und sich zugleich mit Humor und Feingefühl einzubringen.

Person und Leiter

Manchmal kann es hilfreich sein, wenn der Moderator über seine eigene Situation oder von persönlichen Erfahrungen berichtet. Er wirkt glaubwürdiger, wenn er »ein Mensch wie du und ich« ist, wenn er die Vorteile der symmetrischen Kommunikation in der virtuellen Beratung nutzt. Aber er ist dennoch klar in seinen Ausführungen: Es geht um ein Problem der Community oder eines Teilnehmers. Es geht niemals vorrangig um den Moderator. Deshalb sollte dieser genau reflektieren, inwieweit persönliche Informationen hilfreich sind, oder ob sie vom Thema ablenken.

Technik des Gruppenchats

Neben diesen fachlichen Qualitäten muss der Moderator die Technik des Gruppenchats beherrschen. In der Fortbildung lernt er zum Beispiel die spezielle Schriftsprache des Chattens – den Einsatz von bestimmten Akronymen(*g*), Emoticons oder Aktionswörtern. Entsprechend der Dynamik des Chats setzt er die Sprache ein: im Wechsel von sprachlicher Leichtigkeit und Humor, dann wieder hin zu fachlichen Impulsen mit Tiefgang.

Permanente Präsenz

Es gibt weitere Herausforderungen, denen sich ein Moderator stellen muss – etwa die Geschwindigkeit: Ein angemessenes Schreibtempo muss vorausgesetzt werden – und noch viel mehr ein hohes Lesetempo. Der Moderator muss in der Lage sein, Gelesenes schnell zu verarbeiten und nach Bedeutung zu gewichten. Er kann mitlesen, wenn sich Teilnehmer – für andere im Chat nicht lesbar – »flüsternd« unterhalten. Er muss in der Lage sein, Zwischentöne oder versteckte Andeutungen zu verstehen.

Permanente Präsenz ist also wichtig, um nichts zu überlesen – auch keine kleinen Anmerkungen, »Randnotizen« oder Stimmungsschwankungen. Der Moderator will die Teilnehmer im Blick behalten. Er hilft, Informationslücken zu schließen oder Lösungsideen zu entwickeln – und bezieht dabei die anderen Teilnehmer des Chats zur Meinungsbildung und als Ideenpool ein. Diese Präsenz, das heißt die Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und eigene Steuerungskompetenz, gilt es auch, den Teilnehmern zu vermitteln. So kann er den »Befehl« erteilen: »Stopp – die Finger ruhen« – wenn ihm etwas so wichtig erscheint, dass er die Aufmerksamkeit der Anderen auf sich ziehen will. Das Gleiche erreicht er, wenn er anders schreibt als sonst, etwa die Absätze optisch in die Länge zieht oder sich bewusst Zeit lässt für eine Antwort. Das kann zum Beispiel so aussehen:

*»ich wollte
gerne mal,
dass ihr mir
alle zulest.«*

(Der Chat lebt in seiner Sprache genau davon, bestimmte Aktionen auch zu formulieren und zu präzisieren, und sich damit auf die Schriftsprache zu beziehen z.B. zulesen statt zuhören.)

Im Chat können sich schwierige, konflikthafte Situationen ebenso entwickeln wie im realen Leben. Der Chatleiter muss ein Gefühl dafür haben und entsprechend rasch reagieren. Es zeigt sich, dass die Teilnehmer diese steuernde Funktion des Moderators akzeptieren, oft auch einfordern, und sich auf ihn fokussieren.

Die Bewertung eines Gruppenchats durch den Moderator

Wie im »wirklichen« Leben ist es wichtig, dass der Moderator auch auf sich selbst achtet. Nach Abschluss eines Gruppenchats kann der Moderator abschalten. Der Chat ist beendet, und in sich abgeschlossen. Der Moderator sollte sich nun unbeschwert auf den nächsten vom ihm zu moderierenden Chat einstellen können.

Doch wenn das Gefühl vorherrscht, dass der Chat nicht gut verlaufen ist, sollte der Moderator dieses im Chatprotokoll für sich festhalten, ggf. den Chat nachlesen – oder wie im Berateralltag – einen Kollegen befragen. Kritische Situationen werden regelmäßig in den Intervisionsgruppen reflektiert. Manchmal tut der Moderator gut daran zu überlegen, warum Menschen im Chat sind oder waren: Ratsuchende suchen sich Rat und Hilfe aus dem Chat, vielleicht wollen sie in ihrer Meinung bestätigt werden, möglicherweise wollten sie einfach »Jammern«, oder sie lenken sich von anderen Dingen ab.

Natürlich werden im Gruppenchat auch Informationen zu Persönlichkeitsstörungen abgefragt, Informationen über Therapieformen oder eigene, komplexe Themen wiederholt eingebracht. Einige der genannten Aspekte unterscheiden das virtuelle Geschehen deutlich von der Face-to-Face-Beratung. In der Face-To-Face-Beratung häufig als Problemrance abgewertet, ist es hier legitim, den Gruppenchat für sich so zu nutzen, wie man das selbst für hilfreich erlebt. Dies entspricht auch dem Ansatz, Ratsuchende in ihrer Selbstwirksamkeit zu stärken. Ein schweigendes Zulesen ist genauso möglich, wie das Einbringen eines Themas bei mehreren Fachkräften.

Mit den Ratsuchenden soll ihr Nutzungsverhalten im Chat reflektiert werden. Eine Bewertung durch den Moderator findet jedoch nicht statt. Möglicherweise sind manche Motive für einen Berater gewöhnungsbedürftig, weil sie seinem fachlichen Anspruch – abgeleitet aus der Face-to-Face-Beratung – nicht genügen. Für den Hilfesuchenden bietet der Chat gleichwohl – wenn er gut strukturiert und moderiert ist – eine hohe Entlastungsfunktion und starke Unterstützung. Der Beziehungsaspekt tritt im Gruppenchat gleichberechtigt neben die Problemlösung. Die Ratsuchenden erleben sich wertgeschätzt, angenommen und nicht permanent aus der Beratersicht im Hinblick auf Veränderung beurteilt. Deshalb ist es immer gut, wenn der Berater seinen Chat auch mit der »Brille des Ratsuchenden« bewertet. Denn wie aus Nachfragen bei Ratsuchenden hervorgeht, wird von ihnen besonders geschätzt, dass die virtuelle Beratung die Möglichkeit einer intensiven Begleitung ermöglicht, die in Krisenzeiten ohne Wartezeit genutzt werden kann. Ratsuchende profitieren von der Community und von einer Fachkraft, die durch die professionelle Beherrschung der Technik und Sicherheit in den Strategien der Gesprächsführung Leichtigkeit und Tiefgang gleichermaßen ermöglicht.

Regeln und Standards im Forum

Von Jutta Steck-Kirschner

Die Foren in der bke-Onlineberatung nehmen im Internet eine Sonderstellung ein. Das Jugendforum ist das einzige fachlich moderierte Forum für Jugendliche in deutscher Sprache. Elternforen dagegen sind inzwischen weiter verbreitet. Sie existieren in verschiedenen Betreuungsintensitäten.

Die Stellung der Foren als Aushängeschild und Visitenkarte des Beratungsangebots lenkt besondere Aufmerksamkeit einmal auf die fachliche Qualität, die in der Moderation sichtbar wird, und auf die rechtlichen Bedingungen, denen Forenbetreiber unterworfen sind. Ganz allgemein haften Forenbetreiber für die Äußerungen ihrer Nutzer. Das macht es notwendig, sämtliche Beiträge der Userinnen zu überprüfen, mit einem fachlichen sowie mit einem rechtlichen Auge.

Sobald die User den Button »Forum« anklicken, werden sie mit den Forenregeln konfrontiert, die sich für Eltern und Jugendliche nicht wesentlich unterscheiden. Die Regeln beziehen sich auf die »Netiquette«, den Umgang miteinander, auf rechtliche Fragen (besonders auf das Urheberrecht) und auf den Hinweis, dass die Anonymität der Nutzer durch sie selber gesichert sein soll (und sie folglich keine Klarnamen benutzen dürfen), dass sie aber auch die Anonymität anderer Personen und Institutionen einhalten müssen.

Die ständige Verfügbarkeit der Foren über 24 Stunden an sieben Wochentagen erfordert die Präsenz der Fachkräfte auch an den Wochenenden und bis in die späten Abendstunden. Besonders die jüngeren User, die im Web »aufwachsen«, die »digital natives«, gehen ganz selbstverständlich von dieser Verfügbarkeit aus. Mit den Arbeitsbedingungen und der Struktur, die die Berater in ihren realen Beratungsstellen erleben, lässt sich dieser Auftrag zur Präsenz nicht immer leicht in Einklang bringen.

Unterschiede Elternforum – Jugendforum

Im Layout gleichen sich Eltern- und Jugendforum. Auch der innere Aufbau in Unterforen, die von der Administration vorgegeben sind, und Diskussionsstränge (Threads – wörtlich »Fäden«), die von den Usern erstellt werden, ist gleich.

Unterschiede ergeben sich sichtbar in der Thematik der Unterforen, die den unterschiedlichen Interessen angepasst ist. Bei den Eltern beziehen sich die Themen vorwiegend auf kritische Phasen des Familienlebens (Kleinkindzeit, Schulphase, Pubertät), bei den Jugendlichen auf ihre Interessen- und Problembereiche (Sexualität, Schule, Selbstfindung). Weitere Unterschiede ergeben sich in den unterschiedlichen Gemeinschaften (Communities)¹ der Eltern und der Jugendlichen, in den geschilderten Problemlagen, in den Ansprüchen der User sowie in der Art der Moderation und dem

Auftauchen und der Bearbeitung von Störungen.

Elternforum

Das Elternforum wird hauptsächlich von Müttern genutzt. Sie können ihre erlernten Fähigkeiten zur Problemlösung nutzen – das Medium ist die Sprache. Es existiert eine große Zuverlässigkeit der Stammuserinnen – einige erfahrene Mütter unterstützen das Forum in erheblichem Ausmaß. Sie werden nicht müde, ihre Erfahrungen anderen Müttern zukommen zu lassen. Sie haben dadurch einen großen Einfluss auf das Klima des Forums. Stammuserinnen, die Offenheit zum Ausdruck bringen, ermutigen auch Neuankömmlinge. Stammuserinnen, die ihre Haltungen mit weniger Toleranz formulieren, können empfindsamere Mütter davon abhalten, sich zu öffnen. Gelegentlich können erfahrene Mütter heftig Pubertierender nicht gut verstehen, dass Mütter jüngerer Kinder ebenso engagiert mit den Schwierigkeiten ihrer Lebensphasen beschäftigt sind. Viele Mütter nutzen das Forum intensiv für eine gewisse Zeit und verlassen es dann wieder. Manche kehren auch nach längerer Zeit wieder zurück, mit neuen oder veränderten Problemen oder auch mit ihrem »alten« Problem (dem unveränderten Jugendlichen).

Im Elternforum existiert eine gewachsene Kultur des Umgangs. Die Neuankömmlinge werden in der Regel einfühlsam behandelt und es wird ihnen Aufmerksamkeit entgegengebracht. Auch abweichende Haltungen werden selten frontal angegangen – es sei denn, User drücken sich sehr drastisch oder abwertend aus, dann wird ihnen eine differenziertere Haltung nahegelegt. Als Spezifikum weiblicher Kommunikation werden von den »Mitmüttern« auch eigene Betroffenheiten und Befindlichkeiten eingebracht, um deutlich zu machen, dass von gemeinsamen Voraussetzungen und Erfahrungen ausgegangen werden kann. Unterstützung und Ermutigung sind die wichtigsten Elemente, mit denen User untereinander für ein positives Klima sorgen.

Jugendforum

Die Community im Jugendforum unterliegt immer wieder Veränderungen durch den Wechsel der Nutzerinnen. Auch hier nutzen manche UserInnen das Angebot intensiv über mehrere Jahre und genießen virtuelles Ansehen, das sich aus der Qualität und der Anzahl ihrer Beiträge speist. (Die Anzahl der Postings ist für registrierte User im Profil sichtbar.) Viele User nutzen alle Angebote der bke-Onlineberatung querbeet. Sie nutzen die Gruppenchats, die Offene Sprechstunde und häufig auch die Einzelberatung, so dass sie mit vielen Beraterinnen in Kontakt kommen. Im Gegensatz zur realen Beratung können die User recht einfach vergleichen, wie sich die beraterische Kompetenz darstellt. Glücklicherweise scheint sich die Variationsbreite dessen, was die User sich von den Beraterinnen wünschen und erwarten und dessen, was die Beraterinnen in all ihrer Unterschiedlichkeit (Alter, Geschlecht, Grundberuf, Weiterbildungen und persönlicher

¹ Community wird hier als ein virtueller Zusammenschluss von Internet-Nutzern verstanden, die ein gemeinsames Interesse am Thema »Erziehung« bei den Eltern und an einem problemorientierten Austausch bei den Jugendlichen verbindet.

Elemente) bieten können², zu ähneln.

Manche User kennen sich teilweise aus anderen Foren, manche auch aus der Realität. Sie nutzen die PM-Funktion unseres Systems, aber auch andere Personal-Messengers. Zum Schutz der Anonymität der Ratsuchenden ist ein Posting der ICQ-Nummern oder ein öffentlicher Austausch von Telefonnummern oder Anschriften nicht erlaubt.

Einige User versuchen sich gerne als Hilfstherapeuten, begrüßen Neuankömmlinge und unterstützen Ratsuchende. Dabei imitieren sie die Moderation. Diese »Hilfssheriffs« werden von einigen Usern mit Misstrauen betrachtet, während sie für andere einen hilfreichen Einstieg anbieten und das Klima in der Community positiv gestalten.

Standards der Foren-Moderation

In beiden Foren gehört es zur Aufgabe der Moderation, die Beiträge der Nutzerinnen und Nutzer mitzulesen. Bei den Eltern verfolgen die Moderatoren die Diskussion in den thematischen Unterforen, deren Betreuung sie übernommen haben. Bei den Jugendlichen werden über alle thematischen Unterforen die jeweils neuesten Postings gelesen. Hier wechseln sich die Moderatoren ab. Bei der Moderation der Foren sind auf Grund der intern vereinbarten Regeln Entscheidungen zu treffen:

- Verstößt der Beitrag gegen die Forenregeln, muss reagiert werden.
- Schreibt eine neue Userin, so muss sie begrüßt werden.
- Wird eine fachliche Frage gestellt, dann ist eine fachliche Reaktion erforderlich.
- Wenn eine absichtliche oder versehentliche Fehlinformation gepostet wird, sollte sie richtiggestellt werden.
- Bekommt eine Userin keine Antworten auf ihre Frage, die sie an andere Eltern oder Jugendliche gestellt hat, soll die Moderation die Diskussion anregen, dabei die Frage vielleicht in einen breiteren Zusammenhang stellen oder die Userin bitten, ihre Problemstellung zu konkretisieren.
- Handelt es sich um einen Teil einer Diskussion, die in mehr oder weniger geordneten Bahnen verläuft, kann die Moderation eine beobachtende und abwartende Position einnehmen.
- Längere Diskussionen sollen begleitet werden. Die Moderation kann Erkenntnisse zusammenfassen, den Fokus dabei deutlich aufzeigen und damit Wertschätzung für die Beiträge ausdrücken.
- Bei hitzigen Debatten sind moderierende, im Wortsinne mäßigende, deeskalierende Beiträge und Interventionen gefragt.

Was gehört zu einem Moderations-Beitrag?

Ein Posting beginnt mit der Ansprache des Users. Im Jugendforum werden die User geduzt, wie es der allgemeinen Praxis in Internetforen entspricht. Im Elternforum werden die User gesiezt, auch wenn dies nicht der allgemeinen Praxis entspricht. Dies ist ein sprachliches Instrument, mit dem wir Wertschätzung der erwachsenen User ausdrücken, aber ebenso (abgesehen von der fachlichen Tiefe) dafür sorgen, dass die Beiträge der Moderatorinnen sich von den Beiträ-

gen der anderen User abheben. Das Siezen ist auch eine Methode, professionelle Distanz einzuhalten. Es entspricht auch den Gewohnheiten der Anrede in der webbasierten Mail-Beratung im Rahmen der bke-Onlineberatung.

Eine Einschätzung der sprachlichen Differenzierung der Anfrage und das Adaptieren der eigenen Sprache ist sowohl auf der Eltern- als auch auf der Jugendseite notwendig, um die Chance zu erhöhen, dass der Beitrag der Fachkraft verstanden werden kann. Die Antwort der Beraterin soll dabei die geschilderte Problematik aufgreifen, allerdings nicht breit wiederholen, sondern, wenn möglich, auch schon eine veränderte Sichtweise aufzeigen. Da für viele User – für Eltern wie für Jugendliche – zur Schilderung ihrer Schwierigkeiten das Überwinden einer Schamsschwelle notwendig ist, soll die Antwort der Beraterin Wertschätzung ausdrücken.

Gerade wenn User in Initialpostings ein umfassendes Bild sehr bedrückender und langanhaltender Problemlagen zeichnen, ist es sehr wichtig, schon in der ersten Antwort einen Perspektivenwechsel anzuregen. Die Ressourcen der Userin sollten erfasst und gewürdigt werden, um ein Bewusstsein darüber anzuregen, dass Schwierigkeiten überwunden werden können. Mögliche Lösungswege werden beschrieben.

Häufig sind fachliche Informationen notwendig, die sich beispielsweise auf typische Entwicklungsphasen der Kinder oder Jugendlichen oder kritische Zeiten in der Entwicklung eines Familiensystems beziehen, aber auch auf Beschreibungen anderer Institutionen. Informationen über andere Institutionen dienen sehr häufig auch dem Abbau erheblicher Schwellenängste. Im Eltern- wie im Jugendforum wird sehr häufig über die Vorgehensweisen und Möglichkeiten der Jugendämter informiert, ebenso wie über unterschiedliche Instanzen des Gesundheitssystems (Ärzte, Kliniken).

Besonders im Jugendforum werden viele Fragen zu Beratungsstellen gestellt. Die Schweigepflicht ist dabei ein wichtiger struktureller Eckpunkt, über den informiert werden muss. Wenn es um Inhalte einer möglichen Beratung geht, steht häufig große Angst vor der erlebten oder vermuteten Unfähigkeit, in Gegenwart einer realen Beraterin über sich selber sprechen zu können, einem Aufsuchen der Beratung entgegen. Diese Ängste können relativiert und eingeordnet werden.

Längere Threads bedürfen der Begleitung, wobei die Intensität dieser Begleitung unterschiedlich beeinflusst wird, beispielsweise durch den Verlauf und die Inhalte eines Threads.

Eine konstruktive Diskussion unter den Usern braucht wenig Unterstützung. Die User können sich selber »belohnen«, in dem sie ihre eigenen Ressourcen nutzen und sich in der Gruppe der Eltern oder Jugendlichen der gegenseitigen Unterstützung und Wertschätzung versichern. User, die nur mitlesen, erhalten dabei wichtige Informationen und können von den beschriebenen Erfahrungen profitieren.

Die Diskussionen innerhalb eines Threads können gelegentlich absinken und zu heftigen Abwertungen führen. Im Elternforum »Große Kinder« kann man dann bei chronischen Pubertätsproblemen eine Abwertung der eigenen Familienmitglieder, hier also der Jugendlichen über die Klage geführt wird, beobachten. Im Jugendforum zeigen sich dagegen Abwertungen der eigenen Person. Beides kann dazu führen, dass die Beraterin Mühe aufwenden muss, sich mit diesen Negativspiralen auseinander zu setzen und weiteren Entwer-

² Die intensive Fortbildung und Begleitung der Fachkräfte durch Mentorate, Interventionen sowie schriftlich fixierte fachliche Standards bildet den Rahmen, in dem sich die Unterschiedlichkeit der Beratungsfachkräfte positiv auswirken kann.

tungen Einhalt zu gebieten.

Schilderungen extremer Problemlagen können dazu führen, dass sowohl andere Userinnen, als auch die Beraterin befürchten, einer Fälschung, einem Fake³ zum Opfer zu fallen. Für die Beraterin gilt hier der Grundsatz, dass alle Anfragen ernsthaft und sorgfältig zu lesen und zu beantworten sind. Manche Fake-Anfragen dienen als Versuchsballons, die zeigen sollen, wie Berater mit solchen, häufig schwierigen Themen, umgehen. Beispiele sind: äußerst dramatische Suizidankündigungen, extreme Selbstverletzungen, ungeheure Häufung von Schicksalsschlägen. Durch die Anonymität und Distanz des Internet ist davon auszugehen, dass solche extremen Lebenslagen in der virtuellen Beratung eher beschrieben werden als in der realen Erziehungsberatung.

Die Beraterinnen können davon ausgehen, dass ihre in diesem Zusammenhang aufgewandte Mühe nicht vergeblich ist. Denn es können auch User, die nur lesen, von der Antwort durchaus profitieren. Für die User stellen sich die Fakes völlig anders dar. Wenn sie herausfinden, dass Anfragen gefälscht waren, reagieren sie teilweise sehr verletzt, da sie sich in ihrem Vertrauen erheblich gestört sehen und den Eindruck haben, ihre ernsthaft und sorgfältig verfassten Antworten seien vergeblich gewesen. Auch wenn die Moderation immer wieder darauf hinweist, dass Fakes selbstverständlich nicht verboten sind und sein können, ist dies – besonders im Jugendforum – ein regelmäßig wiederkehrendes Streitthema.

Probleme im Elternforum

Die Moderation im Elternforum verläuft weitgehend in geregelten Bahnen: Bestimmte Probleme mit Kleinkindern kehren regelmäßig wieder. Regulationsstörungen des Säuglingsalters und Anpassungsprobleme im Kindergarten beschäftigen die Eltern, die – soweit wir das bei den registrierten Usern beobachten – ihre Anfragen lieber neu und individuell stellen, als im Archiv des Elternforums zu blättern.

Beiträge von Eltern heftig pubertierender Jugendlicher sind oft von großer Dramatik. Dabei kann die Moderation immer wieder versuchen, mit Hilfe von Gelassenheit die Ablösung auf beiden Seiten ein wenig milder zu gestalten.

Meinungsverschiedenheiten zwischen Eltern eskalieren eher selten. Ärgerlich reagiert die Community auf User, die einen extremen, einseitigen Standpunkt einbringen und sich auf die Sichtweisen anderer gar nicht einlassen wollen.

Generell sind Regelverletzungen auf der Elternseite eher selten. Aus Unerfahrenheit werden bisweilen Realnamen verwendet, die dann editiert werden. Das Verbot, Internetadressen (Links) zu posten, ist manchen Usern nicht präsent. Ein editierender Hinweis der Beraterin genügt immer, um die Ordnung des Forums wiederherzustellen.

Versuche, das Forum dazu zu nutzen, Familien mit speziellen Problemlagen für journalistische Zwecke zu rekrutieren, werden von der Moderation kritisch kommentiert. Sie weisen darauf hin, dass die bke Eltern generell davon abrät, sich mit ihren familiären Problemen einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren. Die Journalisten werden an die Leitung der bke-Onlineberatung verwiesen, um Informationen über das Angebot erhalten zu können.

Spezielle Probleme im Jugendforum

Die Jugendlichen entfalten ein sehr großes Engagement in der Bereitschaft, anderen Jugendlichen zu helfen. Dies ist jedoch auch mit der Gefahr verbunden, sich in die Probleme des anderen zu verstricken. Engagierte Userinnen erleben das Forum als einen wichtigen Teil ihres Lebens und verbringen dort sehr viel Zeit. Sie beobachten das Forum intensiv, warten auf Antworten in ihren Threads, versuchen, anderen Usern Hilfestellungen zu geben und beteiligen sich an Auseinandersetzungen. Dabei besteht zum einen die Gefahr, über diesem virtuellen Engagement die Konfrontation mit dem realen Leben zweitrangig werden zu lassen. Zum anderen wird – aus der Sicht der Fachkräfte – in Auseinandersetzungen oft vergessen, dass hinter dem Monitor ein Mensch sitzt, der von einer virtuellen Kränkung ganz real betroffen wird.

Beschränkungen und Veränderungen im Angebot, Personalwechsel durch Fluktuation und unterschiedliche Stile in der Moderation werden von den Jugendlichen sehr heftig kommentiert, die Urteile fallen häufig jugendspezifisch sehr harsch aus: »Boah ey... Manche Mods sind zu blöd für ihren Job!«

Das Störungsbild mancher User droht das Forum immer mal wieder zu überschwemmen. Extreme Verzweiflung, Ausweglosigkeit oder Anfälle von Selbsthass oder auch Hass auf andere Personen oder Institutionen werden spontan niedergeschrieben und ohne weiteres Nachdenken gepostet.

Im Forum existiert die Möglichkeit, eigene Beiträge innerhalb von 14 Tagen zu editieren, danach kann eine Veränderung nur noch von Seiten der Administration erfolgen. Ursache dieser Einschränkung waren User, die ihre eigenen, sehr alten Beiträge verändert haben, um Beleidigungen anderer User dort unterzubringen. Scheinbar nutzen User die Forensuchfunktion auch, um regelmäßig zu kontrollieren, ob ihr Nickname in den Beiträgen anderer User auftaucht.

Ebenso wurde auf Grund von Auseinandersetzungen zwischen den Usern die Möglichkeit entfernt, mit dem Löschen des Initialpostings einen kompletten Thread zu löschen. Dieses Löschen hatte bei den Usern, die sich an einem solchen Thread im guten Glauben, einer anderen Userin Hilfe zu leisten, beteiligt hatten, zu erheblicher Wut und Enttäuschung geführt.

Der Schnelligkeit des Mediums Internet geschuldet, fordern die User zeitnahe Reaktionen. Damit überfordern sie manchmal die Moderatoren, die in die Abläufe der Realberatung eingebunden sind, oder abends und am Wochenende das Forum von zu Hause aus betreuen. Die Beraterin kann nicht kontinuierlich online sein. Das würde das Zeitkontingent, das sie in die bke-Onlineberatung einbringen, zu schnell erschöpfen.

Bei vielen Usern ist die Toleranz für technische Fehlfunktionen recht gering, was zu abwertenden Äußerungen im Forum führen kann. Da die User das Angebot häufig intensiv nutzen und in allen Bereichen unterwegs sind, können Störungen besonders aus dem Gruppenchat herüberschwapen. Äußerungen über solche Auseinandersetzungen werden – besonders, wenn Beraterinnen einbezogen sind – an die Koordination des Gruppenchats weitergeleitet. Im Forum wird darauf hingewiesen, dass die Auseinandersetzungen dort geführt werden sollen, wo sie entstanden sind.

Das Unterforum »Userstreff« enthält eine Reihe von Diskussionen zum Thema »Spiele«. Sie binden an das Pro-

³ Fake: ein US-amerikanischer Jargon-Begriff für eine Fälschung, ein Imitat oder einen Betrüger, http://de.wikipedia.org/wiki/Fake_%28Begriffskl%C3%A4rung%29

jekt und liefern wichtige Erkenntnisse über die Denk- und Sprachgewohnheiten der Jugendlichen.

Regeln

Die Notwendigkeit, fachliche Regeln zu erstellen und schriftlich zu fixieren, ergibt sich daraus, dass sowohl Beraterinnen als auch User auf Sicherheiten im Umgang miteinander zurückgreifen wollen. Auch sollen neu hinzukommende Fachkräfte, die häufig von Seiten der User einer »Testphase« unterzogen werden, wissen, in welchen Bereichen sie frei entscheiden können, wie sie auf Postings reagieren und wo es Regeln gibt, auf die sie sich berufen können.

Die Grundregeln sind veröffentlicht und Teil der Nutzungsbedingungen:

- Es dürfen andere weder beleidigt noch verunglimpft werden.
- Es dürfen weder menschenverachtende, rassistische noch pornografische Beiträge veröffentlicht werden.
- Es dürfen keine gewaltverherrlichenden Beiträge veröffentlicht werden.
- Es dürfen keine Anleitungen zum Selbstmord oder Beschreibungen von Selbstverletzungen veröffentlicht werden.
- Es dürfen keine strafbaren Handlungen beschrieben werden noch darf zur Ausübung strafbarer Handlungen aufgerufen oder motiviert werden.
- Es dürfen keine externen Links gepostet werden.
- Sinnlose Beiträge oder Beiträge, die die Beratung im Forum mit privaten Auseinandersetzungen überziehen, können von der Moderatorin/dem Moderator gelöscht werden.
- Beiträge, die gegen bestehende Urheberrechte verstoßen, werden entfernt.

Das Editieren (verändern) oder Entfernen regelverletzender Texte erfolgt in abgestufter Weise: Der erste Schritt besteht darin, einen User per PM (Personal Message)⁴ darum zu bitten, den eigenen Text zu verändern. Dieser Schritt wird besonders bei neuen Usern genutzt, die die Regeln noch nicht so genau kennen. Er ist auch wichtig, wenn sich ein Text am Rande der Regelverletzung bewegt, beispielsweise Ansätze selbstverletzenden Verhaltens beschreibt. (Diese Regel besteht, um beim Leser ein mögliches »Triggern« (Auslösen) dieses Verhaltens zu vermeiden.) Die Userinnen erleben als weniger kränkend, wenn in ihrem Beitrag nicht die Bemerkung: »Editiert durch bke-xy« erscheint.

Wenn auf diese Aufforderung nicht reagiert wird, editiert die Beraterin/Moderatorin. Sie kann parallel die Userin per PM über den Anlass des Editierens informieren. Wenn die Beraterin davon ausgeht, dass es sich bei der Regelverletzung um eine bewusste Provokation oder Regelverletzung handelt, wird sofort und ohne Mitteilung an den Postenden *editiert*. Der Grund dafür wird in den editierten Beitrag eingefügt und von der Beraterin »unterschrieben«. Ganz grob regelverletzende Beiträge werden dagegen kommentarlos und schnell vollständig *gelöscht*.

Für die User stellt dieses Editieren eine Quelle ständiger Auseinandersetzungen untereinander und mit der Moderation dar. Bei jeder Meinungsverschiedenheit bildet sich eine

Gruppe, die der Moderation den Vorwurf macht, dass viel zu wenig eingeschritten werde und viel zu selten Beiträge editiert werden. Eine andere Gruppe erhebt den Vorwurf, dass die Meinungsfreiheit beschnitten werde und die bke eine »Zensurbehörde« darstelle.

Wie weit die Mehrheit der User sich von diesen Wortgefechten beeindrucken lässt, lässt sich nicht feststellen – beeindruckend ist immer wieder, dass sich, auch in den hitzigsten Debatten, einige User völlig ungerührt »wie immer« verhalten und ihre Themen einbringen.

Die Beraterinnen nehmen weiterhin Einfluss auf die Auseinandersetzungen, in dem sie deeskalierende Beiträge verfassen und »hinter den Kulissen« des öffentlichen Forums aufgebrachte User per PM zur Mäßigung anhalten. Userinnen, die trotz Löschung ihrer Beiträge immer wieder stören, werden zeitweilig gesperrt. Die Software erlaubt es jedoch nicht, zu verhindern, dass die gleiche Userin sich sofort mit einem neuen Nicknamen wieder einloggt. Diese Lücke ist auch den Usern bewusst. Sie wird von den »Störern« genutzt und von anderen Usern beklagt.

Wünsche der User in Bezug auf die Regeln

Im Mai 2008 wurde ein zeitlich begrenzter Thread durch die Moderation zum Thema »Wünsche« eröffnet, um die User anzuregen, Wünsche klarer zu äußern. Dabei wurde Folgendes offensichtlich: Viele User reagieren sehr gekränkt auf andere User, die mit mehreren unterschiedlichen Nicks im Forum unterwegs sind. Sie reagieren auch verstimmt auf vermeintliche oder reale »Lügengeschichten«. Userinnen, die im Chat und im Forum aktiv sind, sammeln Informationen, wenn ihnen Themen anderer unglaubwürdig erscheinen und versuchen dann, Widersprüche nachzuweisen. Von der Moderation wird eine Konfrontation dieser User gefordert. Enttäuschung macht sich breit, wenn die Moderation betont, dass dies nicht im Einklang mit dem Konzept der Annahme aller Probleme der User stünde. Für die User ist es nicht nachvollziehbar, dass die beratende Hilfestellung zu einem »gefakten Problem« ebenso eine Hilfestellung zu anderen Problemen evtl. nur mitlesender User sein kann und dass sich auch hinter den Fakes reale Problemlagen verstecken.

Für die User ist es wichtig, dass die Moderatorinnen sich um ein positives Gesprächsklima bemühen und Aggressionen eindämmen. Sie bewegen sich dabei in einem Spannungsfeld. Ein Teil der User wünscht ein sehr frühes und »strenges« Eingreifen, andere fühlen sich in der »Meinungsfreiheit« bedroht und werfen den Moderatoren dann gerne »Zensur« vor.

Ein weiterer immer wiederkehrender Vorwurf ist die Frage, welche Beiträge von den Mods bevorzugt beantwortet werden. User äußern die Besorgnis, dass nur theatralische und spektakuläre Beiträge mit einer Antwort gewürdigt werden. Die Moderation ist jedoch angehalten, die Aufmerksamkeit auch auf positive Verläufe zu richten und konstruktive Beiträge hervorzuheben.

Offene Fragen

Es gibt eine Gruppe von Usern, die dem Angebot durch ihr Alter entwachsen sind. Dabei handelt es sich oft um junge volljährige Frauen, die stationäre Aufenthalte in der Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJP) hatten, oder benötigen, oder die einen Wechsel von der KJP zur Erwachsenenpsychiatrie

⁴ Die Persönlichen Nachrichten ermöglichen die direkte, schriftliche Kommunikation innerhalb der VBSt zwischen allen registrierten Usern und den Fachkräften.

durchlebt haben – bzw. befürchten. Einige sind auch in Tageskliniken (gewesen). Für sie ist die Offenheit des Forums auch für immer wieder neu gestellte Fragen der jüngeren User nach der sexuellen Entwicklung und Fragen der Partnerschaft und erster Beziehungen zum anderen Geschlecht oftmals nicht leicht zu ertragen.

Einige dieser User haben die Frage gestellt, ob sie am Elternangebot der bke teilnehmen können. Sie passen aber, wenn sie keinen eigenen Kinder haben, in ein Forum, das elterliche Erziehungsthemen erörtert, nicht hinein. Ein angemessenes Angebot für diese Gruppe besteht derzeit im deutschsprachigen Internet nicht.

Zur Supervision von Mailberatungen

Von Willi Abelein und Eduard Hild

Neben der Einführung neuer Fachkräfte in die Praxis durch das Mentorat verfügt die bke-Onlineberatung über zwei weitere fachliche Begleitstrukturen als Instrumente zur Sicherung der Qualität: Intervision und Supervision. Die Intervision, auch kollegiale Fallberatung oder Peer-Supervision genannt, wird in der Literatur weitestgehend übereinstimmend als eine kollegiale Beratungsform definiert, die in ihrem Anliegen der Supervision sehr nahe ist. Sowohl Intervision als auch Supervision zielen auf Qualitätssicherung und -entwicklung und auf das Finden von Lösungen im Einzelfall. Intervision findet statt unter Kollegen, die in einem gemeinsamen Arbeitsfeld einen gemeinsamen Aufgabenbereich haben, etwa ein Team in einer Beratungsstelle. Die Supervision bedient sich eines anderen Settings. Der Austausch ist auf Supervisand und Supervisor begrenzt. Die Möglichkeiten der Supervision gehen über die einer Intervision in mehrfacher Hinsicht hinaus. Die Supervision bedient sich eines elaborierten methodischen Vorgehens.

Das Zeitbudget einer Intervisionsgruppe, die in der virtuellen Beratungsstelle per Chat durchgeführt wird, liegt durchschnittlich bei ca. 60 Minuten pro Monat. Diese Zeit wird neben der Fallbesprechung auch für andere Zwecke benutzt. Konzeptionelle Besprechungen, Organisatorisches, Verhandlungen, allgemeiner theoretischer Austausch, emotionale Unterstützung u.a.m. müssen häufig in diesem Zeitrahmen zusätzlich bewältigt werden. Das Zeitbudget der Supervision ist dagegen nicht von vornherein beschränkt. Die Erfahrung zeigt, dass eine Supervision durchschnittlich ca. 2 Stunden benötigt, um zu einem fachlich befriedigenden Abschluss im Konsens zu kommen. Diese Zeit wird ausschließlich dem Supervisionsanliegen gewidmet.

Das vorbereitete fachliche Brainstorming der Intervision – Beratungsverläufe oder Teile davon werden wie in der Supervision zur Verfügung gestellt – erweist sich zwar als lösungsproduktiv, bleibt jedoch hinter dem Tiefgang einer Supervision zurück, wie er z.B. durch die Hineinnahme der Beraterperson als Gegenstand der Analyse erreicht wird. Die Supervision steht unter keinem Zeitdruck wie ein auf 60 oder 90 Minuten angelegter Intervisionschat.

Supervision kann in viel höherem Maße personenzentriert angelegt werden. Dieser Schwerpunkt kann aber während des Prozesses zugunsten einer lösungszentrierten Arbeitsweise verändert werden. Die Supervision geht auch metho-

disch umfänglicher vor. Sie hat gegenüber der Intervision ein Eins-zu-eins-Setting, welches alleine schon eine größere Intimität zulässt als Voraussetzung für tieferegehende Analysen der persönlichen Anteile des Supervisanden in seiner Beratungstätigkeit.

Anforderungen an Supervisoren in der bke-Onlineberatung

Für die Arbeit der Supervisoren ist zunächst die Kenntnis, Einhaltung und Durchsetzung der Rahmenrichtlinien der bke-Onlineberatung erforderlich. Ebenfalls erforderlich ist ein gemeinsames theoretisches Grundverständnis der Supervisoren über schriftgestützte Beratung im Medium des Internet. Supervisoren müssen eine mehrjährige Praxis in der Online-Mailberatung, eine entsprechend zuverlässige Beteiligung an den Intervisionschats und mindestens zwei Eigenerfahrungen als Supervisand vorweisen können. Von den Supervisorinnen und Supervisoren werden die folgenden Fähigkeiten auf hohem Niveau erwartet:

- Textverstehen,
- kommunikative Kompetenz und sprachliche Ausdrucksfähigkeit,
- Sachkompetenz und
- die Fähigkeit beraterischer Beziehungshandhabung im Internet.

Erfahrene Fachkräfte werden angefragt, ob sie sich parallel zu ihrer Beratungstätigkeit in der Lage sehen und Interesse haben, Supervisionen durchzuführen. Das gilt auch für geeignet erscheinende Fachkräfte, die ihre Beratertätigkeit in der bke-Onlineberatung beenden. Vor dieser Anfrage werden die genannten Voraussetzungen von den Koordinatoren überprüft.

Allgemeines zur Supervision von Onlineberatung

Die Supervisionen der schriftgestützten Onlineberatung verfolgen die Sicherung und Entwicklung der Beratungsqualität des einzelnen Beraters. Aktuell-konkreter Zweck ist die Optimierung einer laufenden Beratung, die für den Supervisanden Anlass seiner Anfrage und für den Supervisor

Gegenstand der Analyse ist. Nach unserer Erfahrung lässt sich die Supervision einer Onlineberatung als eine Form der Analyse und lösungsorientierten Kommentierung einer dokumentierten schriftlichen Interaktion eines Ratsuchenden mit einem Berater auffassen. Schwerpunkte der Online-Supervision sind dabei die Analyse

- der Bearbeitung des Beratungsproblems in der Sache und der Fachlichkeit des Supervisanden
- der Eigenanteile des Supervisanden, die in diesem Prozess sichtbar werden, und
- der Beziehungsgestaltung innerhalb der Beratung, davon abgeleitet auch:
- Lösungsvorschläge zu der Beratung im Sinne fachlich-beraterischer Inputs durch den Supervisor.

Besonderheit des Supervisionsgegenstandes in der Onlineberatung

Der schriftliche Dialog von User und Berater steht dem Berater und dem Supervisor lückenlos zur Verfügung. Der Fall, der supervidiert wird, ist nicht ein Ratsuchender wie in der örtlichen Beratung, sondern der schriftliche Dialog von Ratsuchendem und Berater. Der Supervisor ist also nicht angewiesen auf die Beschreibung der Erinnerungen eines zurückliegenden Interaktionsprozesses durch den Supervisanden. Das hat den großen Vorteil, dass die Präsentation des zu analysierenden Gegenstandes völlig frei ist von unbewussten Deutungen, Tilgungen und Verzerrungen, wie sie immernd dargestellten Ereignissen in der Regel anhaften.

Besonderer Supervisionsbedarf in der Jugendberatung

Jugendliche stellen in hohem Anteil Probleme dar, die in der Wechselwirkung ihrer Persönlichkeitsentwicklung mit schwierigen äußeren Lebenskonstellationen verflochten sind. Jugendliche schreiben in Situationen existenzieller Abhängigkeit von den sozialen Systemen, in denen sie leben und (re)agieren (müssen) und oft auch drangsaliert werden. Ob der Leidensdruck primär seine Ursachen in der Familie hat oder in der Schule oder der Peergroup, fast immer spielt die Machtlosigkeit der Betroffenen gegenüber den zugrunde liegenden Verhältnissen eine Hauptrolle. Die Jugendlichen kommen oftmals mit der Hoffnung in die Beratung, über Beziehungssicherheit außerhalb dieser Verhältnisse, nämlich in der Onlineberatungsbeziehung, die Sicherheit den Mut und das Zutrauen zu gewinnen, die sie benötigen, um »das Unsagbare« allmählich aussprechen zu lernen. Sie erwarten auch, Hinweise und Tipps zu erhalten, wie sie selbst zu einer Änderung ihrer Lage beitragen können. Zitat: *»Über mein wirklich schlimmes Problem würde ich auch bald schreiben, aber dazu fehlt mir einfach das Vertrauen. Außerdem weiß ich wirklich nicht, ob ich es übers Herz bringen könnte, mich dazu zu überwinden. Vielen Dank dafür, dass ihr euch Zeit für mich nehmt!«*

Vertrauen lässt sich nicht appellativ oder affirmativ entwickeln (»Du kannst mir vertrauen, keine Sorge!«). Vertrauen entwickelt sich im Prozess, und die Vertrauenswürdigkeit wird von Ratsuchenden auch häufig getestet. Sie registrieren, wie über Probleme »gesprochen« wird, wie der Berater auf »Schlimmes« reagiert. Zeigt er etwas von seiner Person (funktional-angemessene Selbsteinbringung) oder spricht er im Verwaltungsdeutsch über Leiden und Verhalten der

Ratsuchenden? Die Mailberatung mit Jugendlichen generiert daher weit stärker als die Elternberatung einen Bedarf der Beraterinnen und Berater nach Supervision.

Grundlegende theoretische Gesichtspunkte für den Supervisor

Onlineberatung für Jugendliche und Eltern ist ein computervermittelter zweckbestimmter interaktiver Prozess. In der webbasierten Einzelberatung realisiert sich der Zweck des Prozesses über den Austausch verschriftlichter sprachlicher Botschaften. Die Protagonisten begegnen einander und sich selbst in ihren Texten.

Für einen Nutzer des Beratungsangebotes besteht der Zweck im Empfang und der Verarbeitung von Informationen, die geeignet sind, seine mentalen und physischen Aktivitäten so zu beeinflussen, dass sie zur prinzipiell autonomen (Wieder-) Herstellung seiner relativ optimalen Handlungsfähigkeit in seiner realen Welt künftig oder aktuell beitragen oder, generell seine Resilienzpotenziale stärken. Die Erwartung: »Ich möchte Hilfe und halte es für möglich, sie zu bekommen« ist dessen subjektive Erscheinungsform im Bewusstsein des Nutzers, sobald sein objektiver Hilfebedarf zu seinem subjektiven Hilfebedürfnis geworden ist. Sie ist das Motiv, sich an die Formulierung der Erstanfrage zu machen. Der Ratsuchende erwartet sich jetzt Hilfe bei der Lösung seiner Probleme, beim Aushalten von belastenden Situationen, bei Entscheidungsproblemen. Jeder Beratungserfolg ist Resultat der Eigenaktivität der Ratsuchenden.

Der Berater versucht, nachdem er dem Ratsuchenden per Reformulierung sein Verständnis der empfangenen Botschaft aufgezeigt hat, das Problemmodell des Ratsuchenden zu bearbeiten, indem er solche Informationen und Suggestionen (Inputs im Sinne von Fragen, Denkanstößen, Vorschlägen, Instruktionen, veränderter Blickwinkel, Reframing etc.) kommuniziert, die den Ratsuchenden darin unterstützen, seine kognitiven Strukturierungsgewohnheiten zu labilisieren und sein meist überwiegend statisches Problemmodell in ein Prozessmodell mit neuen Handlungsmöglichkeiten zu überführen.

Die methodische Vielfalt erlaubt es, Instruktionen anzubieten, die Ratsuchende befähigen, auf aktive, direkte Weise (als Hausaufgabe) eigenständig ihre aktuelle emotionale Verfassung zu beeinflussen. Dies ist dann eine geeignete Bedingung für eine vom Berater induzierte und angeleitete »kognitive Umstrukturierung«, die einen generellen Schwerpunkt in der Mailberatung darstellt.

Von den eigenen kognitiven Strukturierungen ihrer Erlebniswelt hängen die Emotionen der Ratsuchenden ab. Die Beratung besteht allgemein in der Stimulation, der Qualifizierung und dem Schutz der Selbstheilungseigenaktivitäten der Ratsuchenden auf der Basis einer sich in diesem und durch diesen Prozess entwickelnden und vom Berater bewusst gestalteten Beziehung. Diese dreifache Funktion legt der Supervisor als fachliches Basis-Kriterium für die Berateraktivität zugrunde. In ihren allgemeinen Funktionen unterscheidet sich Onlineberatung nicht von RL-Beratung.

Die Wirkung der gegebenen sprachlichen Inputs hängt nicht nur von ihrer fachlichen Triftigkeit ab, sondern in hohem Maße auch von der Beziehungsgrundlage, auf der sie gegeben werden. Die professionelle Gestaltung der Beziehung ermöglicht die Entwicklung der erforderlichen Empfangsbereitschaft auf Seiten des Users bzw. den Rap-

port zwischen Berater und Ratsuchendem als wechselseitige Annahmefähigkeit. Der Berater gestaltet das Beratungserlebnis des Ratsuchenden u.a. durch

- sein erkennbares Engagement (Volumen der inhaltlich kompetenten Botschaften; er gibt sich Mühe, zeigt darin seine Anteilnahme am Problem und an der Person)
- Antwortschnelligkeit (»Interessensbeweis«)
- seinen angemessen variierenden Sprachstil
- Variieren des Stils, um die Stimmung im Beratungsdialo- g zu zugunsten des aktuellen Zweckes zu gestalten. Bei- spielsweise bei Problemthematisierung einen eher lo- ckeren Ton, bei Lösungsbeschreibungen einen sachlichen Ton praktizieren.
- beratungsfunktionale Selbsteinbringung. Der Berater wird als Person spürbar; seine Person »klingt durch« (z.B.: »Deine Frage hat mir ganz schön Kopfzerbrechen ge- macht.«)
- Humor (»ohje, da fällt mir prompt die Weisheit ein: Wenn man am Abgrund steht, ist Vorbeugen nicht besser als Heilen...« also beschäftigen wir uns lieber ganz gründlich mit Deiner Selbst-Heilung, ja?»).

Diese Faktoren spielen eine wesentliche Rolle für die Entwicklung eines Beziehungserlebens, welches den frucht- baren Boden bietet, auf den die Ratschläge fallen. Wie in jeder Beziehung im realen Leben spielen auch in einer Onlineberatungsbeziehung folgende qualitative Aspekte eine kennzeichnende Rolle. Jede Beziehung hat eine/n Form/Ge- halt von

- Exklusivität in der Kommunikation (z.B. Begrüßungsritua- le...etc.)
- relativer Intimität (niemand darf so in meine Seele bli- cken wie Sie/Er)
- emotionaler Valenz und Intensität (ich fühle mich seitdem stark und glücklich)
- Intentionalität (bewusste Gewolltheit)
- Tendenzielle Ganzheitlichkeit (tendiert dazu, sich auf die Gesamtperson zu erstrecken)
- Perspektivität (tendenziell ohne Ende)
- Bedeutungsbewusstsein (diese Beziehung tut mir gut, nährt mich; persönliches Wachstum)
- einen individuellen Aktivitätsstandard (z.B. im RL: »Wir telefonieren 5mal täglich«).

Das subjektive Ausmaß jedes dieser Aspekte wird norma- lerweise erst bewusst, wenn die Beziehung selbst aus einer Draufsichtposition betrachtet wird. Dies ist die Position des Supervisors. Jeder dieser Faktoren ist unabhängig, selbstständig denkbar, wenngleich sie nur als Eigenschaften ein und desselben Beziehungserlebens auftreten können. Der individuell-besondere Charakter (die »Gestalt«) einer Beziehung – auch einer Onlineberatungsbeziehung – ließe sich durch ein Rating darstellen, bei dem die erlebte Ausprä- gung der einzelnen Aspekte mittels einer Punktevergabe als subjektive Parameter quantifiziert dargestellt wird. Die hier angeführten qualitativen Elemente von Beziehungsprozessen verweisen auf Spielräume und Einfallstore für Projektionen und Illusionen in der schriftbasierten Onlineberatung. Sie sind deswegen differenzierte Beobachtungskriterien für den Supervisor.

Indem der Supervisor die sprachlichen Erscheinungen dieser Aspekte untersucht, verschafft er sich und dem Supervisanden ein Verständnis der Erscheinungsform und

der aktuellen Funktionalität oder Dysfunktionalität der Beziehung für die Beratung. Er kann somit Hinweise geben, welche Aspekte der Berater dem Ratsuchenden gegenüber als Meta-Thema ansprechen sollte, um die Funktionalität der Beziehung und ihre Unterordnung unter den Beratungszweck zu bewahren.

Besonderheit der Supervision einer Onlineberatung gegenüber RL-Supervision

Supervisionen von Therapien, Beratungen, klinischen Arbeitsgruppen (z.B. Krankenstation) oder anderen Funkti- onsgruppen im RL beziehen sich auf Interaktionssysteme, deren menschliche Protagonisten einander in dem jewei- ligen Zusammenhang als Erscheinungen lebendiger Gesamt- persönlichkeiten gegenüber treten und aufeinander (immer auch) selbstdarstellend kommunizieren. Die dargebotene Erscheinung der Person kann kongruenter Ausdruck der »wahren« Personen-Subjekte sein, kann aber (»der Schein soll trügen«) auch zu Vorspiegelung falscher Akzente oder Tatsachen dienen.

Deswegen kommt es zu einer Fülle von Wechselwirkun- gen, die über den Informationsträger Sprache einerseits und den sachlich-funktionalen Zweck der Kommunikation über ein Thema andererseits weit hinausgehen können. Dies kann für den angestrebten Zweck nützlich, aber auch nachteilig sein: Nützlich können die Möglichkeiten sein, per Beobach- tung die subjektive Gültigkeit des Gesagten (Authentizität) an dem nonverbalen Begleitausdruck (Mimik, Stimme, Körpersprache etc.) auf Übereinstimmung hin zu überprüfen. Nachteilig können die eben damit einhergehenden Ablen- kungsgefahren und Fehldeutungen sein: Zweckunabhängige emotionale Anteile am Geschehen können zu Fehleinschät- zungen verführen (Sympathie; Antipathie, Glaubwürdigkeit usw. »können solche Augen lügen?»).

Demgegenüber steht in der Onlineberatung das Verhältnis (die zu supervidierenden Interaktionen) des Supervisanden (Berater) zu seinem Beratungsklienten in einem einzigar- tig reduzierten Kontext: Die beiden begegnen einander ausschließlich in Form ihrer sprachlichen Produkte, die in schriftlicher Fixierung übermittelt werden. Die Beteiligten wissen, dass Sender und Empfänger lebendige Menschen irgendwo auf der Welt sind. Der Kontakt mit der Persönlich- keit des anderen geschieht jedoch nur über dessen sprach- liche Produkte. Die Höhlenmalereien unserer Vorfahren verraten im Einzelfall eindrucksvoll das Talent des Steinzeit- künstlers, die aktuellen Schwerpunkte seiner Intentionen im Schaffensprozess und seine dabei zuhandenen materiellen Ressourcen. Seine historische Gesamtpersönlichkeit bleibt aber hinter diesen Facetten für immer verborgen. So auch die »wahre, vollständige« Persönlichkeit eines Ratsuchenden in der Onlineberatung und vice versa die des Beraters. Die- ser Tatsache muss sich der Berater ebenso bewusst bleiben wie der Supervisor.

Aus dem allgemeinen Weltwissen beider Beteiligten, wonach zu einer persönlichen Botschaft auch ein Mensch gehört, der sie gesendet hat, kann im schriftbasierten Bera- tungsprozess – meist unbewusst – das Bedürfnis entstehen, die einzelnen, mitunter mosaikhaften Informationen eines Klienten auf eine Gesamtpersönlichkeit zurückzuführen, die man immer besser zu kennen meint. Da jede sinnliche Erfahrung des anderen fehlt, möchte man in diesem relativ intimen Austausch die fehlenden Sinneseindrücke phanta-

siehaft herstellen, quasi die Leerstellen ausfüllen. Diese so erzeugte »Person« ist unser Konstrukt und muss keinerlei Ähnlichkeit haben mit dem realen Schreiber der Texte. Die oben angeführten qualitativen Elemente/Aspekte einer Onlineberatungsbeziehung beziehen sich auf dieses meist unbewusste Konstrukt des anderen.

Briefe an einen persönlich Bekannten zu schreiben, beeinflusst die Diktion entsprechend der Kenntnis der Person. In der Mailberatung verläuft es tendenziell umgekehrt: Durch die Diktion und die Selbstbeschreibung in vielen Mails kann eine Bekanntschaft entstehen, die zwar Empfindungen von Nähe, Mitleid oder Mit-Freude erlauben kann, jedoch ausnahmslos als personales Gegenüber nur ein Konstrukt bleibt. So wie im antiken Theater die Stimme des

Schauspielers durch die Maske tönte (per sonare) während sein wahres Gesicht verborgen blieb, »klingt« die wahre Persönlichkeit von Berater und Klient aus ihren schriftlichen Mitteilungen durch – bleibt konkret aber letztlich verborgen. Die nur-schriftliche Kommunikation scheint den besonderen Vorteil zu haben, dass zwangsläufig auf die Semantik fokussiert werden muss. Auf der semantischen Textbasis erfolgt die Interpretation des Textes vor dem Hintergrund des Welt- und Fachwissens des Beraters durch den Berater und den Supervisor.

Virtuelle Lebenswelten Themenchatwochen der bke- Onlineberatung aus Anlass des School Shootings in Winnenden

Von Heinz Thiery

Aus Anlass des Amoklaufs in Winnenden im März 2009 hat die bke-Onlineberatung auf Anregung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zwei Themenchatwochen durchgeführt. Die Themen der ersten Woche wandten sich an Eltern und Jugendliche. Die Chats der zweiten Woche, vom 25. bis 29. 5. 2009, richteten sich gezielt an Jugendliche, um mit ihnen über das Leben in der virtuellen Welt zu sprechen. Themen waren Computerspiele, Online Games, Datenschutz und der Blick von Experten auf Jugendliche. Über die inhaltlichen Diskussionen berichten Thiery und Menne zusammenfassend an anderer Stelle. Hier steht die Veränderung der Community durch die Themenchats im Mittelpunkt.

Die bke-Jugendberatung wird überwiegend von weiblichen Jugendlichen genutzt. Als Erklärung kann die beobachtbare Bereitschaft von Mädchen gelten, sich mit psychosozialen Themen offener auseinander zu setzen als männliche Jugendliche. Ein Großteil der männlichen Jugendlichen definiert Beratung als »uncool« und glaubt, Probleme auch ohne fachlichen Ratschlag kompetent bewältigen zu können. Einen Beratungsbedarf einzugestehen ist für sie oft gleichbedeutend mit dem Eingeständnis von Schwäche. Das nachfolgende Zitat eines jungen Mannes im bke-Forum belegt diese Sichtweise.

»Das hier ist ein Sorgenforum. Mädels sind da, glaube ich, offener als Jungs.«

Männliche Jugendliche, die sich aktiv im Forum beteiligen, müssen erleben, dass sie der verbalen Kompetenz der jungen Frauen nicht immer gewachsen sind. Weshalb der Prozess, kritisch über sich selbst nachzudenken, häufig

von Auseinandersetzungen um das richtige Miteinander der Geschlechter überlagert wird.

Mit der Themenchatwoche zu den virtuellen Lebenswelten wurden erstmals gezielt Jugendliche angesprochen, die bislang keinen Zugang zum bke-Angebot gefunden hatten. Für diese Gruppe sind soziale Communities wie SchülerVZ und SchülerCC beliebte Aufenthaltsorte. Im Vorfeld wurde daher mit den Betreibern dieser beiden Communities überlegt, wie insbesondere männliche Jugendliche angesprochen werden können. Bezogen auf die angebotenen Einzelthemen* waren die Verantwortlichen beider Portale optimistisch, dass männliche Jugendliche erreicht und motiviert werden könnten, sich zu registrieren und an den Chats teilzunehmen.

Entwicklung der Registrierungen

Beide Schülerportale haben eine Woche vor dem Start der Themenchatwoche und dann an jedem Veranstaltungstag in eigens dafür eröffneten Bereichen (Gruppen) auf die Aktion hingewiesen. Dass dieses Vorgehen zielführend war, zeigt die Entwicklung der Registrierungen vor, während und nach der Themenchatwoche.

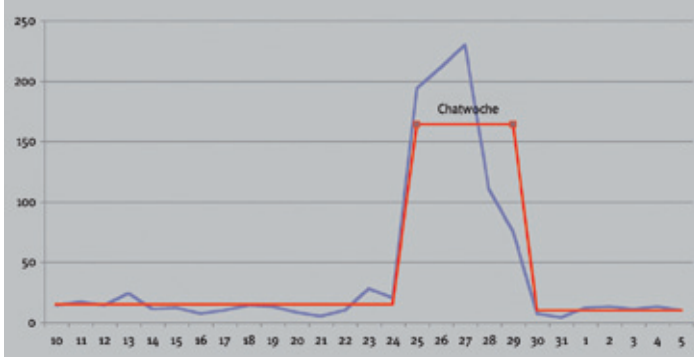
Ersichtlich ist eine elffach höhere Zahl von Neuanmeldungen während des Aktionszeitraums. Der Höhepunkt der Neuanmeldungen wurde zur Wochenmitte erreicht. Mit dem

* 25.5.: Wie (un)vorsichtig gehe ich im Internet mit meinen persönlichen Daten um?

26.5.: Was denken Profi-Spieler über die Gefährlichkeit von PC-Spielen und Online-Games?

27.5.: Eltern verstehen nicht, warum »Ballerspiele« für uns Entspannung sind
28.5. und 29.5.: Experten, die keine Ahnung haben, reden über uns.

Entwicklung der Registrierungen



Angebot der Themenchats konnten also (neue) Jugendliche angesprochen und aktiviert werden. Aus dem Verlauf der Registrierungsaktivitäten wird außerdem deutlich, dass das geweckte Interesse auf den Aktionszeitraum begrenzt blieb. Nach Abschluss der Aktion sanken die Neuanmeldungen auf den zuvor beobachteten Stand. Das Beratungsangebot konnte im direkten Anschluss nicht mehr von einer erhöhten Inanspruchnahme profitieren. Es kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass die bke-Onlineberatung zu einem späteren Zeitpunkt für eine Beratungsanfrage in Anspruch genommen wird, zumal dafür der bereits bestehende Zugang (Account) genutzt werden kann.

Einfluss der Aktion auf die Geschlechterverteilung

Die Mehrheit der während der Aktionswoche angebotenen Themen kreiste um die viel diskutierten PC-Spiele und orientierten sich damit (einseitig) am bevorzugten Interesse junger Männer. Erwartet wurde, dass sich erheblich mehr junge Männer als Mädchen für die Aktion interessieren würden. Deshalb wurde das Geschlecht der neu Angemeldeten vor, während und nach der Aktion erhoben.

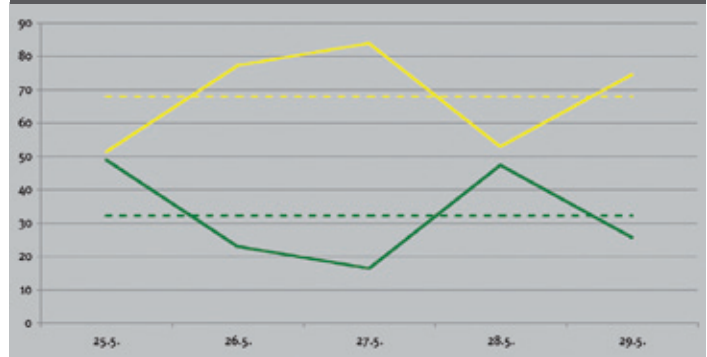
Aus dem vorstehenden Diagramm wird erkennbar, dass

Geschlechterverhältnis (Registrierungen) in %



sich die Registrierungen bis 3 Tage vor Aufnahme der Aktion normal entwickelten: durchschnittlich 77% Mädchen standen 23% Jungen gegenüber. Mit der ersten Veröffentlichung der Aktion zwei Tage vor deren Start setzte die Registrierungs-welle der männlichen Jugendlichen ein und führte zu einer

Geschlechterverteilung der Chatteilnehmer in %



Umkehrung der bis dahin üblichen Geschlechterverhältnisse. Erstmals seit Bestehen des Angebots kam es zu einer mehr-tägigen Dominanz männlicher Jugendlicher bei den Neuanmeldungen.

Auch bei den Teilnehmerzahlen der Chats entwickelte sich das zahlenmäßige Verhältnis der Geschlechter über den Zeitraum der Aktion eindeutig zugunsten der männlichen Jugendlichen.

Nach einem paritätischen Start dominierten die männlichen Jugendlichen. Durchschnittlich lag die Beteiligung der Mädchen bei 30%, während die der männlichen Jugendlichen auf 70% anstieg.

Beteiligung der neu Registrierten an den Themenchats

Über die Beobachtung der Geschlechteranteile noch nicht beantwortet ist die Frage, ob die Verschiebungen von den neu Registrierten verursacht wurden. Denkbar wäre auch, dass schon länger aktive männliche Jugendliche über die Themen motiviert wurden, sich stärker als in der Vergangenheit an den Chats zu beteiligen. Deshalb wurde das Verhältnis zwischen den so genannten Stamnutzern und den Neuzugängen während der Aktion ausgewertet. Die Verhältnisse bei der Zusammensetzung der Teilnehmenden zeigen sich wie erwartet: Für die Dauer der Aktion dominieren die neu angemeldeten (männlichen) Jugendlichen die Themenchats.

In den fünf Themenchats standen (durchschnittlich) 80% neue Nutzer 20% Stamnutzern gegenüber. Letztere hatten Mühe, einen freien Chatplatz zu erhalten, was im Forum eine emotionsgeladene Diskussion auslöste. Im Zentrum der Kritik stand der Hinweis, dass mit den vorhandenen Beratungskapazitäten der durch die Werbung provozierte Ansturm nicht bewältigt werden konnte.

Nachhaltigkeit

Für die künftige Entwicklung des bke-Angebots interessiert die Frage, wie nachhaltig temporäre Aktionen auf die (weitere) Inanspruchnahme des Angebots wirken. Acht der während der Themenchatwoche neu angemeldeten Jugendlichen haben im Anschluss an ihre Chatteilnahme eine Mailberatung in Anspruch genommen, davon 37,5% männliche und 62,5% weibliche Jugendliche. Damit ergibt sich ein ausgeglicheneres Geschlechterverhältnis bei den in diesem Zeitraum neu begonnenen Mailberatungen. Im Jahresdurchschnitt

■ Registrierungen ■ Durchschnitt

■ männlich ■ weiblich - - - - Durchschnitt

Verteilung der Nutzer (absolute Zahlen)



hatten dagegen männliche Jugendliche einer Mailberatung nur einen Anteil von 15% .

Angesichts der Tatsache, dass während der Themenchatwoche eher »untypische« (aus ihrer Sicht »nicht jammernde«) Jugendliche aktiv waren, muss die erreichte Inanspruchnahme ausgesprochen positiv gedeutet werden. Ohne diese Aktion hätten die Jugendlichen wohl keinen Kontakt zum bke-Angebot gesucht, zumindest zu diesem Zeitpunkt. Zugleich stützt diese Entwicklung die Annahme, dass männlichen Jugendlichen der Einstieg in eine persönliche Beratung über »neutrale« Themen einfacher fällt, als direkt einen vorhandenen Beratungsbedarf zu artikulieren.

Folgerungen für die Öffentlichkeitsarbeit des bke-Angebots

Auf SchülerVZ haben knapp 2.600 Mitglieder den Hinweis auf die Themenchatwoche zur Kenntnis genommen. Bei SchülerCC mag die Situation ähnlich gewesen sein. Zahlen liegen dazu nicht vor. In der Folge haben sich während der Chatwoche 750 Jugendliche mehr registriert als sonst im Durchschnitt einer Woche. Von ihnen haben nur 8 Jugendliche – das entspricht einem Prozent – im direkten Anschluss eine persönliche Beratung in Anspruch genommen.

Dies unterstreicht die Notwendigkeit, die Onlineberatung kontinuierlich in der Öffentlichkeit zu präsentieren. Der zu leistende Aufwand bei der Öffentlichkeitsarbeit wird auch durch eine Gegenüberstellung der jährlichen Besucher und der jährlichen Registrierungen unterstrichen. Bezogen auf das Jahr 2009 hat sich auf der Jugendseite nur jeder 22te Besucher des Angebots als Nutzer angemeldet.

Die Ansprache dieser Zielgruppe ist durch künftige punktuelle Zusammenarbeit mit beiden Schülerportalen leistbar und kostenneutral. Ohne Einbezug der Portale müsste ein erheblicher Aufwand betrieben werden, der letztlich auch an fehlenden Finanzmitteln scheitert.

■ Stammuser ■ neue User ■ Summe

Folgerungen für die Bedeutung von Themenchatreihen

Ein wichtiger Effekt der gezielten Zusammenarbeit mit den Schülerportalen war die Bekanntmachung des Angebots gegenüber Jugendlichen, die zu diesem Zeitpunkt nicht auf der Suche nach psychosozialen Hilfen im Internet waren und wahrscheinlich bis dato über die Existenz des Angebots nicht informiert waren. Soweit es die personellen Kapazitäten zulassen, sollen auch künftig Themenchatreihen angeboten werden, die nicht primär Beratungsthemen zum Gegenstand haben, sondern allgemeine Lebenslagen oder Lebensgefühle von Jugendlichen thematisieren. Dieses Vorgehen macht Sinn, solange erkennbar ist, dass männliche Jugendliche durch »neutrale« Themen leichter motiviert werden können, zu prüfen, ob sie eine der drei Beratungsformen nutzbringend in Anspruch nehmen können.

Die Stammuser prägen den positiven Kommunikationsstil in der bke-Jugendberatung und sorgen auf ihre Weise für eine schnelle Integration neuer Ratsuchender. Deutliche Änderungen innerhalb des Angebots provozieren dagegen Widerstand.

»Mich stört, dass groß Werbung gemacht wird, während die BKE für so einen Ansturm gar nicht über ausreichend Beraterkapazitäten verfügt ...«

»Mehr User für die gleiche Anzahl Berater bedeutet ja, dass ALLE länger warten müssen. Und das finde ich ziemlich daneben. Wieso drückt ihrs nicht gleich auf Seite 1 der BILD-Zeitung? 6 Millionen Leser und muss dann in Zukunft jeder 7 Wochen warten? Vielleicht sollte man mehr Berater ins Boot holen, bevor man großartig Werbung macht ...«

Während der Diskussion über die Effekte der Themenwoche auf die bestehende Community wurden gegensätzliche Positionen unter den Jugendlichen erkennbar. Die Befürworter der bisherigen Struktur meldeten sich sofort zu Wort. Sie lehnen Veränderungen der Zusammensetzung der Nutzerschaft ab und weisen auf die Unruhe hin, die durch unterschiedliche Nutzungsmotive entstehen. Die Interessen der Jugendlichen mit einem unmittelbaren Beratungsbedarf kollidierten hier mit den Interessen derjenigen Jugendlichen ohne einen solchen Bedarf. Dagegen befürworteten andere Jugendliche die Gewinnung neuer Nutzer, auch wenn diese keinen unmittelbaren Beratungsbedarf haben und nur an der Diskussion eines Themas interessiert sind. Ihre Position ist verbunden mit der Erwartung, dass neue Kommunikationsmuster in den Chats und im Forum zu einer Unterbrechung der immer wieder sichtbaren Spiralen von Selbstmitleid führten.

Als Fazit bleibt festzuhalten, dass die in die Themenchatwoche gesetzten Erwartungen hinsichtlich Anmeldung und Teilnahme männlicher Jugendlicher vollständig erfüllt und teilweise sogar übertroffen wurden. Vor einer Wiederholung bedarf es künftig jedoch der genauen Abwägungen möglicher negativer Folgen auf die jugendliche Community.

Das virtuelle Team¹ der bke-Onlineberatung Arbeiten in einer »standort- verteilten« Einrichtung

Von Christine Sutara

Vor Jahren noch unvorstellbar, ist eine ausschließlich über Medien gestaltete Zusammenarbeit von Mitarbeiter/innen ohne einen gemeinsamen Dienort zwar immer noch keine Regel, aber längst kein Einzelfall mehr. Immer mehr Unternehmen verzichten auf die Vorphaltung gemeinsamer Diensträume und organisieren die Zusammenarbeit mit Hilfe der Medien Telefon, E-Mail oder Videokonferenz. Wie die Erfahrung zeigt, ist das, was die Arbeitsergebnisse betrifft weitestgehend verlustfrei möglich. Kommt diese Arbeitsweise auch unseren Bedürfnissen nach sozialem Miteinander entgegen? Trägt diese virtuell basierte Zusammenarbeit?

Die bke-Onlineberatung für Eltern und Jugendliche ist eine solche virtuelle Einrichtung². Die Beratungsstelle existiert als ein medial vermittelter Zusammenschluss mitwirkender Fachkräfte, die, von verschiedenen Standorten aus über eine spezialisierte Software verbunden, die Beratung der Ratsuchenden übernehmen. Auch gegenüber den Ratsuchenden präsentiert sich die Beratungsstelle virtuell. Die Jugendministerkonferenz hat 2003 das Konzept der Virtuellen Beratungsstelle beschlossen, wonach die Beratungsleistungen für Jugendliche und Eltern ausschließlich über das Internet erbracht werden. Eine Kontaktaufnahme der Ratsuchenden mit den Fachkräften im realen Leben ist dabei nicht vorgehen.

War die Teambildung zu Beginn des Projektes im Jahr 2000 mit anfänglich sechs Honorarkräften noch überschaubar, so änderten sich die Anforderungen an die Teamstrukturen ab dem Jahr 2003 mit der Beteiligung örtlicher Beratungsstellen. Innerhalb eines Jahres (2004) wuchs die Zahl der Fachkräfte auf über 22 an. Im Jahr 2005 kamen weitere 25 hinzu, bis im Jahr 2009 schließlich hundert Fachkräfte das Beratungsteam der bke-Onlineberatung bildeten. Die beteiligten Fachkräfte sind somit gleichzeitig Teil eines örtlichen Teams und Teil des virtuellen Beratungsteams der bke-Onlineberatung. Die Strukturen beider Teams überschneiden sich, sind aber auch sehr unterschiedlich. Die Unterschiede sind Inhalt der nachfolgenden Betrachtung.

Die Teambzusammensetzung

Waren in den Anfangszeiten sicherlich die Neugier auf diese neue Form der Beratung, das Sich-Einlassen auf das Wagnis einer technisch gestützten kanalreduzierten Kommunikation, für eine Beteiligung ausschlaggebend, so sind heute – mit der Vergrößerung des Personalstabs – weit mehr Bedingungen für eine gelingende Teamarbeit wichtig.

Das virtuelle Beratungsteam verbindet die Fachkräfte unterschiedlicher örtlicher Erziehungs- und Familienberatungsstellen mit Hilfe neuer Kommunikationsmedien. Sie werden begleitet und unterstützt von einem Koordinationsstab und der Leitung. Die Fachkräfte kennen sich nur bedingt persönlich und sind unterschiedlichen realen Einrichtungsträgern mit unterschiedlichen Erwartungen der Onlineberatung gegenüber verpflichtet. Lediglich einmal pro Jahr findet ein zweitägiges Treffen der mitwirkenden Fachkräfte im Reallife statt, das Gelegenheit gibt, sich intensiv über die fachlichen Erfahrungen zum Thema Onlineberatung auszutauschen. Auch die Mitglieder der Koordinationsebene arbeiten an standortverteilten Arbeitsplätzen und sehen sich ebenfalls nur drei- bis viermal jährlich von Angesicht zu Angesicht.

Die grundlegende Aufgabe für das virtuell arbeitende Team ist zunächst einmal dieselbe wie die der lokalen Teams: Ratsuchende sollen eine hilfreiche Beratung und Unterstützung bei Fragen zur Erziehung und zur eigenen Entwicklung erhalten. Der entscheidende Unterschied des virtuellen Teams gegenüber dem örtlichen sind die Kommunikationskanäle des Internet als durchgängiges Arbeitsmittel. Allein die Software »Virtuelle Beratungsstelle«, die jeder Fachkraft ab dem Zeitpunkt der Beteiligung zur Verfügung steht, ist das Bindeglied zwischen den einzelnen Teammitgliedern und den Klienten. So ist in einem Team, das nur »per Kabel« verbunden ist, die verschriftlichte Sprache das Hauptkommunikationsmedium, das teamverbindende Element: Das virtuelle Team besteht demnach nur, wenn es (webbasiert) kommuniziert.

Schlüsselqualifikationen im virtuellen Team

Diese Art der Zusammenarbeit erweist sich als beachtlicher Vorteil in einem Team dieser Größe: Anregungen, wichtige Informationen und fachliche Inhalte erreichen alle Teammitglieder auf direktem Weg, ohne dass Sitzungstermine oder Räumlichkeiten in entsprechender Größe organisiert werden müssten. Dies wäre in einer örtlichen Beratungsstelle mit gleich hoher personeller Ausstattung äußerst aufwändig

¹ Die Bezeichnung »virtuelles Team« steht in diesem Aufsatz für ein Team, das standortverteilt über mediengestützte Kommunikationsmittel via Internet zusammenarbeitet.

² Die Bezeichnung »virtuelle Einrichtung« steht in diesem Aufsatz für eine Einrichtung/Beratungsstelle, deren Mitarbeiter standortverteilt über mediengestützte Kommunikationsmittel via Internet zusammenarbeiten.

und komplex. Für eine gelingende Mitarbeit in der bke-Onlineberatung sind neben den geforderten beruflichen Qualifikationen Selbstorganisations- und Medienkompetenz unabdingbar:

Selbstorganisationskompetenz

Die Software »Virtuelle Beratungsstelle« ermöglicht den Fachkräften von ihrem Schreibtisch aus sowohl den Zugriff auf die eigenen Beratungsfälle (Mailberatung) und -angebote als auch die Übersicht über die Tätigkeiten der anderen Teammitglieder durch die interne Dienst- und Einsatzplanung. Die Mitglieder des virtuellen Teams sind dabei aufgefordert, ihren Arbeitseinsatz selbst zu organisieren. Während die Beratungstätigkeit in der Mailberatung unabhängig von zeitlichen Absprachen mit den virtuellen Kolleginnen und Kollegen durchgeführt werden kann, sind die Teammitglieder in den Beratungsangeboten der Offenen Sprechstunden, Foren und Gruppenchats bei der Planung ihrer Angebote aufeinander angewiesen.

Da die sichtbare reale Präsenz einer Fachkraft aufgrund der Standortverteilung dem Online-Team nicht gegeben ist, informieren sich die Fachkräfte untereinander rechtzeitig über eventuelle Fehlzeiten. So können Ersatzfachkräfte oder Vertretungen innerhalb des virtuellen Teams sehr kurzfristig gesucht und gefunden werden. Die derzeitige Größe des Teams erfordert dabei von den Mitgliedern ein sehr hohes Maß an Eigeninitiative und Zuverlässigkeit.

Die Angebotsstruktur der bke-Onlineberatung, die Beratung rund um die Uhr und an 7 Tagen der Woche ermöglicht, bietet den Fachkräften Raum, die eigene Arbeitszeit zu verteilen und in den örtlichen Arbeitsalltag zu integrieren. Dabei ist es sehr motivierend, den ebenfalls aktiven Kolleginnen und Kollegen in der virtuellen Welt zu begegnen – vor allem in den Abendstunden und an den Wochenenden, die keine angebotsfreien Zeiten sind.

Die Selbstorganisation im Rahmen der Mitarbeit in der bke-Onlineberatung beginnt bereits mit dem Klick auf den On-Button des PCs: denn nur wer online ist, ist Teil des Teams.

Medienkompetenz

Eine weitere wichtige Voraussetzung für eine gelingende Zusammenarbeit ist die Bereitschaft, sich dem neuen Medium mit all seinen Möglichkeiten und Grenzen zu öffnen. Dabei bedeutet mediengestütztes Arbeiten weit mehr als nur die Bedienung der Technik. Um effektiv mit den neuen Medien arbeiten zu können, sollte die Fachkraft das Internet und vor allem textverarbeitende Programme versiert nutzen können. Texte sollen innerhalb einer angemessenen Zeit erstellt werden. Besonders wichtig ist die Schreibgeschwindigkeit im Chat (Einzel-, Gruppen-, Intervisions-Chat), wo verschiedene Gesprächsstränge parallel verlaufen.

Ein wichtiger Aspekt in der standortverteilten Teamkommunikation besteht darin, die zur Verfügung stehenden Medien (z.B. Internettelefonie, E-Mail, Chat) situationsspezifisch auszuwählen. Bezogen auf die beraterische Fallarbeit sind die dafür tauglichen Medien festgelegt: die Einzelberatung erfolgt per webbasierter Mail oder als Einzelchat in der Offenen Sprechstunde, die Beratung in der Gruppe im Forum oder im Gruppen- bzw. Themenchat. In der Kontaktaufnahme zwischen den Teammitgliedern und der Koordinations-ebene können die Medien frei gewählt werden. Hier stehen zusätzlich zum systeminternen Messenger (PM) E-Mail und

das Telefon zur Verfügung. So ist abzuwägen, welches Medium für welche Aufgabe geeignet ist:

- Der fachliche Austausch findet im Internen Forum den geeigneten Platz, da dort alle Teammitglieder zeitunabhängig davon profitieren können. (Alle Beiträge dort sind intern öffentlich und können jederzeit nachgelesen werden.)
- Technische Hilfestellung kann meist schneller und mit direkter Rückkopplung per Telefon erfolgen.
- Per E-Mail oder über den internen Messenger erreicht man die Fachkräfte verlässlich auch außerhalb ihrer konkreten Einsatzzeiten in der virtuellen Beratungsstelle.

Aber nicht nur die Wahl des geeigneten Mediums ist entscheidend, auch das Wissen um die jeweiligen Besonderheiten: Wer sich erst einmal darüber im Klaren ist, dass die fachliche Kommunikation per E-Mail etwas anderes ist als die Erstellung eines üblichen Geschäftsbriefes, wird versuchen, sehr präzise die möglichen Deutungen und Missdeutungen der Nachricht vorweg zu nehmen und seine Wortwahl entsprechend ausrichten.

Im Chat werden diese Besonderheiten sogar optisch sichtbar: Chatteilnehmer bedienen sich der so genannten Akronyme, um nonverbal Mimik oder emotionale Befindlichkeiten mitzuteilen. Diese Kürzel werden durch ein vorangestelltes * eingeleitet und sind standardisiert. Z.B. steht *g für »grins« und meint ein (verschmitztes) Lächeln. Während eine E-Mail länger für die wiederholende Lektüre zur Verfügung steht, ist die Kommunikation im Chat schnell und erhöht die Möglichkeit der Fehlinterpretation einer Aussage. Durch die mitgelieferten »Gefühlsinformationen« können mögliche irritierende Mitteilungen direkt geklärt werden. Durch diese Brücken entsteht trotz der fehlenden Kommunikationskanäle des Hörens und Sehens Empathie und Sympathie, gelegentlich aber auch – wie im realen Leben – Distanz zwischen den Teammitgliedern.

Die beteiligten Fachkräfte lernen im Zuge ihrer Mitarbeit, sich der Besonderheiten in der Nutzung der mediengestützten Kommunikation bewusst zu werden, sich im standortverteilten Team einzufinden sowie die hier angebotenen Kommunikationsmittel optimal und passgenau zu nutzen. Dabei ist von großem Vorteil, dass die Fluktuation in der bke-Onlineberatung mit ca. 20 Fachkräften pro Jahr beherrschbar bleibt. Neue Beraterinnen und Berater werden in der Anfangszeit durch bereits erfahrene Teamkolleginnen und -kollegen intensiv unterstützt und in die neue Form der Zusammenarbeit eingewiesen. Die intensive Betreuung in den Mentoraten und in den anschließenden Intervisionsgruppen sowie das alljährlich stattfindende reale Treffen binden die Fachkräfte trotz Virtualität eng an das Online-team. Einige Fachkräfte berichten, dass manchmal diese Bindung sogar enger ist als an die Fachkräfte des örtlichen Teams. Denn die durch die Medien provozierte Distanz erlaubt eine größere Offenheit, wenn fachlicher Beistand eingefordert werden muss.

Tragfähiges Wir-Gefühl

Die Software »Virtuelle Beratungsstelle«, die eigens für das Beratungskonzept der bke-Onlineberatung entwickelt wurde, bietet alle relevanten virtuellen Kommunikationswege, die für eine gelingende Zusammenarbeit notwendig sind. Dass

eine Beratungsstelle funktionieren kann, deren Teammitglieder ausschließlich mediengestützt zusammenwirken, belegt die hohe Motivation der beteiligten Fachkräfte, ihre Mitarbeit unbefristet zu verlängern. Dies und die umfassenden technischen und vor allem fachlichen Unterstützungsstrukturen fördern ein tragfähiges Wir-Gefühl.

Voraussetzungen der Leistungserbringung in der bke-Onlineberatung

Projektbeirat

Der Projektbeirat traf sich am 14. 5. 2009 zu seiner jährlichen Sitzung in Frankfurt am Main und nahm die ausführliche Berichterstattung über das Berichtsjahr 2008 lobend zur Kenntnis. Aus den Reihen des Beirats wurde dem Tätigkeitsbericht die Qualität einer Fachzeitschrift attestiert. Es wurde angeregt, den Bericht oder zumindest einzelne Beiträge über die fachliche Weiterentwicklung online zugänglich zu machen, zum Beispiel über die Homepage der bke.

Seitens der Beiratsmitglieder wurde erfragt, wie hoch der Anteil der Migranten ist, der durch die Onlineberatung erreicht wird. Aktuell geben vier Prozent der Nutzer eine nicht-deutsche Staatsangehörigkeit an, das Vorliegen eines Migrationshintergrundes – wie etwa in der amtlichen Statistik ausgewiesen – wird nicht erfragt. Die praktische Erfahrung zeigt, dass vornehmlich Angehörige der zweiten und dritten Migrantengeneration Beratung in Anspruch nehmen. Sie ziehen es vor, ihr Anliegen auf Deutsch vorzubringen und begründen dieses Verhalten mit dem Mangel, sich in der Muttersprache schriftlich ausdrücken können. Die bisher angestellten Überlegungen, die Website für die Mailberatung noch einmal in Migrantensprachen aufzusetzen, werden dadurch in Frage gestellt. Zwar sind die technischen Voraussetzungen dafür geschaffen, doch müssten dann auch Fachkräfte mit den entsprechenden Kompetenzen vorgehalten werden, was angesichts der Rotation der Beratungsstellen nicht sicher gestellt werden kann.

Diskutiert wurden die möglichen Auswirkungen des geplanten Bundeskinderschutzgesetzes auf die Praxis der Onlineberatung. Priorität hat der intensive Kontakt zu den Betroffenen, wenn Hinweise auf ernst zu nehmende Gefährdungen vorliegen. Mit beraterischen Mitteln wird versucht, die Betroffenen für die Aufnahme von Hilfen vor Ort zu motivieren. Eine Information an das Jugendamt am Wohnsitz des Ratsuchenden kann nicht erfolgen. Denn eine identifizierbare Person ist nicht bekannt. Diese Anonymität wird den Ratsuchenden gegenüber in den Nutzungsbedingungen zugesichert und ist für viele Ratsuchende der Grund, sich einer Beratungsfachkraft gegenüber zu öffnen.

Über die neu fortgebildeten Fachkräfte im Jahr 2009 hat sich der Grad der Beteiligung der Bundesländer verbessert. Sieben von 16 Bundesländer bringen die in der Konzeption der Virtuellen Beratungsstelle vorgesehene Stundenzahl zu 100 Prozent ein. Weiterhin unterproportional beteiligt ist Baden-Württemberg, das etwa 30 Prozent der ausge-

wiesenen Wochenstunden einbringt. Im vergangenen Jahr fanden deshalb in Baden-Württemberg einige Gespräche statt, die jedoch keine konkreten Auswirkungen im Berichtsjahr zeigten. Beispielhaft für länderbezogenes Vorgehen war die Veranstaltung des Sächsischen Landesjugendamtes in Meißen, bei der das Potenzial von Onlineberatung über den Bereich der Erziehungsberatung hinaus bekannt gemacht wurde. Auch das Land Bayern war aktiv auf die Träger der Beratungsstellen zugegangen und konnte dadurch die anteilige Beratungskapazität deutlich steigern. Einstimmig befand der Beirat, dass weitere Aktivitäten erforderlich sind, um den vorgesehenen Ausbaustand zu realisieren. Dies betrifft neben Baden-Württemberg auch Bremen, Niedersachsen und Schleswig-Holstein.

Eine Anfrage der bayerischen Sozialministerin Stewens an die Telekom zur Finanzierung der beantragten Evaluation wurde abschlägig beschieden. Derzeit ist nicht erkennbar, wie die Finanzmittel für die geplante Evaluationsstudie eingeworben werden können. Die Diskussion zentriert sich daher auf Stiftungen, soweit diese an den Ergebnissen einer Evaluation interessiert sein könnten. Eine erste Initiative wird von NRW ausgehen. Unabhängig von der geplanten Evaluation bestehen Kontakte zu Fachhochschulen und Universitäten. Über Diplomarbeiten oder Promotionen sollen wichtige Aspekte der Onlineberatung bearbeitet werden. Allerdings ist der zu erwartende Gewinn für den Betrieb der Virtuellen Beratungsstelle ungewiss. Die Ergebnisse haben in der Vergangenheit enttäuscht.

Erfahrungsaustausch der beteiligten Fachkräfte

Der Erfahrungsaustausch der beteiligten Fachkräfte fand im Mai 2009 in Frankfurt am Main statt. Zentrale Schwerpunkte der Arbeitsgruppen waren die Beratung der Eltern im Forum sowie die Verbesserung der Chatmoderation auf beiden Adressatenseiten. Im Bereich der Einzelberatung waren »Stolpersteine« und deren Beseitigung oder Minimierung das zentrale Thema.

Während des gemeinsamen Austauschs im Plenum wurde von den Fachkräften verdeutlicht, dass durchschnittlich fünf Wochenstunden nicht ausreichen, um in zwei Beratungsformen gleichzeitig mitzuarbeiten und darüber hinaus die interne fachliche Diskussion aktiv zu gestalten. In der abschließenden Diskussion wies der Leiter der bke-Onlineberatung darauf hin, dass die Rekrutierung neuer Fachkräfte

angesichts der wachsenden örtlichen Nachfrage schwieriger wird. Technische Lösungen, die zu einer Vereinfachung der täglichen Arbeiten führen, sind Teil einer umfangreichen technischen Überarbeitung, die vermutlich erst zur Mitte des Jahres 2010 zum Abschluss gebracht wird. Zugleich wurden die Fachkräfte aufgefordert, das Zeitproblem verstärkt vor Ort zu Gehör zu bringen mit dem Ziel, die politischen Entscheidungsträger zu einer Erhöhung der Wochenstunden zu motivieren.

Intensiv wurde die Frage diskutiert, ob das Onlineverhalten sogenannter Daueruser als schädlich (im Sinne eines aufkeimenden oder bereits ausgebildeten Suchtverhaltens) oder als Rückzug in die Virtualität (anstelle einer verbesserten Teilhabe am realen Leben) definiert werden muss. Eventuell vorhandene Suchtpotenziale zu verstärken, kann aus fachlicher Sicht nicht wünschenswert sein. Technische Lösungen, etwa in Form einer Teilnahmebegrenzung, greifen jedoch zu kurz. Deshalb wurde vereinbart, beim nächsten Erfahrungsaustausch mögliche beraterische Alternativen zu diskutieren, die bis dahin erprobt und als wirksam eingestuft sind. Eine Steuerung des Verhaltens dieser Daueruser kann auch durch den gezielten Einsatz von Themenchats gelingen, wie entsprechende Erfahrungen zeigten. Innerhalb der Gruppe der so genannten »Daueruser« stellen psychisch

krankte Jugendliche (z.B. multiple Persönlichkeiten) eine besondere Problemgruppe dar. Sie werden durch das Medium mit seinen Möglichkeiten zur Mehrfachnutzung geradezu animiert, ihre verschiedenen Persönlichkeiten jeweils mit einem Nicknamen auszustatten. Wie mit dieser Gruppe besser umgegangen werden kann, soll in den Intervisionsgruppen und im internen Forum thematisiert werden.

Als weiter ausbaufähig werden die innerhalb des Angebots vorgehaltenen Auswertungen bewertet, vor allem durch detaillierte Darstellung der Kontakte und Betreuungsaktivitäten auf der Basis der einzelnen Beratungsfälle und Chatberatungen in der offenen Sprechstunde.

Jede Fachkraft entwickelt einen eigenen und unverkennbaren Beratungsstil, der innerhalb der öffentlichen Beratungsformen (Chat und Forum) immer wieder vergleichend in die Kritik der Ratsuchenden (insbesondere der Jugendlichen) gerät. Dabei falle den Fachkräften die Abgrenzung zwischen »Kritik aushalten« und sich »zur Wehr setzen« gelegentlich schwer. Es wurde vereinbart, die individuelle fachliche Bandbreite von Beratungsstilen beizubehalten und das Gesamtgeschehen weiter kritisch zu beobachten und intern zu dokumentieren. Eine selbstkritische Auseinandersetzung über die gesammelten Beobachtungen soll ebenfalls im internen Forum erfolgen.

Das Leistungsspektrum der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

Beratung in den Diskussionsforen

Die Möglichkeit zum öffentlichen Austausch mit Betroffenen ist für die Jugendlichen wie für die Eltern nach wie vor ein wichtiges und hilfreiches Angebot. Beiträge im Forum können ohne vorausgehende Registrierung eingesehen werden und ermöglichen potenziell Beratungswilligen einen ersten Einblick in das Beratungsgeschehen und das Klima innerhalb der Community. Es ist erster Anlauf- und Orientierungspunkt und kann in dieser Funktion nicht hoch genug eingeschätzt werden. Das Forum ist das Aushängeschild der bke-Onlineberatung.

Wichtiger Funktionsaspekt ist die Selbsthilfe innerhalb der Community. Es findet ein intensiver und zeitnaher Austausch zwischen den Ratsuchenden statt, die das gleiche Anliegen haben oder aus eigenen Erfahrungen berichten können und dadurch anderen Betroffenen Mut machen und helfen. Besonders auf der Jugendseite werden neue Beiträge oft innerhalb weniger Minuten beantwortet, auf der Elternseite meist innerhalb des gleichen Tages. Durch die Schnelligkeit der Reaktionen und die hohe Alltagsrelevanz der dort behandelten Themen entwickelt das Forum eine beachtliche Dynamik (siehe Diagramm *Forenaktivitäten*).

Eine Betrachtung der Forenaktivitäten neuer Forenteilnehmer auf der Elternseite im Monat der Registrierung belegt, dass durchschnittlich 26% der neuen Beiträge von

neu Registrierten stammen, denen 74% Beiträge von bereits länger Aktiven gegenüberstehen. Auffällig ist der uneinheitliche Verlauf. Auf der Jugendseite werden durchschnittlich 20% der neuen Beiträge von neu registrierten Jugendlichen verfasst, bei einem übers Jahr gesehen ebenfalls uneinheitlichen Verlauf.

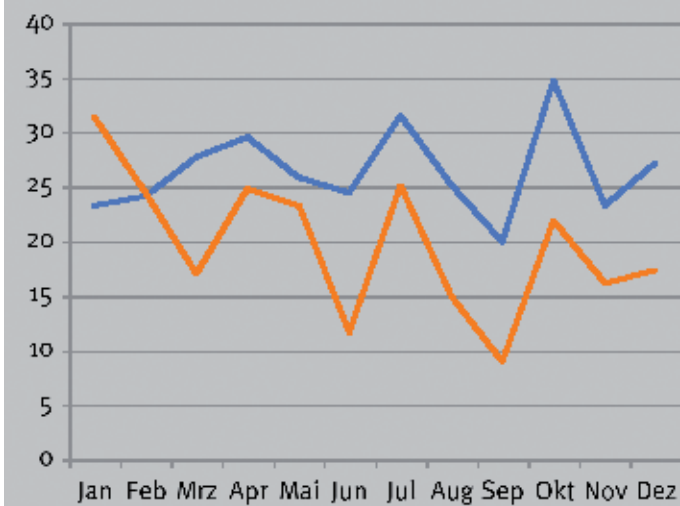
Beratung im Gruppenchat

Beratung in Echtzeit innerhalb einer Gruppe mit limitierter Teilnehmerzahl definiert den Gruppenchat. Beliebt ist diese Beratungsform bei allen Ratsuchenden, die von den Möglichkeiten des zeitsynchron geführten Dialogs profitieren können. (Direktes Nachfragen und spontane Reaktionen sind möglich.) Voraussetzung ist auf beiden Seiten ein angemessenes Schreibtempo mit Hilfe der Tastatur. Auch diese Beratungsform ist stark von Selbsthilfe geprägt.

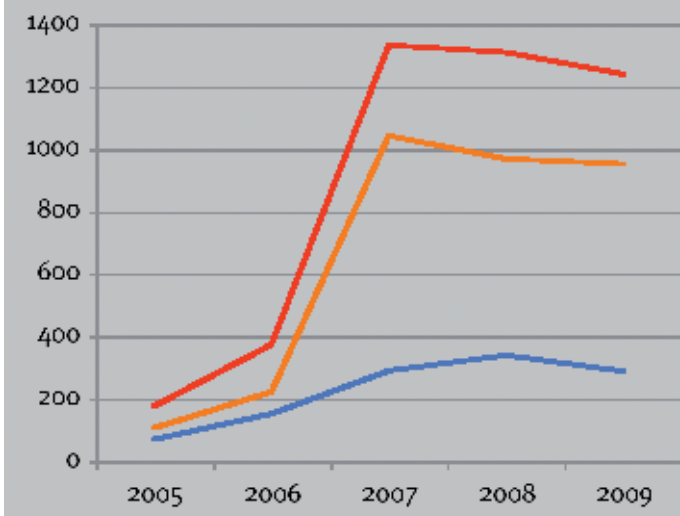
Im Berichtsjahr konnte das Angebot in etwa auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden: Pro Wochentag wurden statistisch 3 Gruppenchats angeboten und etwas mehr als 5 Chats in der Offenen Sprechstunde durchgeführt. Pro Monat wurden 17 Themenchats vorgehalten. Das Diagramm zeigt die Entwicklung der Gruppenchats in den letzten fünf Jahren (siehe Diagramm *Gruppenchats*).

Die Anzahl der Gruppenchats für Eltern war leicht rückläufig, während das Angebot auf der Jugendseite auf dem

Forenaktivitäten neu registrierter Nutzer



Gruppenchats



Vorjahresniveau gehalten werden konnte. Es fanden 288 Gruppenchats auf der Elternseite (minus 15%) und 951 Gruppenchats auf der Jugendseite (minus 2%) statt, insgesamt 1.239 Gruppenchats. Erneut sind allerdings die Teilnehmerzahlen gestiegen: Die Elternberatung weist einen Teilnehmerzuwachs von 3,5% aus, die Jugendberatung von 6,8%.

Im Jahr 2009 haben sich 2.019 Eltern an den angebotenen Chats beteiligt, bei der Jugendberatung wurden 7.001 Teilnehmer/innen gezählt. Insgesamt nutzten 9.020 Teilnehmer/innen dieses Angebot, was eine Steigerung von 6% darstellt. Durchschnittlich waren 5 Eltern bzw. 8 Jugendliche gleichzeitig pro Chat anwesend. Durch den Ausbau von Chatangeboten zu nutzerfreundlichen Uhrzeiten nach 20 Uhr sowie an Samstagen und Sonntagen ist das Angebot gut in den persönlichen Tagesablauf der Ratsuchenden eingebettet.

Beratung im Themenchat

Der Themenchat nimmt innerhalb der Chatberatung fachlich wie technisch eine Sonderstellung ein. Der Chat wird durch ein vorgegebenes Thema inhaltlich strukturiert und begrenzt. Die Moderatorin verpflichtet die Teilnehmer/innen auf das angekündigte Thema, wenn die Diskussion auszufern droht. Die Moderatorin leitet die Diskussion unter Anwesenheit einer meist externen Expertin. Dabei ist die Moderatorin einerseits weitgehend von fachlichen Fragestellungen entlastet, sie muss aber andererseits mit einem deutlich komplexeren Chatgeschehen umgehen, zumal die externen Expertinnen und Experten oft nur über geringe Chaterfahrung verfügen.

Im Rahmen der bke-Elternberatung wurden im Berichtsjahr 36 Themenchats angeboten (Vorjahr: 44). Auf der Jugendseite waren es 165 Themenchats (Vorjahr: 136). Insgesamt wurden 201 Themenchats angeboten (plus 12%)

Durchschnittlich wurden den Eltern 3 Themenchats monatlich angeboten (minus 1). Auf der Jugendseite waren es 14 Themenchats (plus 3).

Die Themen der Chats werden überwiegend von den Eltern oder Jugendlichen selbst vorgeschlagen. Damit ist sichergestellt, dass die behandelten Themen auf Interesse stoßen.

Im Nachgang zum Amoklauf von Winnenden wurden zwei Themenchatwochen angeboten. Dabei diente die erste Woche der Möglichkeit, das Gehörte oder Erlebte zu verarbeiten. Während der zweiten Woche stand mit den »virtuellen Lebenswelten« ein beratungsunspezifisches Thema im Vordergrund. Beide Chatwochen wurden von den Jugendlichen gut angenommen. Erfreulich war, dass das Thema »Virtuelle Lebenswelten« zu einer starken Beteiligung männlicher Jugendlicher führte, die innerhalb des Beratungsangebotes eher unterrepräsentiert sind. Zu danken ist den beiden großen Schülerportalen SchuelerVZ und SchuelerCC, die auf die Veranstaltungen der zweiten Themenchatwoche hingewiesen haben. Dadurch konnte eine jugendliche Zielgruppe auf das Beratungsangebot hingewiesen werden, der es bis dahin nicht bekannt war.

Ausschlaggebend für die Wahl ist neben der Aktualität des Themas die Frage, ob für das vorgeschlagene Thema eine (externe oder interne) Expertin zur Verfügung steht.

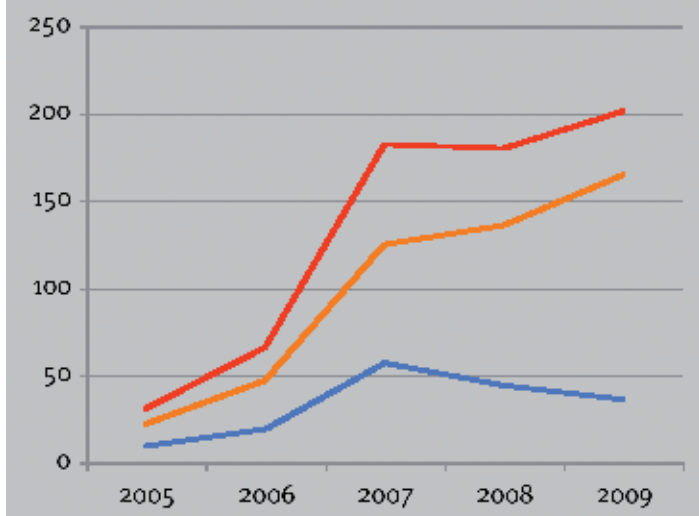
Ein Regelangebot stellen Zeugnischats zu allen Zeugnis-Ausgabeterminen der 16 Bundesländer dar. Gleiches gilt für die Chats an Weihnachten und an Silvester. Diese Feiertagschats dienen der Entlastung bei familialen oder persönlichen Krisen. Die Ratsuchenden haben dieses Regelangebot erneut sehr gut angenommen.

Gemeinsame Eltern- und Jugendchats

Analog zur Generationen übergreifenden Beratung der Eltern und Jugendlichen im Unterforum »Die offene Tür« findet seit 2007 in regelmäßigen Abständen ein gemeinsamer Eltern-Jugend-Chat statt. Im Berichtsjahr war dies einmal pro Monat der Fall. Diese Chats sind themenoffen. Verhandelt werden ähnliche Themen wie im Unterforum »Die offene Tür«, das heißt es geht vorwiegend darum, die Motive der jeweils anderen Seite zu verstehen oder verstehen zu lernen. Weil es Jugendlichen leichter fällt, fremden Eltern gegenüber eine offene Haltung einzunehmen, fällt ihnen das Akzeptieren der Sichtweisen Erwachsener über diesen »Umweg« leichter. Für

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

Themenchats



Eltern steht im Vordergrund, die Motive und Verhaltensweisen Pubertierender kennen und verstehen zu lernen, um mit diesen Kenntnissen die häuslichen Konflikte zu entschärfen und sinnvoller zu bewältigen.

Einzelberatung (Mailberatung)

Das Angebot einer »webbasierten Einzelberatung« wird über den besser verständlichen Begriff »Mailberatung« kommuniziert. Der einschlägige Menüpunkt auf beiden Adressenseiten heißt schlicht »Einzelberatung«. Die Bezeichnung »Mailberatung« schützt jedoch nicht vor der Assoziation einer nicht datensicheren »E-Mail-Beratung«.

Erneut ist die Inanspruchnahme dieser Beratungsform deutlich gestiegen. Insgesamt wurden 5.706 neu begonnene Mailberatungen (Fälle) gezählt, davon 3.052 auf der Elternseite (plus 45%) und 2.654 auf der Jugendseite (plus 85%). Die Ermittlung der Beratungsintensität bei der Einzelberatung erfolgt über die Kontaktzahlen (Diagramm *Kontaktzahlen*).

Bei den Eltern kam es zu 4.916 (plus 8,7%) Kontakten (davon 1.864 Folgeanfragen). Bei den Jugendlichen konnten 15.451 (plus 80%) Kontakte (davon 12.797 Folgeanfragen) gezählt werden. Insgesamt kam es zu 20.367 Kontakten (inklusive Erstanfragen) bei der Mailberatung.

Aussagekräftig in Bezug auf das unterschiedliche Nutzungsverhalten der Eltern und der Jugendlichen ist das Verhältnis der Erst- zu den Folgeanfragen. Bei der Elternberatung kommt es durchschnittlich zu 1,6 Kontakten, auf der Jugendseite im Durchschnitt zu 6 Kontakten. Um einen Überblick über die Auslastung der Fachkräfte zu erhalten,

Themenchats Eltern (Anzahl)	Themenchats Jugendliche (Anzahl)
Erziehung: 7	Drogen / Alkohol: 33
ADHS: 5	Verhältnis zu sich selbst: 23
Väter: 3	Zeugnis: 19
Eltern sein: 3	Schule / Mobbing: 11
Schule / Lernen / Schulangst: 2	Liebe und Liebeskummer: 6
Feiertage: 2	Internet / Internetsicherheit: 5
Drogen: 1	Essstörungen: 4
Sonstige Themen: 13	Feiertagschats: 2
	Sonstige Themen: 62

Kontaktzahlen



lohnt ein Blick auf die Verteilung der Kontaktzahlen (siehe Diagramm *Verteilung der Kontakte*).

52% der Eltern (minus 3%) belassen es bei einer Anfrage, 48% richten Folgeanfragen an die Fachkräfte. Auf der Jugendseite belassen es 2009 nur noch 41% der Jugendlichen bei einer Anfrage (minus 11%) und 59% stellten Folgeanfragen.

Es wird deutlich, dass die Erwartungen und Bedürfnisse der Jugendlichen jährlich neu fokussiert werden und die für das Angebot Verantwortlichen weiterhin mit dauernd wechselnden Verhältnissen rechnen dürfen (siehe Diagramm *Anteil der Einzelberatungen*).

Das Verhältnis zwischen Registrierung und Inanspruchnahme einer Mailberatung im Monat der Registrierung liegt auf der Elternseite bei durchschnittlich 43% (minus 4%), auf der Jugendseite bei durchschnittlich 40% (minus 23%). (Diagramm *Verhältnis Registrierungen – Erstberatungen*).

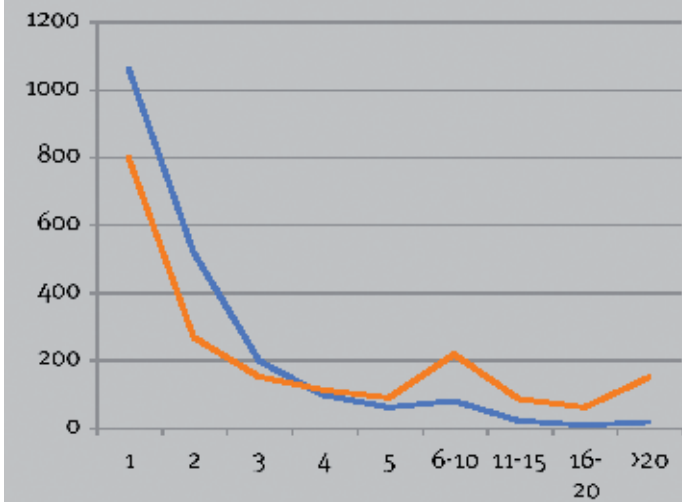
Die Geschlechterverteilung entwickelte sich im Berichtsjahr insofern erwartungsgemäß, als die von den Eltern angesprochenen Probleme mit insgesamt 55% mehrheitlich männliche Kinder betrafen und damit die Verhältnisse des Vorjahres bestätigt wurden (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung der vorgestellten Kinder/Jugendlichen in der Elternberatung*).

Damit reproduzieren sich in der Onlineberatung bei der Inanspruchnahme von Eltern die Geschlechterverhältnisse, die in der örtlichen Beratung vorzufinden sind. Dort wurden im Jahr 2008 (dem letzten Jahr für das statistische Daten veröffentlicht wurden) Jungen mit 55,6% etwas häufiger als Mädchen vorgestellt. Im Jahr 2007 hatte es einen deutlichen Anstieg bei den Mädchen gegeben, der deutlich macht, dass das Verhalten des weiblichen Nachwuchses seither kontinuierlich im Fokus elterlicher Sorge steht. Innerhalb der Einzelberatung im Rahmen der Jugendberatung wird ein erneuter Rückgang des Anteils männlicher Jugendlicher erkennbar (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung Jugendliche*).

Doch kann daraus nicht auf eine mangelnde Attraktivität des Angebots für sie geschlossen werden: Die Zahl der Einzelberatungen hat sich von 2005 mit 141 Mailberatungen auf 607 im Jahr 2009 vervierfacht. Bei den weiblichen Ju-

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

Verteilung der Kontakte

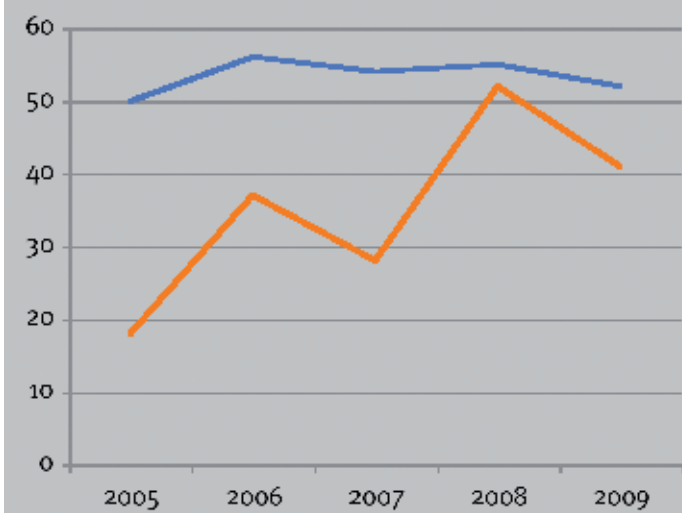


gendlichen hat sich in diesem Zeitraum die Zahl der Mailberatungen von 414 auf 3.812 verneunfacht. Der Rückgang des prozentualen Anteils von Beratungen für männliche Jugendliche ist der schneller wachsenden Inanspruchnahme durch weibliche Jugendliche geschuldet. Vergleicht man die Daten der örtlichen Beratung, so zeigt sich für die Gruppe der 15- bis 21-Jährigen, die selbst Kontakt zur Beratungsstelle aufgenommen hat, dass zwei Drittel (68,3%) weiblich und ein Drittel (31,7%) männlich waren. Dies entspricht dem Geschlechterverhältnis bei der Registrierung auf bke-jugendberatung.de mit einem Verhältnis von 66% Mädchen zu 34% Jungen. Gegenüber dem Vorjahr hat der Anteil des männlichen Geschlechts um die Hälfte zugenommen (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung registrierter Jugendlicher in %*).

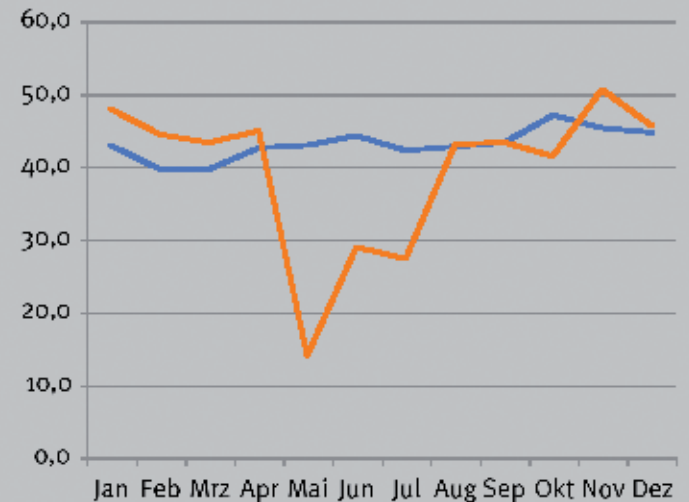
Angaben zum Geschlecht der Eltern, die sich als Nutzer registrieren, sind optional. Dennoch beantworten erfreulich viele Eltern die entsprechende Frage im persönlichen Profil (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung registrierter Eltern*).

Weiterhin sind es bevorzugt die Mütter, die sich wegen Erziehungsfragen an die bke-Elternberatung wenden. Immerhin hat sich der Anteil der Väter ab 2006 leicht gesteigert.

Anteil der Einmalberatungen



Verhältnis Registrierungen/Erstberatungen in %



Er geht jedoch im Jahr 2009 wieder auf jetzt 15% zurück. In der örtlichen Beratung haben Väter im Jahr 2006 (dem letzten Jahr, für das diese Daten vorliegen) in 10% Prozent der Fälle den Kontakt zur Beratung aufgenommen. Damit nehmen Väter im Internet noch immer häufiger den Kontakt zu einem Beratungsangebot auf, als im Real Life.

Gestiegen ist der Anteil der unter Dreijährigen: 18% der von Eltern angemeldeten Kinder sind zwischen 0 und 3 Jahren alt (plus 5%). Der Anteil der 3- bis 6-Jährigen blieb mit 20% gleich, auch der Anteil 15- bis 18-Jähriger war mit 17% nahezu gleichbleibend (minus 1%). Im Vergleich zur örtlichen Inanspruchnahme ist herauszustellen, dass die bke-Onlineberatung offenbar besonders von Eltern mit Kleinkindern bis zu drei Jahren in Anspruch genommen wird. Ihr Anteil ist gegenüber der örtlichen Beratung drei Mal so hoch (Diagramm *Altersverteilung*).

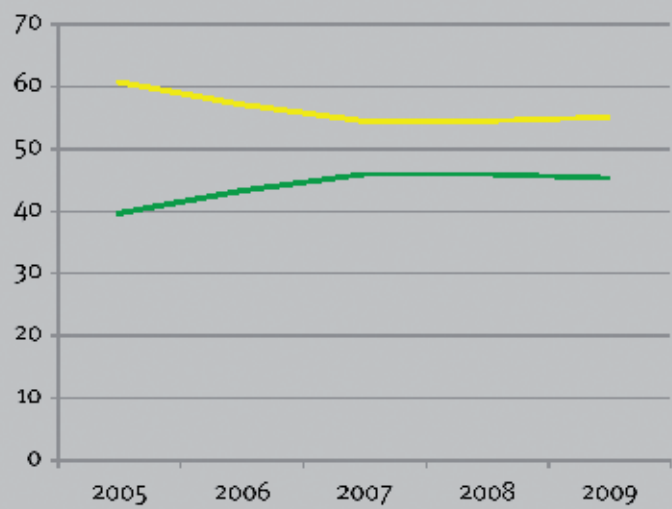
Die freiwilligen Angaben zum Alter der Eltern belegen im Übrigen, dass die wichtige Zielgruppe der jungen Eltern erreicht wird.

Das Durchschnittsalter der ratsuchenden Jugendlichen liegt unverändert bei 17 Jahren. Auf der Jugendseite dominieren die 15- bis 18-Jährigen, gefolgt von den 18- bis 21-Jährigen. Der Anteil der 12- bis 15-Jährigen liegt bei 18 Prozent. In der Altersgruppe »über 21« Jahre finden sich 4% Jugendliche (plus 2%), die schon vor Erreichen des 21. Lebensjahres eine Beratung begonnen haben und über längere Zeit im Beratungskontakt mit einer Fachkraft sind.

Bereits der Blick auf die Altersverteilung der Inanspruchnahme von Jugend- und Eltern-Mailberatung zeigt, dass die bke-Onlineberatung vor allem für Jugendliche ab 12 Jahren genutzt wird. Auf sie entfallen knapp 70% der Einzelberatungen. Besonders augenfällig wird dies im Vergleich mit der Altersverteilung bei der Inanspruchnahme der örtlichen Erziehungs- und Familienberatung. Während die örtliche Beratung insbesondere für die Gruppe der 6 bis 12-Jährigen genutzt wird, wird die Onlineberatung verstärkt für Kleinkinder und für 15- bis 18-Jährige genutzt.

Die Tabelle auf Seite 35 stellt für die Mailberatung im Jahr 2009 zusammengefasst für Jugend- und Elternberatung die Gründe für die Beratung dar. Ihr sind die in der Bundesstatistik für die örtliche Erziehungs- und Familienberatung erfassten Gründe gegenübergestellt. Diese liegen erst seit 2008 vor. Es fällt auf, dass für die Mailberatung *Entwick-*

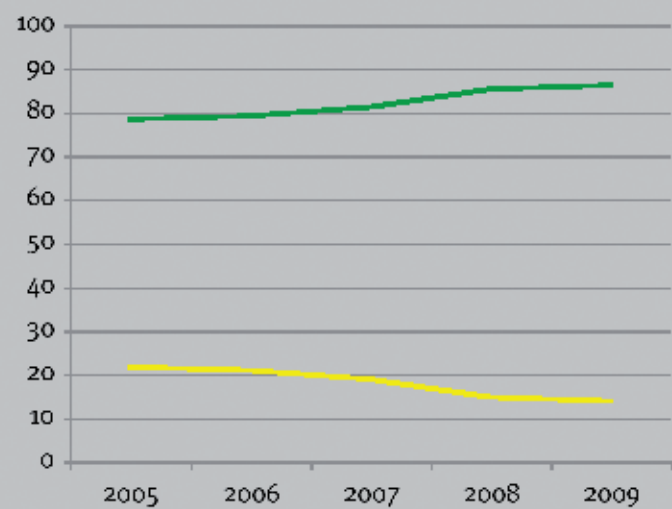
Geschlechterverteilung der vorgestellten Kinder/Jugendlichen in der Elternberatung



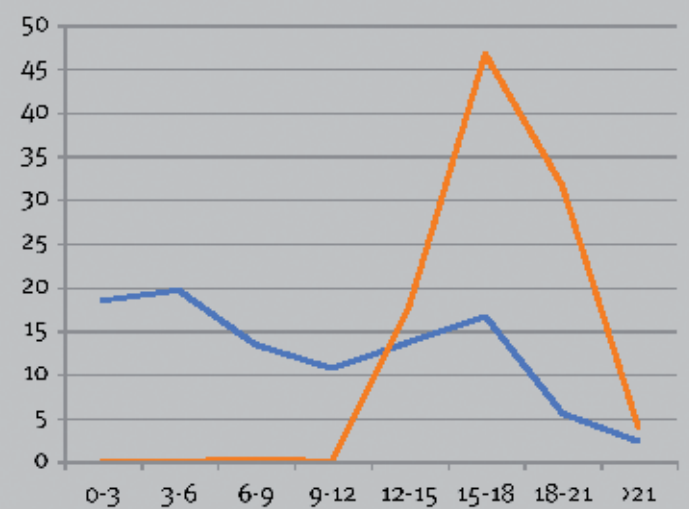
Geschlechterverteilung registrierter Eltern



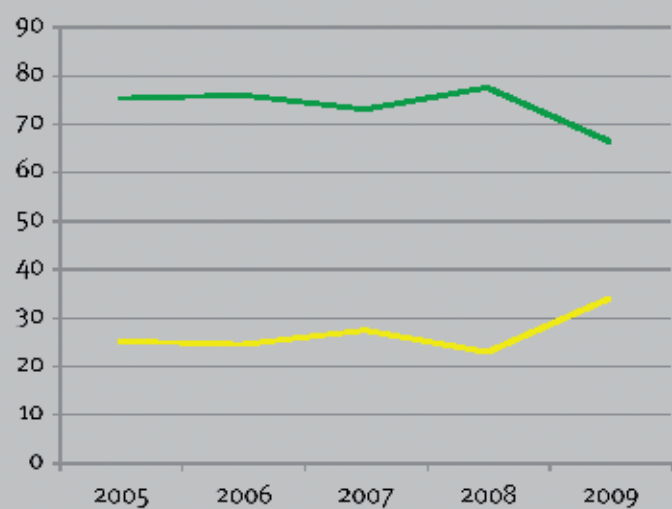
Geschlechterverteilung Jugendliche in %



Altersverteilung



Geschlechterverteilung registrierter Jugendlicher in %



lungsauffälligkeiten und seelische Probleme mit 46% den häufigsten Beratungsgrund darstellten. In der örtlichen Beratung entfallen darauf nur 26%. Dies ist durch die Prävalenz seelischer Probleme bei den Jugendlichen (mit) bedingt. Es folgen die *Belastungen junger Menschen durch familiäre Konflikte* mit 18%. Sie stellen in der örtlichen Beratung den am häufigsten genannten Grund dar und werden für fast jeden zweiten jungen Menschen (44%) benannt. *Schulische und berufliche Probleme des jungen Menschen* sind in der Onlineberatung bei 12% Grund der Leistungserbringung. In der örtlichen Beratung betrifft dies dagegen jeden vierten jungen Menschen. Es folgen *Auffälligkeiten im sozialen Verhalten* und *Belastungen durch Probleme der Eltern* mit 11 bzw. 8%. In der Face-to-Face-Beratung sind es 23% und 14%. Etwa gleich stark vertreten ist die *Gefährdung des Kindeswohls* mit etwa 3,6 bzw 4,8 Prozent. Eine *Unversorgtheit des jungen Menschen* wird in der Mailberatung nicht und in der örtlichen Beratung von den Fachkräften kaum gesehen.

■ männlich in % ■ weiblich in %

■ Eltern ■ Jugendliche

Gründe der Mailberatung	bke-Onlineberatung	Örtliche Beratung
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	1,0%	23,1%
Belastung des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern	8,4%	13,9%
Belastung des jungen Menschen durch familiäre Konflikte	17,5%	44,2%
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	10,8%	23,4%
Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme	46,2%	26,1%
Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen	11,9%	25,7%
Unversorgtheit des jungen Menschen	0,0%	1,1%
Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen	0,5%	3,3%
Gefährdung des Kindeswohls	3,6%	4,8%

Beratung im Einzelchat

Der Einzelchat ist die zweite Leistungsform der Kategorie Einzelberatung. Der Einzelchat erfolgt in Echtzeit und wird in der Form der Offenen Sprechstunde angeboten. Die Offene Sprechstunde ist an vier Wochentagen zu vorher angekündigten Zeiten geöffnet. Während dieser Zeit können die Ratsuchenden ein virtuelles Wartezimmer betreten und dort in ein Fenster eine kurze Problembeschreibung eingeben. Das System vermittelt innerhalb von fünf Minuten eine freie Fachkraft. Sind alle Fachkräfte im Gespräch, wird dies über Systemmeldungen dem Ratsuchenden mitgeteilt – verbunden mit der Bitte, es zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu probieren.

Die ungebrochen hohe Auslastung der Offenen Sprechstunde zeigt, dass die bke-Onlineberatung mit diesem Angebot auf einen vorhandenen Bedarf reagiert. Weiterhin auffällig ist, dass die Offene Sprechstunde genutzt wird, um den Abbruch in Anspruch genommener ambulanter Hilfen zu vermeiden. Auf diese Weise unterstützt die Virtuelle Beratungsstelle Aktivitäten, die vor Ort (im Real Life) stattfinden. Jugendliche, die zur Fortsetzung begonnener Hilfen motiviert

werden müssen, besuchen die Sprechstunde häufiger als jene, die wegen eines krisenhaften Ereignisses eine unmittelbare Entlastung suchen.

Zusammenfassung

Im Berichtsjahr fällt insbesondere eine überproportionale Steigerung bei der Inanspruchnahme der Mailberatung sowohl durch die Eltern als auch die Jugendlichen auf. Die Tabelle vermittelt einen Überblick über die Entwicklung im Einzelnen.

Der Rückgang der Aktivitäten im Jugendforum erleichterte es, den erhöhten Bedarf an Einzelberatung zu decken.

Beratungsform	Eltern	Jugend
Mailberatung	+ 45%	+ 85%
Einzelchat	+ 3%	+ 17%
Gruppenchat	- 15%	- 2%
Themenchat	- 18%	+ 21%
Forum	+ 9%	- 29%

Qualitätssicherung

Fortbildung

20 Fachkräfte konnten in zwei Fortbildungsveranstaltungen fortgebildet und in die virtuellen Beratungstechniken eingeführt werden. Veranstaltungsort ist seit 2006 die Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer (www.dhv-speyer.de), eine ebenfalls ländergeförderte Einrichtung, die in besonderer Weise in der Lage ist, das für die technischen Übungen erforderliche Equipment zur Verfügung zu stellen. Die Fortbildung erstreckt sich über fünf Tage. An die Fortbildung schließt sich (in der Regel zeitnah) das Mentorat an, damit die neuen Fachkräfte längstens sechs Monate nach Ende der Fortbildung für die Fallarbeit zur Verfügung stehen.

Intervision

Im Jahr 2009 fanden 192 Intervisionen statt. Wie im Vorjahr ergaben sich durchschnittlich 16 Intervisionen pro Monat. Seit 2007 hat sich die Intervision als grundlegende fachliche Begleitstruktur etabliert und wird von den Fachkräften als hilfreich und die tägliche Arbeit unterstützend erlebt. Durchgeführt wird die Intervision als Chat. Abwechselnd ist eine Fachkraft für die Dokumentation des Verlaufs und der Ergebnisse verantwortlich. Das mediengestützte Vorgehen wird als zweckmäßig empfunden. Die Praxis der Onlineberatung bewirkt bei vielen Fachkräften einen Lernprozess mit sich anschließendem positiven Transfer in die örtliche Beratungsarbeit.

Supervision

Gegenüber dem Vorjahr blieb die Zahl der supervidierten

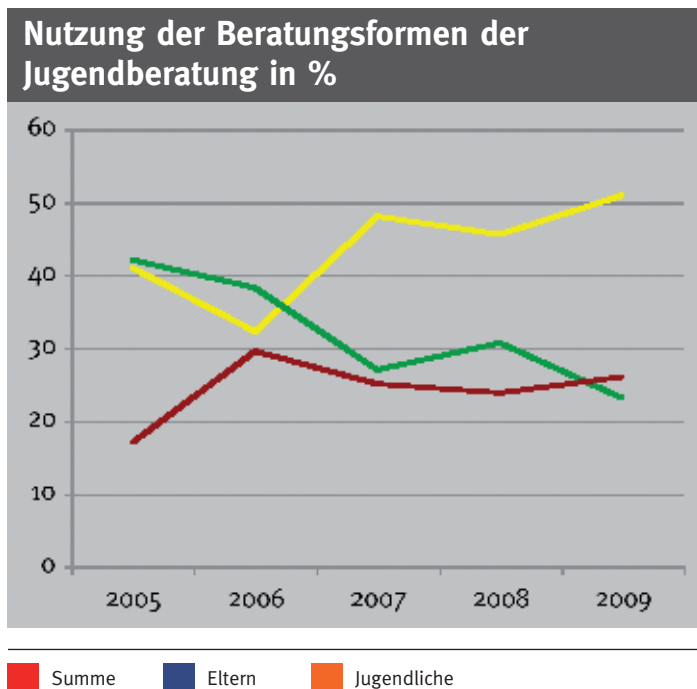
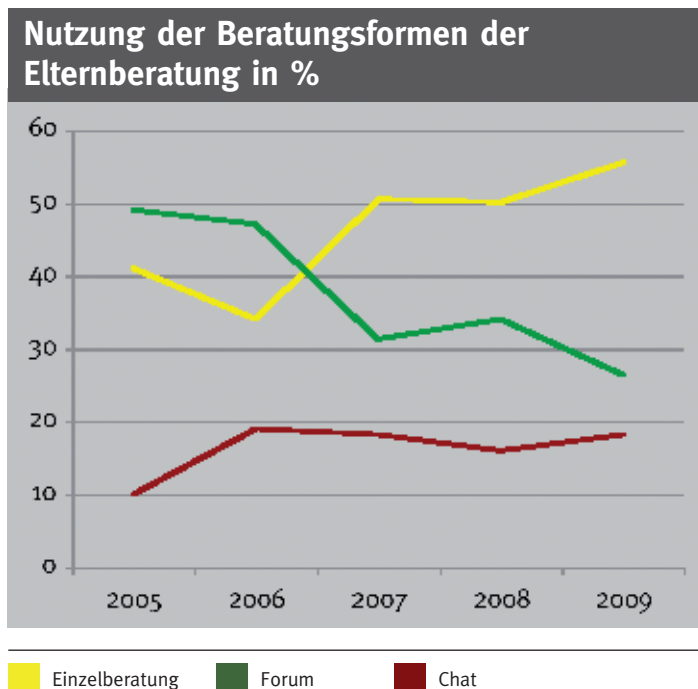
Fachkräfte gleich. Jedoch erhöhte sich die Zahl der Supervisionen um knapp 20%. Durchschnittlich waren zwei Zeitstunden pro Fall erforderlich, dies entspricht den Vorjahresverhältnissen. Wie die Intervision erfolgt die Supervision mediengestützt, wobei hier auch das Medium Telefon zum Einsatz kommt. Angesprochen werden die Supervisorinnen entweder über die internen Kommunikationsmittel oder via E-Mail oder telefonische Kontaktaufnahme. Auf Wunsch vermittelt die technische Koordinatorin eine passende Supervisorin.

Feedback und Beschwerdemanagement

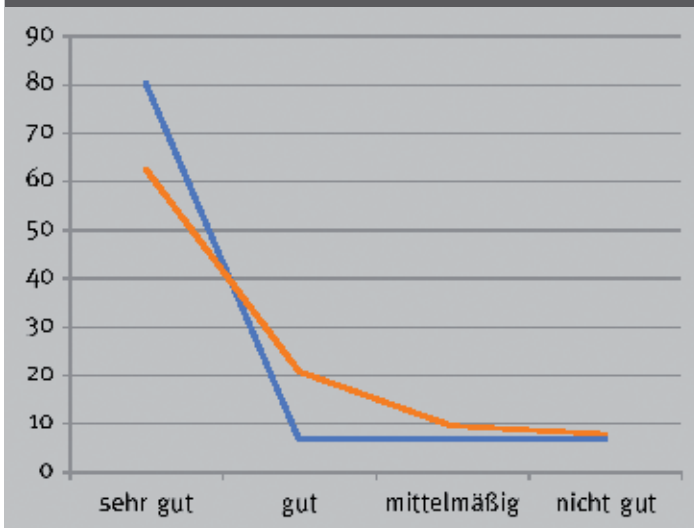
Rat suchende Eltern und Jugendliche haben die Möglichkeit, das Angebot der bke-Onlineberatung und dessen optische Gestaltung zu bewerten. Die Abfrage erfolgt über ein Onlineformular, aufzurufen über den Menüpunkt »Ihre Meinung«. Neben einem Textfeld für frei zu formulierende Bemerkungen (siehe dazu Kapitel »Ihre Meinung«: Das Feedback der User) hält das Formular sechs standardisierte Fragen bereit:

- Wie finden Sie/findest du die Einzelberatung?
- Wie finden Sie/findest du den Einzelchat?
- Wie finden Sie/findest du den Gruppenchat?
- Wie finden Sie/findest du den Themenchat?
- Wie finden Sie/findest du das Forum?
- Wie finden Sie/findest du die Gesamterscheinung der Seite?

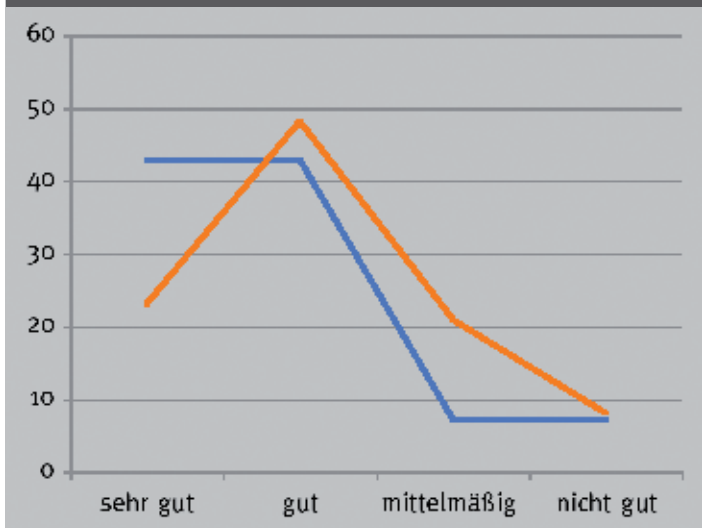
Die Ratingskala lässt die Angaben »sehr gut, gut, mittelmäßig, nicht gut, nicht benutzt« zu. Im Berichtsjahr machten 387 Ratsuchende von dieser Möglichkeit Gebrauch (minus 9%). Etwa die Hälfte der am Feedback Teilnehmenden haben einen Kommentar formuliert. Hinsichtlich der Bereit-



Feedback Mailberatung in %



Feedback Gruppenchat in %



schaft der Adressatengruppen, sich am Feedback zu beteiligen, ergibt sich folgendes Bild: 88% Feedbacks entfallen auf Jugendliche (minus 8%), Eltern stellen in diesem Jahr immerhin 12% der Rückmeldungen (plus 8%). Die Zahlen machen deutlich, dass Jugendliche sehr an der Wirkungsweise der bke-Beratung interessiert sind, nicht nur an der Bewertung der selbst erfahrenen Beratung. Folgerichtig wird auch das Feedback als weitere Möglichkeit genutzt, Lob und Kritik am Angebot zu äußern.

Nicht jede der angebotenen Beratungsformen wurde mit gleicher Intensität genutzt, weshalb eine Darstellung der prozentualen Anteile der Inanspruchnahme hilfreich zur Aufklärung der Wertigkeit der Beratungsformen ist. Gezählt wurde, welche Beratungsformen ein registrierter Nutzer mindestens einmal in Anspruch genommen hat (Diagramm *Nutzung der Beratungsformen der Elternberatung*).

Auf der Elternseite haben 55% derer, die im Jahr 2009 das Angebot aktiv nutzten, eine Einzelberatung in Anspruch genommen. Jeder vierte Ratsuchende beteiligte sich an den Diskussionen im Forum. An einem Gruppen- oder Themenchat nahmen 18% der aktiven Ratsuchenden teil.

Auf der Jugendseite ist ebenfalls die Einzelberatung die

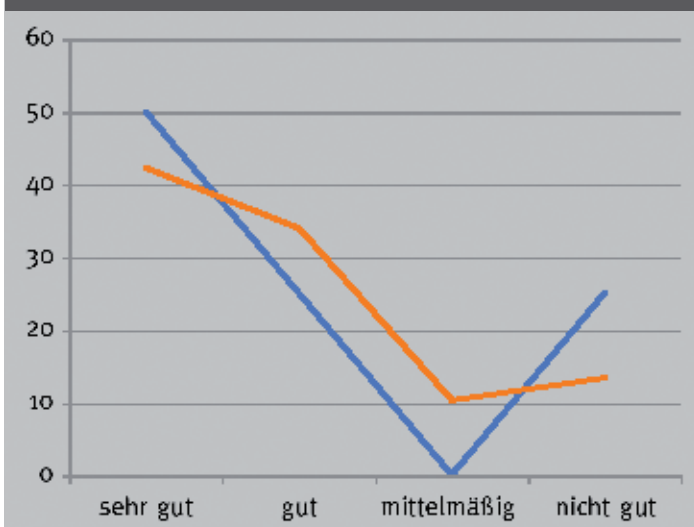
am meisten genutzte Beratungsform. Jeder zweite Jugendliche nimmt sie in Anspruch. Jeweils knapp 25% der aktiven Jugendlichen beteiligen sich im Forum und an den Gruppen- bzw. Themenchats (Diagramm *Nutzung der Beratungsformen der Jugendberatung*).

Die beiden Diagramme zeigen den Verlauf der Nutzung der angebotenen Beratungsformen während der letzten fünf Jahre. Anfänglich war das Forum die am häufigsten genutzte Beratungsform. Ihre Bedeutung ist deutlich zurückgegangen. Die Einzelberatung dagegen wird zunehmend mehr von Jugendlichen wie Eltern in Anspruch genommen.

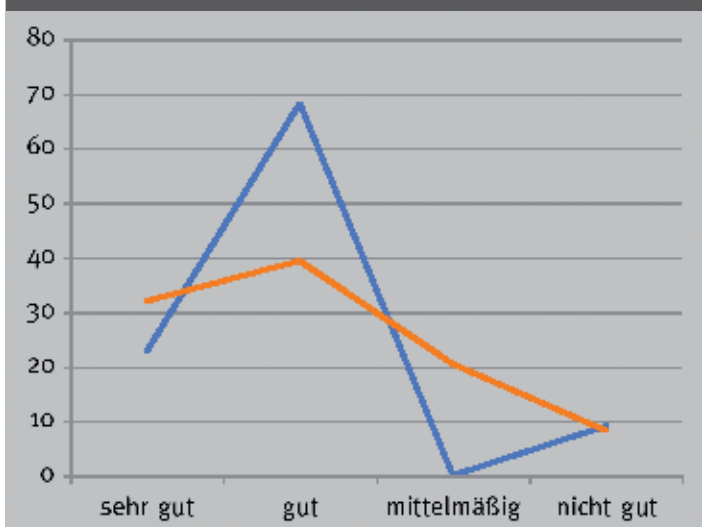
Insgesamt 87% der Eltern bewerteten die Einzelberatung als »sehr gut« oder »gut«. Bei den Jugendlichen stimmen 83% dieser Einschätzung zu. Ebenfalls übereinstimmend ist das Ergebnis der kritischen Kommentare: nur 7% der Eltern und 8% der Jugendlichen sind mit der Einzelberatung unzufrieden (Diagramm *Feedback Mailberatung*).

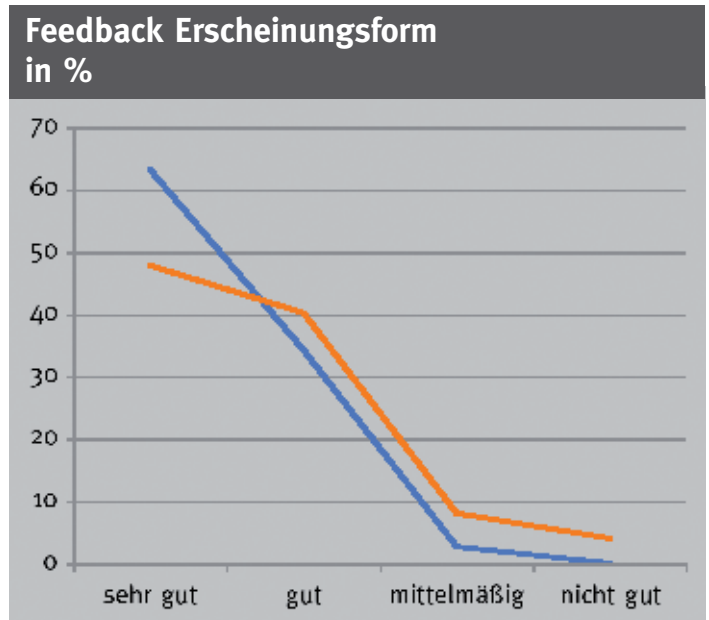
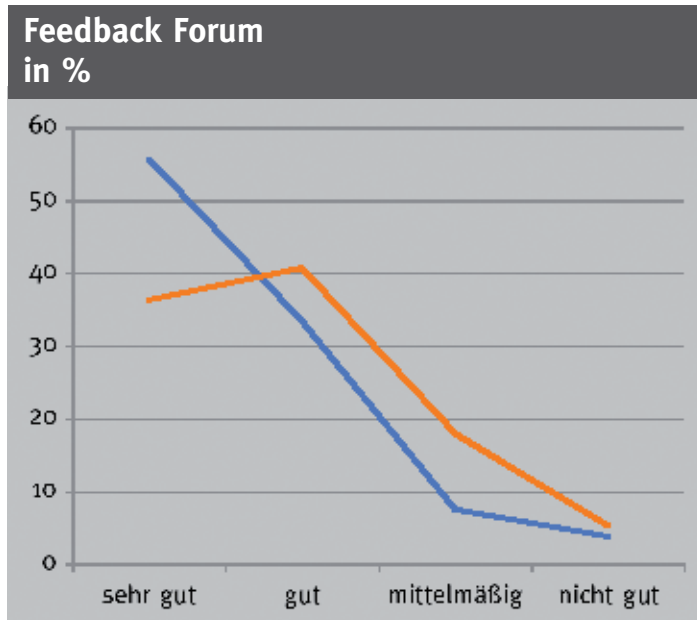
Übereinstimmend finden drei Viertel der Eltern (75%) und der Jugendlichen (76%) das Angebot Offene Sprechstunde »gut« oder »sehr gut«. Der Anteil der unzufriedenen Eltern hat sich auf 25% und der der Jugendlichen auf 13% erhöht. Ein Grund für die schlechte Bewertung war der häu-

Feedback Offene Sprechstunde in %



Feedback Themenchat in %





fige Ausfall der Sprechstunde auf der Elternseite wegen der hohen Auslastung bei der Mailberatung (Diagramm *Feedback Offene Sprechstunde*).

Mit den Gruppenchats sind 86% der Eltern und 71% der Jugendlichen sehr zufrieden oder finden das Angebot gut. 7% Eltern und 8% der Jugendlichen äußern sich unzufrieden.

Die Themenchats bewerten 91% der Eltern und 71% der Jugendlichen positiv. Nur noch 9% der Eltern und 8% Jugendlichen sind mit dem Angebot unzufrieden (Diagramm *Feedback Themenchat*).

Das Diskussionsforum haben 89% der Eltern und 77% der Jugendlichen mit »sehr gut« oder »gut« bewertet. Wie im Vorjahr äußern sich nur 4% respektive 5% unzufrieden. Das ist ein überwältigendes Votum für die Qualität der im Forum geleisteten Arbeit der Moderatorinnen und Moderatoren. Außerdem wird dadurch belegt, dass das Forum als Aushängeschild des Beratungsangebots fungiert (Diagramm *Feedback Forum*).

Die grafische Erscheinung (Layout) der beiden Websites *bke-elternberatung.de* und *bke-jugendberatung.de* bewerteten 97% der Eltern und 88% der Jugendlichen als »sehr gut« oder »gut«. Während sich alle Eltern vom Layout angesprochen fühlen, verneinen dies nur noch 4% der Jugendlichen (siehe Diagramm *Feedback Erscheinungsform*).

Vergleicht man die hier gesammelten Bewertungen mit den Ergebnissen von Evaluationen der örtlichen Beratung, fällt die Übereinstimmung mit der positiven Bewertung der Erziehungsberatung durch die Eltern vor Ort auf. Jugendliche sind in der örtlichen Beratung nur in geringem Umfang vertreten. Diese Gruppe kann bei den anonym durchgeführten Evaluationen auch nicht getrennt ausgewiesen werden. Im Rahmen der *bke*-Onlineberatung wird deutlich, dass auch Jugendliche nach deren eigenem Urteil erfolgreich beraten werden können.

Automatische Katamnese

Seit 2008 werden Ratsuchende nach Abschluss einer Mailberatung nachbefragt, wenn sie im persönlichen Profil einer Kontaktaufnahme durch die *bke* nicht explizit widersprochen haben. Gefragt wird, wie Ratsuchende auf das *bke*-Angebot aufmerksam wurden und welche Erwartungen sie mit der

Beratung im Internet verbinden. Weiterhin interessieren die Gründe für die Wahl dieser Beratungsform und die Anlässe. Erbeten wird eine Bewertung, ob sich als Folge der Beratung die persönlichen Verhältnisse verbessert haben. Schließlich wird gefragt, ob die Rückmeldenden das Angebot anderen empfehlen können. Die Fragen sind teilweise standardisiert (vorgegebene Antworten), teilweise müssen Rückmeldungen frei formuliert werden. Während im Jahr 2008 die Nachbefragung – wie in der örtlichen Beratung üblich – sechs Monate nach Abschluss der Beratung erfolgte und die Rückmeldungen sehr gering ausfielen, wurde 2009 der Zeitraum auf sechs Wochen verkürzt. Dies hatte bezogen auf die Anzahl der Rückmeldungen ein deutlich besseres Ergebnis zur Folge. Gemessen an den für die örtliche Beratung üblichen Rückläufen bei Katamnesen bleibt die Rückmeldung bei den anonym durchgeführten Beratungen im Internet dennoch weit unterdurchschnittlich. Teilgenommen haben 35 (plus 24) Eltern und 76 (plus 65) Jugendliche, das entspricht einem Rücklauf von 1% bei den Eltern (Vorjahr: 5 Promille) und knapp 3% bei den Jugendlichen (Vorjahr: 6 Promille). Für verlässliche Aussagen zur Wirkung und Reichweite der Mailberatung wären Rückmeldungen in der Größenordnung des Feedbacks wünschenswert.

Üblicherweise wird von Beratungsstellen die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der erhaltenen Leistung erhoben. So erfolgt dies auch bei dem (oben dargestellten) Feedback. Im Rahmen der Nachbefragung zur Mailberatung wird jedoch auf die Wirkung der Leistung, nämlich die Veränderung des Problems, das zur Inanspruchnahme geführt hat, abgestellt. Auf der Basis der vorliegenden Ergebnisse wird deutlich, dass 14% der Eltern und 21% der Jugendlichen ihr Problem durch die Mailberatung ganz gebessert sehen. Der überwiegende Anteil, nämlich 66% der Eltern und 51% der Jugendlichen sehen das Problem teilweise gebessert. Ähnliche Werte haben sich auch bei einer örtlichen Nachbefragung ergeben, bei der auf die Problemveränderung abgestellt wurde (*bke* 2001: Jugendhilfeplanung für Erziehungsberatung. Fürth, S. 18). Lediglich 20% der Eltern und 28% der Jugendlichen beschreiben ihre Situation als unverbessert. Dass diese Resultate nicht im Gegensatz zu den Werten des Feedback stehen, belegt die Antwort auf die Frage, ob die Ratsuchenden das Angebot weiterempfehlen würden. Alle Eltern (plus 10%) und wie im Vorjahr alle

Jugendlichen antworten dazu positiv. Außerdem würden sich 97% der Eltern (plus 16%) und 93% der Jugendlichen (plus 4%) jederzeit wieder an das Angebot wenden – ungeachtet einer aktuell noch nicht eingetretenen Problemveränderung. (Je nach Problemlage kann auch nur eine Begleitung bzw. eine Unterstützung beim Umgang mit einer durch (virtuelle) Beratung nicht veränderbaren Situation erwartet werden.) Auch wenn das Zahlenmaterial an dieser Stelle noch gering ist, erscheint die Schlussfolgerung gerechtfertigt, dass die

Mailberatung in vergleichbarem Maße positive Veränderungen einleiten kann wie Erziehungs- und Familienberatung vor Ort.

Nach erfolgter Onlineberatung gibt bei den Eltern jeder zweite (49%; plus 3%) an, künftig auch eine Beratung vor Ort in Anspruch zu nehmen. Bei den Jugendlichen bejaht dies 2009 nur noch jeder Vierte (26%; minus 74%). Die Schwankungen gegenüber dem Vorjahr erklären sich aus der 2008 geringen Zahl der Antworten.

»Ihre Meinung«: Das Feedback der User

Über ein entsprechendes Formular können die Ratsuchenden Jugendlichen und Eltern frei formulierbare Rückmeldungen über das Beratungsangebot geben. Diese Möglichkeit, Feedback in eigenen Worten zu geben, wird gerne in Anspruch genommen. Im Folgenden ist eine Auswahl an Rückmeldungen dokumentiert. Sie zeigen, dass die Onlineberatung der bke meist hohe Zufriedenheit auslöst. Aus den Beiträgen der Nutzer wird deutlich, dass das Angebot die Erwartungen in hohem Maße erfüllt. Deutlich wird aber auch, dass das Angebot entwicklungsfähig ist – viele Nutzer geben auch konstruktiv kritische Hinweise. Die folgenden Statements, die einen Einblick in das Spektrum von Lob und Tadel durch die Ratsuchenden geben sollen, sind orthographisch vereinheitlicht im Original-Wortlaut abgedruckt.

Rückmeldungen von Eltern

Ich finde das Angebot hier wirklich gut und wichtig. Ich glaube, sehr viele Mütter sind heutzutage furchtbar isoliert. Auf der anderen Seite finde ich es makaber, meine Probleme anonym unter falschem Namen in den PC zu tippen, anstatt mit anderen Menschen direkt darüber zu sprechen. Diese allgemeine Tendenz macht mir Angst.

Danke für Ihre Hilfe und die überaus unterstützende Form dieser anonymen Beratung. Es hilft mir sehr, jemandem meine Not zu schildern und trotzdem anonym bleiben zu können. Das macht mir Mut, mich ganz mitzuteilen.

Ich bin sehr froh, dass es das bke gibt und glaube, für viele Eltern ist es eine echte Rettung in der Not. Allerdings gefallen mir die Themen des Themenchats nicht – diese sollten sich lieber stärker an den häufig eingebrachten Themen in den Gruppenchats bzw. im Forum orientieren.

War bestimmt gut gemeint. Die Rückmeldungen kamen aber eher rüber wie ein vorschneller, unpersönlicher Kessel Buntes an pädagogischen Allgemeinplätzen. Was ich mir gewünscht hätte: Unterstützung dabei, das Thema überhaupt erst einmal zu entwickeln, eine nachfragende, verstehwollende Haltung und differenziertere Rückmeldungen/Anregungen, die sich tatsächlich auf die individuelle Situation beziehen. Schade. Es kostet Kraft, mich erneut an anderer

Stelle um professionelle Hilfe zu bemühen.

Ich hatte bis jetzt nur eine Einzelberatung – und bin damit sehr zufrieden, das andere werde ich noch ausprobieren.

Vielen Dank, dass es Sie gibt! Ich habe nur die Einzelberatung benutzt, die war genau, was ich brauchte. Das Forum finde ich etwas unübersichtlich. Ich weiß, dass das Standardsoftware ist, ich komme mit keinem der normalen Foren gut aus. Das liegt, glaube ich, daran, dass die Teilnehmer zu oft keine aussagekräftigen Titel oder Keywords benutzen. So kann ich nichts finden, und so durchstöbern ist mir zu langweilig. Ich hoffe, das hilft!

Wie soll man den ihren Service nutzen, wenn nur eine Person zur Beratung da ist. Habe jetzt mehrmals versucht, in einer Sprechstunde dranzukommen, aber das scheint ja unmöglich. Schade eigentlich.

Guten Tag, seit einiger Zeit bin ich in der Einzelberatung, ich fühle mich angeregt und gut aufgehoben. Danke für Ihr Angebot.

Toll, dass man ein so gutes, bedarfsgerechtes und auch noch kostenloses Angebot nutzen kann. Quasi auf Abruf und ganz bequem von zu Hause aus. Eine echte Hilfe in schwierigen Situationen.

Sehr kompetent und gut.

Ich möchte ein dickes Lob an BKE ausrichten. Es ist alles prima, auch die Chats sind immer sehr interessant. Leider habe ich einen Chat verpasst, was mein Kind für die Einschulung können muss. Vielleicht wäre es nochmal möglich, zu diesem Thema noch einen Chat anzubieten.

Leider kann ich noch nicht viel sagen. Wollte an dem heutigen Chat »Zeugnisprobleme« teilnehmen, doch leider habe ich keine Schaltfläche angezeigt bekommen um auch tatsächlich in diesen zu kommen. Schade ...

Ich finde die Forenbeiträge ein wenig unübersichtlich sortiert. Und ich finde es schade, dass es so lange dauert, bis man eine Antwort erhält. Theoretisch müssten doch mindestens 800 Wochenstunden Beratung zur Verfügung stehen

(10 Wochenstd. pro 1 Mio Einwohner).

Diese Seite sollte allen Eltern von Jugendamt schon ab der Geburt ihres ersten Kindes mitgeteilt werden!!!

Ich finde das Angebot sehr sehr hilfreich und informativ und habe schon viel gelernt, sehe auch, dass ich mit meine Sorgen nicht alleine da stehe.

Ich bin so froh, dass ich durch Zufall auf diese Seite aufmerksam geworden bin. Mir hätte nichts Besseres passieren können, mein Leben hat sich durch den Kontakt mit Ihnen sehr zum Besseren verändert. Ich bin Ihnen allen so dankbar für alles, was Sie für mich auf diesem Wege getan haben und immer noch tun.

Also noch bin ich neu hier und muss noch bisschen reinschnuppern. Aber was ich bisher angeschaut habe, finde ich sehr gut. Ich finde es auch eine super Idee, dass es diese Einzelberatung gibt. Hab mich auch gleich an sie gewendet. Das Forum ist sehr interessant, und man kann sich hier viel belesen und beraten.

Bin noch nicht so lange hier, finde das Angebot aber super! War schon öfter beim Diakonischen Werk wegen Erziehungsberatung aber wegen einem Termin wartet man Wochen und muss immer viel Zeit mitbringen. Manche Leute trauen sich auch nicht zu einer öffentlichen Beratung zu gehen. Da finde ich es so super, da man ja etwas anonym ist.

Ich finde das Angebot hier grundsätzlich klasse – nur hätte ich gerne mehr Einzelchats. Am besten dann, wenn die ganzen Mods nicht mehr so unter Zeitknappheit stehen.

Ich finde es echt nicht schön, dass es Menschen im Forum gibt, die meinen, sich eine Meinung über fremde Menschen bilden zu dürfen, nur weil ihnen nicht passt, was oder wie derjenige geschrieben hat. Ich werde mich nicht mehr an dem Forum beteiligen, weil ich es echt nicht ok finde, dass sich jemand einfach so abfällig über mich ausgelassen hat, der überhaupt nicht das Recht hat, sich eine Meinung über mich zu bilden.

Hallo an das Team der bke, ich komme phasenweise ins Forum oder gehe zum Gruppenchat. Ich finde die Einrichtung klasse, wenn Erziehungsunsicherheiten meinerseits vorhanden sind. Auch wenn ich nicht immer Fragen habe, lerne ich viel von den Erzählenden hier und habe schon einiges im Alltag umgesetzt. Manchmal sind es Kleinigkeiten, die Großes bewirken. Ich werde sicher immer wieder hier einkehren, bis meine Teenies auf eigenen Füßen stehen. Und ich hoffe, dass auch meine Beiträge dem einen oder anderen Unterstützung geben bzw. zu Denkanstößen verhelfen. Weiter so!

Ich finde es super, dass es überhaupt online geht, denn nicht jeder geht oder traut sich persönlich an jemanden zu wenden

Ihre Beratung hat mir sehr geholfen! Ich bin froh zu wissen, dass es so ein Angebot gibt – gerade an Stellen, wo man sich fragt, ob man besser zur Erziehungsberatung geht oder es auch alleine hinbekommen wird. Den Gruppenchat

finde ich bisher nicht so effektiv – das ist aber vielleicht auch nicht die Intention. Vielleicht sollte man dann auch ein konkretes Anliegen haben, und das hatte ich nicht. In das Forum gehe ich immer wieder gerne.

Ich habe mir von diesem Angebot mehr versprochen. Um aktiv Hilfe zu bekommen ist dieser Weg sicher nicht richtig. Die Reaktionszeiten sind viel zu lang und die Hilfe zu allgemein gehalten. Ich werde dieses Angebot nicht mehr nutzen.

Es ist wunderbar, dass es Ihr Angebot gibt.

Rückmeldungen von Jugendlichen

Ich habe in der Wahl der Fachkraft weiblich angeklickt und bekomme trotzdem nen männlichen bke??? Ich glaube kaum, dass der mir weiterhelfen kann.

Ich finde es einfach klasse, dass man hier Hilfe bekommt, ohne dass man mit einem persönlich sprechen muss, denn das finde ich ultra peinlich.

Ich finde gut, dass ich endlich mit jemandem reden kann, der mich versteht und mich nicht für verrückt hält. Leider dauert es immer sehr lange, bis jemand antwortet, das ist bis jetzt das einzige Manko. Ich hoffe, mir antwortet schnell jemand, ich brauche Hilfe.

Was manchmal etwas nervig ist, dass man in die Chats nicht rein kommt, wenn's einem echt schlecht geht und in den Chats viele User sind, die gar nichts schreiben und einfach nur so drin sind, weil ihnen langweilig ist. Da wär ich für einen Kick, wenn jemand in den Chat geht, um dann duschen zu gehen. Aber ansonsten finde ichs super, dass es diese Chats gibt, auch wenn man schwer mal in einen rein kommt, bevor er zu Ende ist.

Super, habe zwar noch nicht alle Angebote genutzt, aber das kommt noch. So schnell werdet ihr mich nicht mehr los, weil ich die Mail-Beratung und das Forum brauche.

Toll, dass man so schnell Antworten bekommt und sich einfach mal aussprechen kann.

Die Leute hier sind sehr nett, und ich fühle mich sehr gut verstanden und ernst genommen mit meinen Problemen.

Danke, dass es euch gibt.

Das Forum ist meiner Meinung nach ein bisschen unübersichtlich, aber sonst ist alles toll. Weiter so!

Ich bin zwar noch nicht lange Mitglied, aber das was ich schon so mitbekommen habe, scheint wirklich gut und ernst gemeint zu sein. Danke!

Ich finde ein Chat sollte 24 Stunden für die Benutzer offen sein. Wenn man über etwas gerade Passiertes sprechen mag oder auch einfach mal reden möchte, weil man niemanden anderes hat. Das ist das einzige Minus, wo ich definitiv geben muss.

Ich bin ganz zufrieden mit diesem Angebot, auch wenn ich es nicht als perfekt ansehe. Aber was ist schon perfekt? Au-

Berdem bin ich schon ein alter Hase hier und eigentlich war ich bestimmt seit einem Jahr nicht mehr hier, aber ich habe ein stark belastendes, schwere Problem und habe diese Seite nicht vergessen. Also scheint sie einen guten, weitreichenden Eindruck auf mich hinterlassen zu haben. Was ich besonders bemerkenswert an dieser Seite finde ist, dass sie ziemlich seriös ist und ein gutes fundamentales Wissen hat bzw. auch Experten oder Therapeuten zu Wort kommen. Man wird einem also nicht selbst überlassen, was ich auf jeden Fall gut heiÙe.

Ich bin total froh, dass es diese Website gibt, denn es hilft sehr!!

Ich finde es voll super, dass es sowas wie diese BKE-Beratung gibt, weil es ja viele Jugendliche gibt, die sich nicht trauen, mit anderen Personen oder auch Therapeuten über ihre Probleme zu reden. Hier kann man das kostenlos, anonym, und man bekommt auch immer bald eine Antwort. Find ich voll gut. Und auch die ganzen Themenchats und Gruppenchats, die fast jeden Tag angeboten werden, sind Klasse, weil man sich auch unter gleichaltrigen austauschen kann und Themen ansprechen kann, ohne dass man gleich viel über sich selbst als Person schreiben muss. Ist echt super. Macht weiter so!

Ich finde die ganze Seite ganz gut, nur dauert es manchmal ziemlich lange bis man bei der Einzelberatung eine Antwort bekommt, dass ist manchmal bisschen nervig.

Tolle Beratung, ich bin begeistert, danke für die Hilfe.

Ich habe hier noch nichts probiert, habe aber einen sehr guten Eindruck von dem allen hier.

Ich bin neu hier. Aber ich finde es gut, dass sowas für Jugendliche gemacht wird. So kann man seine Probleme loswerden und muss sich nicht verstecken.

Ich finde, es sollte besser geregelt werden mit dem Gruppenchat. Es sind fast immer dieselben drin, und fast immer bringen die gleichen ihre Themen ein. Andere haben da kaum eine Chance. Finde das sehr schade, weil bke ist ja nicht nur für 5 User da, sondern für viel mehr User ...

Das Forum ist leider etwas unübersichtlich und ab und zu geht gar nichts, aber vielleicht kommt der PC hier einfach nicht zurecht damit.

Ich finde die Seite echt gut, und sie hilft mir sehr weiter, wenn ich ein Problem habe. Danke!!!

Die BKE ist eine sehr gute Hilfe (erste Hilfe) um Mut zusammen auch in der realen Welt etwas zu unternehmen. Sie hat mir sehr geholfen. Super Idee, so eine Seite anzubieten. Ich würde sogar sagen, dass sie Leben rettet. Danke!

Bei der Sprechstunde dauert es eine Ewigkeit, bis man dran kommt, oder man hat die ganze Zeit umsonst gewartet.

Ich selber bin über schuelervz.net auf diese Seite gestoÙen

Vorher habe ich darüber noch nie etwas gehört – eigentlich verwunderlich.

Sehr gut.

Ich finde die ganze Seite einfach toll. Hier kann man einfach mal mit Freunden chatten und gleichzeitig ein paar Probleme gelöst bekommen.

Es ist alles sehr übersichtlich. Man könnte noch ein wenig verändern, aber es ist alles zufrieden stellend.

Ich finde es eine sehr gute Idee, so etwas im Internet als Möglichkeit zu stellen.

Viele Jugendliche trauen sich sicher nicht persönlich zu einem Therapeuten zu gehen, deshalb ist dies hier eine gute Anlaufstelle ... Viel Erfolg noch.

Ich finde das hier alles toll, was man so machen kann und am besten sind die Gruppenchats, weil man sich gegenseitig helfen kann.

Mehr Themenchats wären toll!

Ihr seid einfach so spitze. Man kann immer zu euch kommen, wenn es einem mal schlecht geht, macht weiter so!

Die Anzahl der Teilnehmer an einem Themenchat ist schlichtweg zu gering. Dadurch wird zwar die Übersicht bewahrt, aber vielen, die gerne teilnehmen würden, wird so die Chance genommen.

Also ich finde, die Sprechstunden sind zu kurz und naja der Themenchat ist zu klein (ist ja nur auf 15 Personen begrenzt) ansonsten recht gut.

Es ist wirklich Klasse, dass euer Team hier Hilfe für Kinder bietet, die Angst davor haben, mit jemandem persönlich über ihre Probleme zu sprechen, gute Sache.

Ich bin der Meinung, dass einige User wohl nur Aufmerksamkeit wollen. Das ist dahingehend okay, wenn ein neuer Thread mit einem bestimmten Thema nicht ständig wieder eröffnet wird, denn dann wird's langweilig. Ansonsten ist das hier ne super Anlaufstelle.

Ich finde es toll, dass man hier die Möglichkeit hat, sich kostenlos beraten zu lassen. Ich war mir nie sicher, ob ein Therapeut wirklich etwas für mich ist, aber seitdem ich in der Einzelberatung Hilfe bekommen habe, bin ich fest entschlossen, sobald wie möglich ein Therapeuten zu kontaktieren. Der erste Schritt zur Hilfe war getan, nachdem man mir auf mein Problem geantwortet hat. Nun gehts weiter. Es kann nur noch besser werden. Vielen Dank!

Also ich finde, dass es hier viel zu wenig Fachkräfte gibt (für die Sprechstunden) weil zu viele User hier sind und alle wollen was los werden und nur 2 bis 3 Fachkräfte da sind. Da kommt man nie dran, ich sprech aus Erfahrung. Bitte ändert was daran!

Macht weiter so! Ich komm leider in nichts rein. Entweder, es ist alles besetzt oder ich versteh es nicht!!!

Super tolle Sache. Wünsche euch, dass ihr nie die Freude hieran verliert und ihr ganz viele Erfolge feiern könnt. Macht so weiter und alles Gute!

Ich finde es nicht ok, dass im Forum so viel gestritten wird, dass es keine geschützten Bereiche gibt und dass die Moderatoren auch oft eher Schwachsinn als Sinnvolles von sich geben.

Danke für die Hilfe. Mein Gehirn ist nun gesättigt.

Ich hätte gerne mehr Einzelchats – ist das denn möglich? Sonst finde ich alles gut bis sehr gut.

Ihr habt mir sehr geholfen. Danke.

Ich find es toll, wie schnell man Antworten bekommt, und man von allen ernstgenommen wird.

Beratungen dauern zu lange.

Also ich finde, dass es viel zu wenig Fachkräfte gibt hier, aber besonders für die Sprechstunden da sollte sich was ändern, denn es sind zu viele Leute hier, die in die Sprechstunde wollen, und da aber immer nur 2 bis 3 Kräfte zur Verfügung stehen, kommt man oder viele nicht dran. Das find ich ein wenig schade!!!

Da ich nur die Einzelberatung in Anspruch genommen habe, kann ich natürlich auch nur darüber etwas sagen. Aber das, was ich über die Einzelberatung sagen kann ist nur positiv!!!! Ich habe mich an Euch gewannt wegen eines »Problems« und brauchte dringend einen Rat. Diesen Rat hab ich bekommen (es war ein wirklich guter Rat).

Einfach die Betreuung bei Euch ist super. Die Antworten waren immer schnell da und ich konnte es mir auch einfach mal von der Seele reden bzw. schreiben, was auch gut tat. Nun ja, das »Problem« ist gelöst und wir sind alle super glücklich darüber!!!

Fazit Einzelberatung: Ich gebe Euch dafür die Note eins. Macht weiter so!

Ich möchte eigentlich nur näher auf die Einzelberatung eingehen, da ich durch sie einen Riesenschritt in die richtige Richtung machen konnte. Vorab muss ich sagen, dass sie natürlich keine Therapie oder reale Hilfe ersetzt, aber sie kann einen stützen und ein Stückweit begleiten. Die Erfahrungen, die ich hier in der Einzelberatung machen durfte, will ich nicht missen. Ich habe viel gelernt und habe es geschafft, mich ein Stückweit selbst zu finden. Viel habe ich mit meinem Berater erlebt, auf dem Weg erwachsen zu werden. Oft hat er mir Wege aufgezeigt, die ich ohne ihn so nie gesehen hätte. Vieles, was ich in der Zeit geschafft hab, hab ich nur durch diese Unterstützung geschafft. Es gibt Zeiten im Leben, da schafft man es nicht ohne Hilfe weiter. Aber dann, dann kommt man irgendwann an den Punkt an dem man sagt, dass auch wenn es noch ein bisschen wackelig läuft, aber es läuft. Danke für die Einzelberatung. Es war eine wirkliche Bereicherung für mein Leben.

Ich finde das Engagement toll. Und die Bereiche, dass man sich vertraulich an einen Berater wenden kann, oder dass man auch im Forum neue Gedanken aufschnappen kann. Super so.

Die Seite weist meiner Meinung nach keinerlei Mängel auf und ist perfekt so wie sie ist.

Technische Weiterentwicklung

Für die Betreuung der Software *Virtuelle Beratungsstelle* 2.0 ist die Firma 24you in Höhr-Grenzhausen verantwortlich. Sie hat die Software nach den inhaltlichen Vorgaben der Angebotsverantwortlichen entwickelt und ergänzt sie aufgrund der Praxiserfahrungen kontinuierlich. Schwerpunkt der technischen Anpassungen war die Verbesserung der internen Verwaltung der Fachkräfte und die Erhöhung der Stabilität der Gruppen- und Themenchats. Für die

zuverlässige und weitsichtige Umsetzung der Anforderungen an die Software ist 24you (erneut) zu danken.

Die Software *Virtuelle Beratungsstelle* wird auf den Rechnern des Webhosters HostEurope betrieben. Weiterhin darf die Leistung des Webhosters als sehr gut bezeichnet werden.

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Verlinkung

Die Eingabe der Begriffe »bke-elternberatung« ergibt mit der Suchmaschine Google 6.390 Fundstellen und der Begriff »bke-jugendberatung« zeigt 28.700 Fundstellen. Gegenüber dem Vorjahr hat sich das Ranking der Jugendseite erheblich verbessert, die Elternseite verbleibt auf dem Vorjahresniveau. Durch die Zusammenarbeit mit den Schülerportalen und die Ankündigung der Themenchatwochen hat die Zahl der Verlinkungen deutlich ansteigen lassen, mit erkennbar positiven Auswirkungen auf der Jugendseite. An diese Entwicklung muss angeknüpft werden.

Publikationen, Vorträge und Projektvorstellungen

Publikationen

Thiery Heinz, Menne Klaus: Virtuelle Welten spalten die Generationen, Erfahrungen aus der bke-Onlineberatung aus Anlass des School Shooting in Winnenden, Fürth 2009

Vorträge und Projektvorstellungen

Januar	(Jugend)Filmtage Landau mit anschließender Diskussion (Buckel und Thiery)
Februar	»Elternbildung in Bewegung«, Veranstaltung des ISA Münster in Hamm (Thiery) »BeClear« Fachtag zur lokalen Drogenprävention in Ludwigshafen (Thiery)
April	Gesundheitstage an den Berufsbildenden Schulen in Geisenheim (Thiery)
Juni	Vortrag 14. Deutscher Präventionstag (Thiery)
September	Online-Fachtag an der Ohm-Hochschule Nürnberg (Sutara und Thiery)
Dezember	»Beratung macht Schule« in Rostock (Thiery)

Vernetzung und Kooperation

Grafschaft Norfolk – England

Die bke-Onlineberatung unterhält seit Juni 2007 Kontakt zu den Off-Centres der Grafschaft Norfolk. Im Jahr 2009 konnte die Zusammenarbeit durch fachlichen Austausch weiter gefestigt werden. Zu einem Treffen kam es aus organisatorischen Gründen nicht. Ein nächstes Treffen ist für Anfang 2010 terminiert.

Evangelische Jugendmigrationsdienste (JMD)

Erstmals kam es zu einer inhaltlichen und technischen Kooperation mit einem Jugendhilfeangebot außerhalb der Erziehungsberatung: den Jugendmigrationsdiensten in evangelischer Trägerschaft (JMD). Bei den JMD kommt eine kundenspezifische Anpassung der Software »Virtuelle Beratungsstelle« der Firma 24you zum Einsatz. Die Fachkräfte der Jugendmigration wurden durch Fachkräfte der virtuellen Beratungsstelle der bke während zweier Fortbildungen mit dem zukünftigen Arbeitsfeld und seinen Besonderheiten vertraut gemacht. In einem Kooperationsvertrag wurde festgelegt, dass Jugendliche mit einem psychosozialen Beratungsbedarf von den JMD an die Virtuelle Beratungsstelle der bke »überwiesen« werden. Umgekehrt dürfen die Fachkräfte der bke-Onlineberatung jederzeit auf die Kompetenz der Jugendmigrationsdienste zugreifen, wenn dies im Rahmen der Fallarbeit erforderlich wird.

ARGE Koblenz-Mayen

Im Landkreis Mayen-Koblenz kam es im Jahr 2006 zu einem vom Land und dem europäischen Sozialfonds geförderten Projekt (www.MYKnetz.de) mit dem Ziel, Hartz-IV-Empfänger, die gleichzeitig in der Schuldnerberatung betreut werden, online zu beraten und mit den nötigen Dienstleistungen zu versorgen. Auf Wunsch des Familienministeriums in Rheinland-Pfalz kam es zu einer punktuellen Zusammenarbeit. Der konkrete Beitrag der bke-Onlineberatung lag in der Einführung der Fachkräfte der ARGE Mayen-Koblenz und der Fachkräfte der Schuldnerberatung in die Besonderheiten der mediengestützten Beratung und der Folgerungen für die konkrete Organisation der Betreuung.

Schlussfolgerungen und Perspektiven

Durch die Schwerpunkte im Berichtsjahr konnte sich die bke-Onlineberatung noch stärker als niedrigschwelliges Beratungsangebot für jene Zielgruppe etablieren, die wegen persönlicher Hemmschwellen nicht bereit oder in der Lage ist, eine örtliche Beratungsstelle in Anspruch zu nehmen. Hinsichtlich der Anzahl beteiligter Fachkräfte, der Reichweite und dem Organisationsgrad ist es das größte Beratungsangebot seiner Art in der Bundesrepublik und unterscheidet sich vor allem durch die ausgebaute Qualitätsstruktur von vergleichbaren Angeboten. Erneut belegt auch dieser Sachbericht, dass die Beratung über des Medium Internet keine Konkurrenz zur örtlichen Erziehungsberatung darstellt. Im Gegenteil taugt das Angebot zur Entlastung der örtlichen Versorgung, insbesondere durch Informationen zur kindlichen Entwicklung zur Absicherung des elterlichen Verhaltens. In den meisten Fällen können diese erfolgreich über das bke-Angebot transportiert werden. So bleibt den Beratungsstellen mehr Zeit, sich um jene Familien zu kümmern, die einen erweiterten Beratungsbedarf haben. Begrenzt wird die Reichweite des Internetangebots immer dann, wenn diagnostische Klärungen erforderlich sind.

Diagnosen können nun einmal nicht »aus der Ferne« gestellt werden.

Sich auf dem erreichten Stand auszuruhen, wäre falsch. Vielmehr ergibt sich aus der Entwicklung der Inanspruchnahme zwingend der weitere Ausbau des Angebots. Und selbst auf der Grundlage der zahlenmäßig geringen Feedbacks wird sichtbar, dass virtuelle Beratung in der überwiegenden Zahl der Fälle zu positiven Veränderungen beiträgt. Vielfach fördert sie die Bereitschaft, Hilfen vor Ort in Anspruch zu nehmen, wenn diese erforderlich sind.

Ein besonderer Dank gilt den Vertreterinnen und Vertretern der Länder, die erneut dafür Sorge trugen, dass die Träger über das Angebot informiert wurden und für die Beteiligung ihrer Fachkräfte motiviert werden konnten. Es bleibt zu hoffen, dass im Jahr 2010 endlich auch jene Bundesländer sich für eine Beteiligung weiterer Beratungsstellen einsetzen, deren Stundenanteile weiterhin unterhalb des konzeptionell vereinbarten Umfangs liegen.

Anhang: Beteiligte Beratungsstellen

Baden-Württemberg

Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Göppingen in Göppingen
Psychologische Beratungsstelle der Diakonie Heilbronn in Heilbronn
Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Konstanz in Konstanz
Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen
Beratungszentrum West des Jugendamtes der Stadt Stuttgart in Stuttgart
Psychologische Beratungsstelle Eltern-, Jugend-, Ehe- und Lebensberatung der Ev. Kirche Stuttgart in Stuttgart
Jugend- und Familienberatungsstelle des Landkreises Tübingen in Tübingen

Bayern

Erziehungs- und Jugendberatung des Konfessionellen Zweckverbandes e.V. in Altdorf
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
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung des Caritasver-

bandes für den Landkreis Deggendorf e.V. in Deggendorf
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Caritasverbandes München e.V. in Freising
Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge Augsburg in Kempten
SOS-Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des SOS-Kinderdorfs e.V. in Landsberg am Lech
Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend und Elternfragen des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen in Memmingen
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche von schule-beruf e.V. in München
Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evang. Beratungszentrums München e.V. in München
Eltern- und Jugendberatungsstelle des Landkreises München in München
Familien-, Jugend- und Erziehungsberatung der Stadt München in München

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Nürnberg in Nürnberg
Erziehungs-, Paar- und Lebensberatungsstelle der Stadtmission Nürnberg in Nürnberg
Jugend- und Elternberatung des Caritasverbandes München e.V. in Pfaffenhofen
Psychologische Beratungsstelle, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Regensburg e.V. in Regensburg
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Regensburg
Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen des Konfessionellen Zweckverbandes e.V. in Roth
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Straubing
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Caritasverbandes München e.V. in Taufkirchen
Psychotherapeutischer Beratungsdienst des Sozialdienstes katholischer Frauen e.V. in Würzburg

Berlin

Con-Rat Erziehungs- und Familienberatung Adlershof des Froebel e.V. in Berlin
Erziehungs- und Familienberatungsstelle Mitte des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V. in Berlin

Brandenburg

SOS-Beratungszentrum des SOS-Kinderdorf e.V. in Cottbus

Hamburg

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg in Hamburg-Hohenfelde
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg in Hamburg-Wandsbek

Hessen

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg
Evangelisches Zentrum für Beratung und Therapie, Familienberatung, Haus am Weißen Stein des Evangelischen Regionalverbandes in Frankfurt am Main
Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst
Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Ev. Regionalverbandes in Frankfurt am Main
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt am Main
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Evangelischen Kirche im Dekanat Herboren in Herboren
Erziehungsberatungsstelle des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt
Beratungsstelle für Familien-, Ehe- und Lebensfragen des Beratungsstelle e.V. in Wetzlar

Mecklenburg-Vorpommern

Therapeutisches Team der Huette e.V. in Rostock
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

Psychologische Beratungsstelle der Stadt Delmenhorst in Delmenhorst
Jugend-, Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hannover
Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Oldenburg in Oldenburg
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Salzgitter in Salzgitter
Lebensberatungsstelle Fleestedt des Förderkreis der Lebensberatungsstelle Tostedt e.V. in Seevetal
Erziehungsberatung der Stadt Wolfsburg in Wolfsburg

Nordrhein-Westfalen

Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- Ehe- und Lebensfragen des Ev. Kirchenkreises Bonn in Bonn
Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Vereinigten Kirchenkreise Dortmund in Dortmund
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern von Beratungsstelle e.V. in Dortmund
PsychologischeBeratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Ev. Gemeinde zu Düren in Düren
Jugend- und Elternberatungsdienst der Stadt Düsseldorf
Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen 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
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene des Diakonischen Werkes Jülich in Jülich
Familienberatungsstellen der Stadt Köln in Köln
Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Wesel in Moers
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen der Evang. Beratungsdienste gGmbH Diakonisches Werk Münster in Münster
Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen in Oberhausen
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Ev. Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
Psychologische Beratungsstelle des Diakonisches Werk des Ev. Kirchenkreises Steinfurt-Coesfeld-Borken e.V. in Steinfurt
Psychologische Beratungsstelle, Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen in Ratingen
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen des Diakonischen Werkes Wuppertal in Wuppertal

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
Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle des Bistums Trier in Gerolstein

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des
Diakonischen Werkes Pfalz in Kaiserslautern
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungsfragen des
Caritasverband Speyer e.V. in Ludwigshafen
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt
Ludwigshafen

Saarland

Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Le-
bensfragen des Diakonischen Werkes an der Saar in Saar-
brücken

Sachsen

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der
AWO Chemnitz in Chemnitz
Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und
Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in
Reichenbach
Evangelische Familienberatungsstelle der Stadtmission
Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

Erziehungsberatungsstelle der AWO Erziehungshilfe Halle
e.V. in Halle

Schleswig-Holstein

Beratungsstelle für Erziehungsfragen im Kinderhaus Blauer
Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband
Südstormarn e.V. in Bargteheide
Evangelische Erziehungs-, Lebens- und Eheberatungsstelle
des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Niendorf in
Norderstedt
Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner
Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

Thüringen

Integrative Beratungsstelle der Diakonie Ostthüringen
gGmbH in Gera
Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe-, Familien- und
Lebensfragen des Diakonievereins Carolinenfeld e.V. in
Greiz
Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins
Orlatal e.V. in Pößneck
Familienberatungsstelle der Diakoniestiftung Weimar Bad
Lobenstein gGmbH in Saalfeld

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

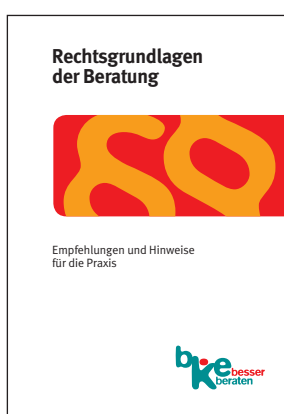
Redaktion: Klaus Menne, Heinz Thiery, Herbert Schilling

Gestaltung: Armin Stingl, Fürth

Druck: effektiv Druck+Veredelung, Fürth

Gefördert von den 16 Bundesländern

Rechtsgrundlagen der Beratung



Empfehlungen und Hinweise für die Praxis

Materialien zur Beratung
Band 15
512 Seiten; 38,50 EUR
ISBN 978-3-9805923-6-9
Online-Bestellungen:
www.bke.de

Mit dem Band *Rechtsgrundlagen der Beratung* legt die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zwölf Jahre nach dem Erscheinen der *Rechtsfragen in der Beratung* eine neue, vollständig überarbeitete Sammlung zu rechtlichen Themen der Beratungspraxis vor. Alle Texte sind für den juristischen Laien verfasst. Die rechtlichen Aspekte der Tätigkeit von Beraterinnen und Beratern werden nachvollziehbar präsentiert.

Unterstützt wird dies durch eine Sammlung von Fallkonstellationen aus der Praxis. Die umfassende Darstellung der rechtlichen Grundlagen der Beratung in diesem Band ist das Ergebnis der kontinuierlichen Arbeit der Kommission für Rechtsfragen der bke.

Im zweiten Teil des Buches sind rechtliche Veröffentlichungen anderer Institutionen wiedergegeben, die für die Arbeit der Erziehungs- und Familienberatung von grundlegender Bedeutung sind. Abgeschlossen wird der Band durch eine Liste von Kommentaren zum Kinder- und Jugendhilferecht und ein Verzeichnis gebräuchlicher juristischer Abkürzungen.

Familien Geschichten



**Wissenschaftliche
Jahrestagung
Lübeck
21.– 23. Okt. 2010**

In Zusammenarbeit mit der
Landesarbeitsgemeinschaft
für Erziehungsberatung
in Schleswig-Holstein e.V.

Familiengeschichten sind heute weniger denn je kontinuierlich. Die persönlichen Geschichten von Ratsuchenden sind häufig von Brüchen und Verwerfungen geprägt. Wenn sie Probleme haben, feststecken, wenn sie etwas in ihrem Leben ändern möchten, wenden sich Familien mit ihren individuellen Geschichten und Fragestellungen an Beraterinnen und Berater. Wie gehen diese mit den Erzählungen der Ratsuchenden um? Mit welchen Methoden beziehen

sie Familiengeschichten in die Beratung ein? Wie lässt sich eine Geschichte weitererzählen, und vielleicht auch rückwirkend neu interpretieren? Die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2010 entfaltet das Thema Familien Geschichten in verschiedenen Dimensionen. Eng verbunden mit dem Tagungstitel ist der traditionsreiche Tagungsort Lübeck – heute eine lebendige Mischung aus wasserumflossener, mittelalterlich geprägter Altstadt mit Holsten-

tor, Rathaus, Kirchen, Kaufmannshäusern, Gängen und Höfen, in die zunehmend auch die Moderne architektonisch einbricht. Tagungsstätte ist die traditionelle Oberschule zum Dom – in der Altstadt gelegen mit kurzen Wegen zu allen Sehenswürdigkeiten.