

**bke-beratung.de**



Erziehungs- und  
Familienberatung im Internet  
Bericht 2008



## Inhalt

- 2 **Überblick**
- 2 Die Inanspruchnahme der Onlineberatung
- 3 Die Ratsuchenden
- 3 Fachliche Weiterentwicklung
- 4 Interne Strukturen
- 4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
- 5 **Das Berichtsjahr 2008 in Zahlen**
- 5 Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen an der *bke*-Onlineberatung
- 6 Inanspruchnahme
- 8 **Fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung im Internet**
- 8 **Die Offene Sprechstunde – Ziele und Struktur einer neuen Form virtueller Beratung.** Von Ulrike Weißhaupt
- 10 **Hilfe per Mausclick – Krisenberatung online.** Von Heinz Thiery
- 13 **Gesundheit als Thema eines Jugendforums.** Von Jutta Steck-Kirschner
- 17 **Beratung zwischen Leichtigkeit und Tiefgang – Qualifizierung und ideales Profil des Gruppenchatmoderators.** Von Sabine Buckel
- 20 **Supervision der Mailberatung.** Von Eduard Hild
- 24 **Voraussetzungen der Leistungserbringung in der Virtuellen Beratungsstelle**
- 25 **Das Leistungsspektrum der *bke*-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern**
- 30 **Qualitätssicherung**
- 30 Fortbildung
- 30 Intervision
- 30 Supervision
- 30 Feedback und Beschwerdemanagement
- 32 Automatische Katamnese
- 33 **„Ihre Meinung“: Das Feedback der User**
- 33 Rückmeldungen von Eltern
- 34 Rückmeldungen von Jugendlichen
- 36 **Technische Weiterentwicklung**
- 37 **Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung**
- 37 Verlinkung
- 37 Publikationen, Vorträge und Projektvorstellungen
- 38 Vernetzung und Kooperation
- 37 **Schlussfolgerungen und Perspektiven**
- 38 **Anhang: Beteiligte Beratungsstellen**
- 39 Impressum

## Überblick

Das Jahr 2008 ist dadurch gekennzeichnet, dass sich die Inanspruchnahme der Onlineberatung auf dem im Vorjahr erreichten hohen Niveau stabilisiert hat. Erneut registrierten sich mehr als 8.000 Jugendliche und Eltern als Nutzerinnen und Nutzer. Auf Eltern entfielen 4.797 Registrierungen und auf Jugendliche 3.343. Die Registrierung ist Voraussetzung für eine aktive Inanspruchnahme der Onlineberatung in der Mailberatung, den Chatangeboten und auch im Diskussionsforum.

### Die Inanspruchnahme der Onlineberatung

#### Foren

Die Diskussionsforen sind das Aushängeschild der *bke*-Onlineberatung. Die dort geführten Diskussionen können auch von nicht registrierten Personen mitgelesen werden. Im Berichtsjahr wurden (wie im Vorjahr) wieder ca. 45.000 Beiträge in den Foren veröffentlicht. Davon entfielen 39.171 auf die Jugendlichen. Eltern schrieben dagegen nur 5.777 Beiträge.

#### Gruppenchats

Im Jahr 2008 wurden insgesamt 1.309 Gruppenchats angeboten; 360 davon für Eltern und 969 für Jugendliche. Damit fanden pro Werktag vier Gruppenchats statt. An den Chats nahmen insgesamt 8.504 Ratsuchende teil. Neben den offenen Gruppenchats wurden auch 180 Themenchats mit zum Teil externen Experten durchgeführt. Die Themenchats richteten sich in ihrer Mehrzahl an Jugendliche.

Die Gruppenchats fanden insgesamt 6.554 Jugendliche und 1.950 Eltern als Teilnehmer, die Themenchats wurden von 830 Jugendlichen und 137 Eltern in Anspruch genommen. Insgesamt haben knapp 9.500 Ratsuchende 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 3.536 Mal in Anspruch genommen. Mit 2.102 entfiel die Mehrzahl der Mailberatungen auf die Eltern. 1.434 Beratungen wurden von Jugendlichen in Anspruch genommen. Doch die Jugendlichen nutzten die Mailberatung intensiver: Während Eltern durchschnittlich nur eine Folgeanfrage stellten, formulierten Jugendliche vier Folgeanfragen.

Der zeitsynchrone Einzelchat kann ohne Voranmeldung in der *Offenen Sprechstunde* in Anspruch genommen werden. Von diesem Angebot machten die Jugendlichen am häufigsten Gebrauch: Für sie konnten 1.513 Einzelchats durchgeführt werden und für Eltern weitere 199 Einzelchats.

## Eltern und Jugendliche im Dialog

Die Onlineberatung wird grundsätzlich auf getrennten Websites für Jugendliche und für Eltern 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. 2008 fanden 18 dieser Gruppenchats statt.

## Evaluation

426 Ratsuchende haben 2008 von der Möglichkeit einer Bewertung der Angebote Gebrauch gemacht. Insbesondere die Jugendlichen begleiten die *bke*-Onlineberatung intensiv. Die Mailberatung wird mit knapp 90% als sehr gut oder gut bewertet. Ähnlich werden die Diskussionsforen gesehen. Bei der Beratung im Einzelchat erfolgt durch drei Viertel der Ratsuchenden eine positive Beurteilung. Die Gruppen- und die Themenchats werden ähnlich eingeschätzt. Jugendliche und Eltern unterscheiden sich in ihrer Bewertung nur geringfügig.

## 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 2008 waren dies 13% 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 60% 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 der Jugendberatung sind 77% der neuen Registrierungen durch weibliche und 23% durch männliche Jugendliche erfolgt. In der Mailberatung ist der Anteil der männlichen Jugendlichen im Verlauf der Jahre zurückgegangen. Doch hat sich die absolute Zahl der Anfragen männlicher Jugendlicher gegenüber 2004 vervierfacht. Der Rückgang ihres prozentualen Anteils ist auf die schnellere Steigerung der Inanspruchnahme durch weibliche Jugendliche zurückzuführen: bei ihnen hat sich die Zahl der Beratungen im selben Zeitraum verachtfacht.

Gut 82% der Registrierungen bei der Elternberatung erfolgen durch Mütter. 18% der Registrierungen entfallen auf Väter. Damit nehmen Väter in der Onlineberatung etwa doppelt so häufig Kontakt zu einem Beratungsangebot auf

wie in der örtlichen Beratung.

Die Eltern nutzen die Mailberatung zu 54% zu Anfragen für männliche Kinder. Dieses Geschlechterverhältnis entspricht der örtlichen Beratung. In der Jugendberatung dominieren dagegen mit 85% die weiblichen Jugendlichen.

## Gründe der Mailberatung

Für Beratungsanfragen werden wie in der örtlichen Beratung (aus der Sicht der Fachkräfte) die Gründe der Beratung erhoben. Bei den Jugendlichen dominieren vier Gründe die Inanspruchnahme. Für jeden zweiten Jugendlichen, d.h. praktisch: für jede zweite Jugendliche stehen seelische Probleme bei der Beratung im Vordergrund. Es folgen die Belastungen durch familiäre Konflikte bei knapp 15% und schulische bzw. berufliche Probleme sowie Auffälligkeiten im sozialen Verhalten bei jeweils etwa zehn Prozent 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 22% der Anfragen benannt. Es folgen schulische und berufliche Probleme mit knapp 15% sowie Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern und Auffälligkeiten im sozialen Verhalten mit jeweils beinahe 13%.

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

## Fachliche Weiterentwicklung

Im Bericht werden Erfahrungen der Praxis der Onlineberatung reflektiert. Die Themen sind an dieser Stelle nur angerissen.

### Offene Sprechstunde

Die Erwartung Ratsuchender ist im Internet auf eine schnelle Antwort der Beratungsfachkräfte gerichtet. Deshalb wird in der Mailberatung eine Antwort innerhalb von 48 Stunden nach der Anfrage zugesagt. Im Verlauf der weiteren Beratung kann die Antwortfrist auch länger sein. Insbesondere für Jugendliche erscheint diese Handhabung oft nur schwer akzeptierbar zu sein. Wenn ein Problem sie bedrängt, möchten sie die Möglichkeit zu einer unmittelbaren Unterstützung durch eine Beraterin oder einen Berater haben. Dem trägt das Angebot *Offene Sprechstunde* Rechnung. Zu angegebenen Zeiten stehen dort mehrere Fachkräfte für eine Beratung im Einzelchat zur Verfügung. Die Beratung im Rahmen der Offenen Sprechstunde hat daher oft den Charakter eines einmaligen Krisengesprächs oder dient der ersten Orientierung.

### Krisenberatung online

Einer Krise liegt eine plötzliche, unerwartete Änderung der dem Ratsuchenden bekannten Lebenssituation zugrunde. Die neue Situation überfordert den Betroffenen und führt zu seelischer Instabilität. Eine gezielte Intervention muss kurzfristig und möglichst ohne Zeitverzögerung erfolgen. In der örtlichen Beratung werden deshalb auch kurzfristig Beratungstermine eingeräumt. Doch fallen etwa die Hälfte der noch für denselben Tag eingeräumten Gesprächstermine aus. Insbesondere Jugendliche können sich in einem Zustand der Dauerlabilität befinden. Sie erhalten im Internet eine sofortige Unterstützung, die im Rahmen der örtlichen Beratungsstellen organisatorisch kaum zu gewährleisten ist.

Dabei erleichtert ihnen die Anonymität des Internet die Inanspruchnahme, während sie sich in Face-to-Face-Gesprächen oftmals nicht zu artikulieren wissen.

### **Gesundheit als Thema der Jugendlichen**

Immer wieder werden im Jugendforum Gesundheitsthemen aufgegriffen. Die vornehmlich weiblichen Jugendlichen bringen einerseits ihre Ängste vor einem Arztbesuch zum Ausdruck, andererseits bestärken sie sich auch gegenseitig darin, einen Arzt aufzusuchen. Schwerpunkte der Diskussion liegen bei Essstörungen, Selbstverletzendem Verhalten, Psychotherapie und Psychiatrie. Die Aufgabe der Moderatoren ist es dabei immer wieder, die Jugendlichen bei einer konstruktiven Auseinandersetzung mit ihren Problemen zu unterstützen und die Bereitschaft zur Annahme von Hilfen im realen Leben zu stärken.

### **Qualifizierung zum Gruppenchat-Moderator**

Die Moderation eines Gruppenchats hat wenig Äquivalente in der Praxis von Beratungsstellen. Deshalb bedarf es einer besonders intensiven Einführung. Das der Qualifizierung zum Gruppenchat-Moderator zugrunde liegende Konzept wurde im Berichtsjahr ausdifferenziert. Die Gestaltung der eigentlichen Fortbildung ist in mehrere Schritte gegliedert. Darüber hinaus schließt die Qualifizierung eine schrittweise Praxiseinführung im Rahmen eines Mentorats und eine kontinuierliche Unterstützung in Interventionsgruppen ein. Das neue Fortbildungskonzept expliziert zugleich das fachliche Profil eines „idealen“ Gruppenchatmoderators.

### **Supervision**

Nachdem im Vorjahr die Praxis der Intervision im Rahmen der Onlineberatung Gegenstand des Berichts war, wurde 2008 die Praxis der Supervision der Mailberatung untersucht. Als Supervisoren sind Fachkräfte tätig, die auf eigene Erfahrung in der Onlineberatung zurückgreifen können. Die Supervision erfolgt auf der Grundlage einer vollständig dokumentierten, aber anonymisierten Mailberatung, bei längeren Beratungen auch auf der Grundlage von relevanten Auszügen. Im Jahr 2008 konnte die Zahl der Supervisionen gesteigert werden. Die Inanspruchnahme bleibt aber noch hinter den Erwartungen der Projektleitung zurück. Für etwa zwei Drittel der Supervisionen wurde das Internet genutzt. Nach den ersten Erfahrungen aus den Supervisionsprozessen wirkt die Anonymität der Beratung im Internet einer möglichen Verstrickung der Beraterinnen und Berater in die Interaktionsdynamik der Anfragenden entgegen.

## **Interne Strukturen**

### **Beteiligung örtlicher Beratungsstellen**

Im Jahr 2008 waren 80 Beratungsstellen mit insgesamt 85 Beratungsfachkräften an der Leistungserbringung beteiligt. Etwa die Hälfte von ihnen wirkt unbefristet an der Onlineberatung mit. Die anderen Beratungsstellen scheiden in der Regel nach zwei Jahren aus und geben weiteren Einrichtungen Gelegenheit zu Mitwirkung. Die Beteiligung an der Onlineberatung ist in den Bundesländern noch unterschiedlich. Bisher werden erst knapp zwei Drittel der vorgesehenen Beratungskapazitäten eingebracht.

Die Verteilung zwischen Einrichtungen kommunaler Träger und Trägern der freien Jugendhilfe entspricht mit 38 zu 62% etwa der Situation in der örtlichen Beratung.

### **Erfahrungsaustausch**

Im April 2008 fand der regelmäßige Erfahrungsaustausch der mitwirkenden Beratungsfachkräfte statt. Im Mittelpunkt standen schwierige und zeitintensive Beratungskonstellationen sowie Intervision und Supervision. Der in zwei Gruppen durchgeführte, insgesamt dreitägige Austausch im realen Leben stärkt die fachliche Kommunikation in der virtuellen Welt.

### **Fortbildung**

Im Jahr 2008 wurden in zwei einwöchigen Fortbildungen insgesamt 21 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.

### **Projektbeirat**

Dem Beirat des Projekts gehören Vertreter der Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesjugend- und Familienbehörden (AGJF), der kommunalen Spitzenverbände und der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege sowie das Deutsche Jugendinstitut an. Die Träger der freien Wohlfahrtspflege stellten in diesem Jahr eigene, z.T. noch im Aufbau begriffene Beratungsportale dar. Es wurde unterstrichen, dass sie die Portale nicht in Konkurrenz zu dem von der AGJF geförderten bundeszentralen Angebot der *bke* sehen. Örtliche Beratungsstellen können sich gleichzeitig an beiden Stellen beteiligen.

## **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 7.000 und für die Jugendberatung ca. 4.500 Einträge. Das Projekt wurde im Berichtsjahr im Rahmen mehrerer Tagungen und auch an einer Hochschule dargestellt.

Die Kooperation mit dem Habbo-Hotel musste aus personellen Gründen vorläufig eingestellt werden. Den Mitarbeitern der Off-Centres der Grafschaft Norfolk in England wurde das Onlineberatungs-Projekt in einer eintägigen Veranstaltung präsentiert. Die Projektgruppe der Off-Centres in Norwich hat im Oktober 2008 für ihre Onlineberatung den Fachlichen Orientierungsrahmen der *bke* übernommen.

# Das Berichtsjahr 2008 in Zahlen

Die Erziehungs- und Familienberatung im Internet in Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (*bke*) wurde im Jahr 2008 von 80 Beratungsstellen mit 85 Fachkräften aus 15 Bundesländern erbracht. Der Anteil der mitwirkenden Beratungsstellen in freier Trägerschaft entspricht mit 62% 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 85 Fachkräfte aus 80 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 gut 50% der Fachkräfte definitiv unbefristet im Projekt 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

aquirieren. 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 nennenswerte Unterschiede bei der Mitwirkung an der *bke*-Onlineberatung gibt: Hamburg, das Saarland und Sachsen-Anhalt sind die einzigen Länder, die sowohl von der Anzahl der Beteiligungen als auch vom Stundenumfang das geplante Soll erfüllen. Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Sachsen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Bayern bringen mehr als die Hälfte der geforderten Stunden ein. Alle anderen Bundesländer haben bei der Beteiligung noch Nachholbedarf. Das Bundesland Bayern konnte durch gezielte Werbemaßnahmen bei den öffentlichen und freien Trägern zu Beginn des Jahres 2009 einen Erfüllungsgrad von über 70% der Sollstunden erreichen.

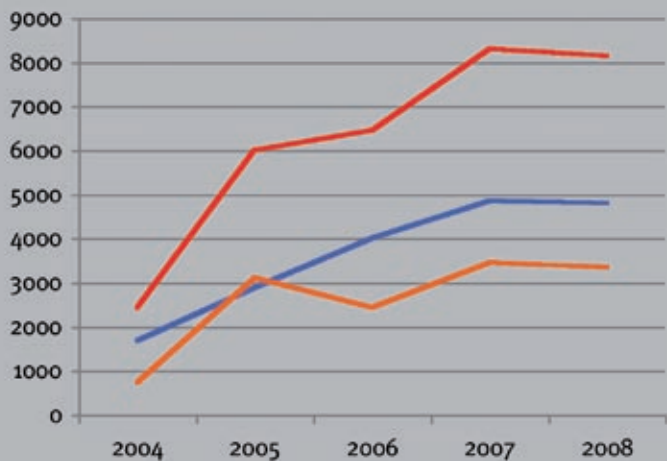
Neben der Darstellung der Beteiligung nach Bundesländern ist auch die Aufteilung auf die Trägergruppen von Interesse: Die kommunalen Träger (Städte und Landkreise) bringen insgesamt 33 Beratungsstellen in das *bke*-Portal ein, das entspricht mit 38% etwa dem Anteil der kommunalen Träger in der örtlichen Beratungslandschaft. Bei den freien Trägern ist das Diakonische Werk mit 25 Beratungsstellen führend. Es folgen die sonstigen Verbände und die Caritas mit 11 bzw. 10 Beratungsstellen. Die AWO und der DPWV beteiligen sich mit 3 und 5 Einrichtungen.

Wegen der steigenden Inanspruchnahme der örtlichen Erziehungsberatung ist es nur wenigen Einrichtungen möglich, wie in der Konzeption vorgesehen 10 Wochenstunden einzubringen: 76% 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.

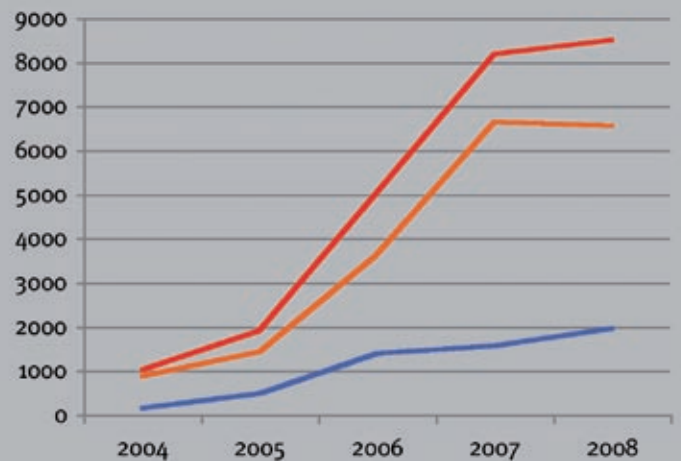
Bundesland	Zahl der beteiligten Fachkräfte	Stunden Soll	Stunden Ist	Fehlstunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	6	110	30	80	27,3%
Bayern	15	120	68	52	56,7%
Berlin	2	30	11	19	36,7%
Brandenburg	2	30	10	20	33,3%
Bremen	0	10	0	10	0,0%
Hamburg	2	17	17		100,0%
Hessen	4	60	25	35	41,7%
Mecklenburg-Vorpommern	2	15	10	5	66,7%
Niedersachsen	8	80	40	40	50,0%
Nordrhein-Westfalen	26	180	151	29	83,9%
Rheinland-Pfalz	6	40	31,5	8,5	78,8%
Saarland	1	10	10		100,0%
Sachsen	3	40	28	12	70,0%
Sachsen-Anhalt	2	20	20		100,0%
Schleswig-Holstein	4	30	21	9	70,0%
Thüringen	2	20	10	10	50,0%
Summen (gerundet)	85	812	482,5	329,5	



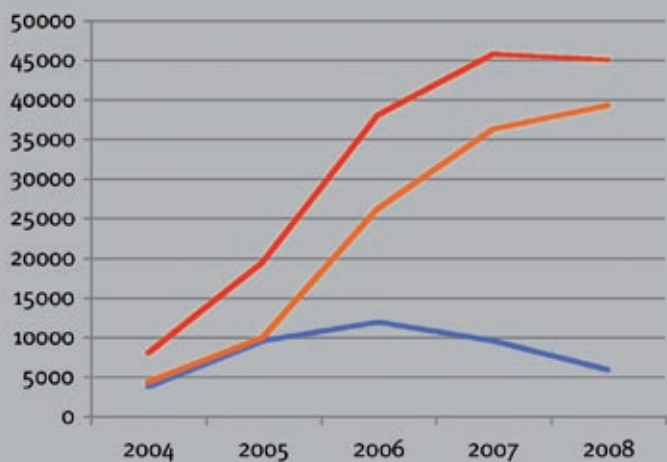
### Anzahl der Neuregistrierungen



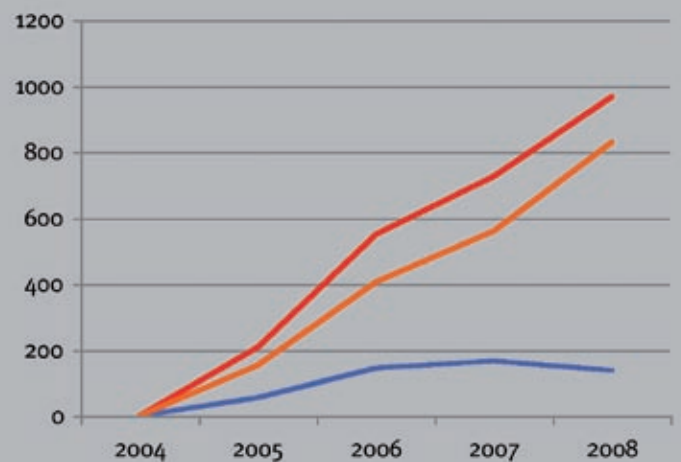
### Gruppenchat – Anzahl der Teilnehmer/innen



### Forum – Anzahl der Beiträge



### Themenchat – Anzahl der Teilnehmer/innen



## Inanspruchnahme

Im Jahr 2008 wurden pro Tag durchschnittlich 4.383 Besucher auf der Website *bke-beratung.de* gezählt. (Pro Kalendertag wird dabei jeder Besucher nur einmal gezählt, unabhängig davon, wie oft er mit dem Angebot Kontakt aufnimmt.) Das entspricht einem Rückgang von 11% gegenüber dem Vorjahr.

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 2% nur sehr geringfügig ab: 8.140 neu registrierte Nutzer im Berichtsjahr belegen die ungebrochene Attraktivität des Angebots.

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

### Forum

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

der Betreuung und das Klima innerhalb der Gemeinschaft der registrierten und aktiven Nutzer der *bke*-Onlineberatung. Wie im Vorjahr wurden ca. 45.000 Beiträge in den Foren veröffentlicht. Von diesen entfallen auf die Jugendlichen 39.171. Dies entspricht einer Steigerung von 8% gegenüber dem Vorjahr. Die Beiträge der Eltern gingen dagegen auf 5.777 zurück. 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 konnte das entsprechende Angebot weiter ausgebaut werden: Pro Werktag wurden durchschnittlich 4 Gruppenchats angeboten. Daneben wurden pro Monat 15 Themenchats angeboten.

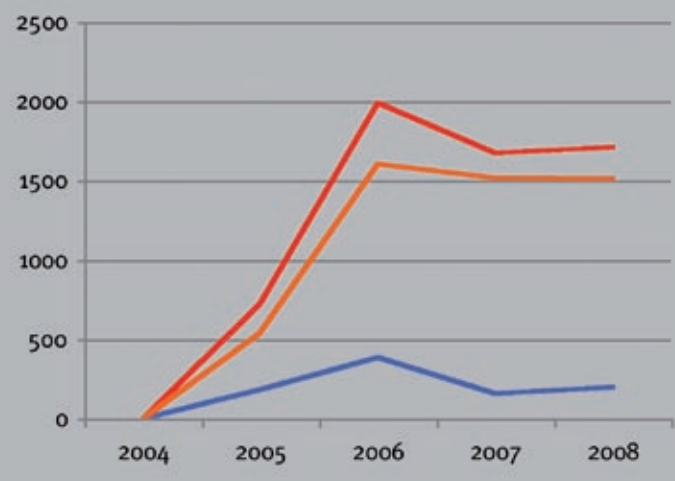
Insgesamt wurden von der *bke*-Onlineberatung im Jahr 2008 1.309 Gruppenchats angeboten; 340 für Eltern und 969 für Jugendliche. In den Gruppenchats wurden insgesamt 8.504 Ratsuchende gezählt. Das entspricht einer



## Mailberatung – Anzahl Ratsuchende (Fälle)



## Offene Sprechstunde – Anzahl Kontakte



Steigerung von 4% im Vergleich zum Vorjahr. Die Zahl der Themenchats lag bei 180 (Vorjahr: 182). Drei Viertel der Themenchats entfielen auf die Jugendberatung. Die Zahl der Besucher der Themenchats ist mit 967 deutlich gestiegen (Vorjahr: 746). Es haben 137 Eltern und 830 Jugendliche teilgenommen. Die Zahl der Jugendlichen in den Themenchats hat sich um 43% 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. Daneben wurden wieder Väter mit verschiedenen Themen angesprochen. Auf *bke-Jugendberatung.de* waren Fragen zur Beziehung untereinander sowie zu Erwachsenen und Drogenprävention wichtige Themen. Wie in den Vorjahren wurden spezielle Oster- und Weihnachtschats angeboten. Wiederholt wurden auch die schon zur Tradition gewordenen Chats zur Zeugnisausgabe vor den Sommerferien der verschiedenen Bundesländer.

### 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 2008 haben 3.536 Ratsuchende eine Einzelberatung in Form einer Mailberatung in Anspruch genommen – 2.102 Eltern und 1.434 Jugendliche (siehe Diagramm *Mailberatung*). Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies bei

den Eltern eine Zunahme um 8%, während sich die Zahl der Jugendlichen, die Mailberatung in Anspruch nahmen, nur geringfügig erhöht hat. Eltern und Jugendliche nutzen die Mailberatung mit unterschiedlicher Intensität: Bei der Elternberatung kommen auf 2.102 Erstanfragen 2.422 Folgeanfragen. Durchschnittlich folgt also auf jede Antwort einer Fachkraft eine weitere Anfrage. Bei den Jugendlichen stehen 1.434 Erstanfragen 7.160 Folgeanfragen gegenüber. Somit senden Jugendliche durchschnittlich vier Folgeanfragen. Im Jahr 2008 kam es zu insgesamt 13.118 Beratungskontakten (Erstanfragen plus Folgeanfragen).

Im Rahmen der Offenen Sprechstunde konnten insgesamt 1.712 Beratungskontakte in Form von Einzelchats gezählt werden. Für Eltern wurden 199 Einzelchats durchgeführt, das sind 42 mehr als im Vorjahr. Für Jugendliche konnten 1.513 Einzelchats durchgeführt werden (siehe Diagramm *Offene Sprechstunde*).

Die Fragen der Eltern betrafen wie im Vorjahr zu 54% 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 85% (Vorjahr: 80%). Der Anteil männlicher Jugendlicher ist von 20 auf 15% 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 SGB VIII erforderlich machen. Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung der von den Fachkräften eingetragenen Gründe der 3.536 im Rahmen der *bke*-Onlineberatung durchgeführten Mailberatungen (siehe Tabelle).

Gründe der Mailberatung	Jugendberatung		Elternberatung	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	12	0,8%	19	0,9%
Belastung des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern	57	4,0%	266	12,7%
Belastung des jungen Menschen durch familiäre Konflikte	213	14,9%	466	22,2%
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	138	9,6%	270	12,8%
Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme	757	52,8%	603	28,7%
Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen	156	10,9%	309	14,7%
Unversorgtheit des jungen Menschen	0	0,0%	0	0,0%
Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen	0	0,0%	14	0,7%
Gefährdung des Kindeswohls	72	5,0%	40	1,9%
Ohne Angabe	29	2,0%	115	5,5%
<b>Summe</b>	<b>1.434</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.102</b>	<b>100,0%</b>

Mit knapp 53% werden bei der Jugendberatung „Entwicklungsauffälligkeiten“ als Beratungsgrund am häufigsten zugrunde gelegt. Es folgen mit 14% „Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte“ und mit 10% „schulische und berufliche Probleme“. Bei den Eltern dominieren „Seelische Probleme“ mit 28%, dem folgen die „Belastungen durch familiäre Konflikte“ mit 22%, gefolgt von „schulischen Problemen“ mit 14%.

## Zusammenfassung

Die Inanspruchnahme der Angebote der *bke*-Onlineberatung erhöhte sich im Berichtsjahr erneut. Besonders hervorzuheben ist die verstärkte Inanspruchnahme der Einzelberatung und der Gruppen- und Themenchats. Trotz der angespannten Personalsituation konnte die hohe Anzahl der Mailberatungen aufgrund des hohen Engagements der mitwirkenden Fachkräfte zeitnah beantwortet werden.

# Fachliche Weiterentwicklung der Erziehungsberatung im Internet

Im Projekt werden drei Beratungsformen vorgehalten. Jede der drei Formen wird von einer zuständigen Koordinationsfachkraft betreut. Jährlich werden inhaltliche Schwerpunkte aufgegriffen, die dabei helfen, die Beratungsleistungen der Fachkräfte zu verbessern. Bei der Einzelberatung wurde die Offene Sprechstunde einer Analyse hinsichtlich ihrer aktuellen Struktur und ihrer Ziele unterzogen. Eine Studie des Leiters der *bke*-Onlineberatung zeigt den Wert der Onlineberatung als Instrument für Krisenberatung vor allem bei Jugendlichen. Fragen zur Gesundheit und gesundheitsbezogene Themenstellungen haben in der politischen

Diskussion über die Jugendhilfe Gewicht erhalten. Dies hat dazu geführt, das Forum nach der Häufigkeit solcher Fragestellungen zu überprüfen und die Frage zu beantworten, welche Themenbereiche eine Rolle spielen. Für die Gruppenchats konnten Anforderungsmerkmale entwickelt werden, die den idealen Chatmoderator auszeichnen. Eine vierte Koordinationsfachkraft ist für die Qualitätsentwicklung zuständig und berichtet zusammenfassend über den diesjährigen Schwerpunkt der Qualitätsentwicklung: die mediengestützte Supervision.

## Die Offene Sprechstunde – Ziele und Struktur einer neuen Form virtueller Beratung

Von Ulrike Weißhaupt

Für Menschen, die sich im Internet fachlichen Rat bei akuten Problemen wünschen, spielen eine schnelle Erreichbarkeit und ein möglichst einfacher Zugang eine wichtige Rolle. Die *bke*-Onlineberatung trägt seit ihrem Start im Jahr 2000 den unterschiedlichen Bedürfnissen und Bedarfslagen Ratsuchender mit drei Angeboten Rechnung: einem moderierten Diskussionsforum, als öffentlichem, zeitlich unbeschränktem und jederzeit einsehbarem Angebot, sowie Gruppen- und Themenchats, als fachlich moderierten, nur zu bestimmten Zeiten stattfindenden Angeboten sowie einer persönlichen Einzelberatung. Eine Einzelberatung zwischen einem Berater und einem Ratsuchenden kann in einer zeitversetzten „Mailberatung“ (webbasierte Einzelberatung) und in zeitsynchronen Einzelchats erfolgen. Bei der Mailberatung erfolgt die Beantwortung der Anfrage innerhalb von 48 Stunden. Der Einzelchat ist für einen in der Zukunft liegenden Termin buchbar. Dabei müssen Ratsuchende ggf. unterschiedlich lange Wartezeiten auf einen der freien

Termine in Kauf nehmen. Eine direkte Erreichbarkeit einer Fachkraft war innerhalb der bisherigen Angebotsstruktur nicht möglich.

Um eine Erreichbarkeit von Beratungsfachkräften innerhalb eines zeitsynchronen Settings zu ermöglichen, wurde das Beratungsangebot der Virtuellen Beratungsstelle durch eine „Offene Sprechstunde“ ergänzt. Ratsuchende erhalten dadurch die Möglichkeit, ohne vorherige Anmeldung und Wartezeit mit einem Berater in einen privaten Austausch zu treten. Dazu werden jede Woche, von Montag bis Freitag, Sprechstundentermine zu unterschiedlichen Tageszeiten angeboten. Dies schließt sowohl bei der Jugend- als auch bei der Elternberatung einen Termin in den späten Abendstunden ein. Ratsuchende, die sich als Nutzerinnen und Nutzer der Beratungsangebote registriert und eingeloggt haben, erreichen die Offene Sprechstunde direkt über die Startseite. Außerhalb der Öffnungszeit werden sie über die Termine informiert, zu denen das Sprechzimmer geöffnet ist



und Berater online sind.

Innerhalb der Öffnungszeit können Ratsuchende den Kontakt zu einem Berater direkt herstellen. Die Sprechzeiten umfassen eine Zeitspanne von zwei bis vier Stunden. Innerhalb der für Jugendliche und Eltern jeweils getrennt angebotenen Öffnungszeiten sind jeweils mehrere Beraterinnen und Berater anwesend. Meldet sich ein Ratsuchender innerhalb dieser Öffnungszeiten, gelangt er zunächst in das Wartezimmer des eigentlichen (Chat-)Raums. Dort wird er gebeten, sein Anliegen kurz zu beschreiben. Diese Beschreibung steht dem Berater zur Verfügung, bevor er den Ratsuchenden in den Einzelchat holt. Die Ratsuchenden werden in der Reihenfolge ihres Eintretens in das Wartezimmer aufgerufen. Von dort wird der Einzelchat gestartet, sobald ein Berater frei ist. Der Chat dauert in der Regel 60 Minuten. Wenn alle verfügbaren Beratungsfachkräfte bereits im Gespräch sind, wird dies dem Ratsuchenden rückgemeldet. Er hat dann die Möglichkeit zu warten, bis wieder ein Berater frei ist, der ihn in den Chat holen kann.

Aus den kurzen Vorinformationen, die Eltern bei der Anmeldung für den Einzelchat im Wartezimmer abgeben, geht hervor, dass diese Angebotsform oft als erste Kontaktmöglichkeit zu einer Hilfe genutzt wird:

*„Hallo ich habe heute diese Möglichkeit entdeckt, mich beraten zu lassen und möchte sie gleich nutzen. Mein Sohn hat einige Probleme, er entgleitet mir immer mehr, ich weiß nicht mehr, was ich tun soll.“*

Dabei werden als Gründe für das Aufsuchen der Offenen Sprechstunde sowohl von den Eltern als auch von den Jugendlichen unter anderem Beziehungs- und Identitätskrisen, Suizidgedanken, autoaggressives Verhalten sowie verschiedene Formen sexueller, physischer und psychischer Gewalt beschrieben. Gerade Jugendliche, die Probleme mit sich und ihrer Umwelt oft sehr viel situativer als Erwachsene erleben, nutzen die Offene Sprechstunde oft auch als Hilfe in für sie als krisenhaft erlebten Situationen. Der Kontakt zu einem professionellen Berater in der Offenen Sprechstunde wird dann als Ventil genutzt, als Möglichkeit der Klärung einer momentan als kritisch erlebten Situation und zur Entwicklung neuer Handlungsoptionen.

Dabei sind die Erwartungen an die Beratung sehr hoch. Ratsuchende erwarten in der Offenen Sprechstunde im Schutz der Anonymität ein möglichst umfassendes Verstehen ihrer Situation und Problemlage. Sie kommen mit dem Anliegen in die Sprechstunde, ihre aktuelle Frage, ihr akutes Problem, schildern zu können. Und sie erwarten innerhalb einer vertrauenswürdigen und kompetenten Beratung einen oder mehrere konkrete Ratschläge und Lösungsmöglichkeiten, die sie für ihre Situation als hilfreich einschätzen. Der Schwerpunkt für den Berater liegt also auf der vom Ratsuchenden geschilderten aktuellen Situation und seiner

Bedarflage. Der Einzelchat im Rahmen der Offenen Sprechstunde erhält damit den Charakter eines einmaligen Krisen- oder Orientierungsgesprächs.

In diesem Krisengespräch ist es für den Berater zunächst wichtig, eine gute und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herzustellen und sich im Dialog mit dem Ratsuchenden ein Bild von dessen Problemlage und möglicher vorhandener Ressourcen zu verschaffen. Dabei sehen sich die Beraterinnen und Berater der Offenen Sprechstunde folgenden Anforderungen gegenüber:

- schneller Kontakt- und Beziehungsaufbau
- schnelle Problemanalyse
- schnelle Hypothesenbildung
- hohe Strukturierungsfähigkeit
- breit angelegte Fachkompetenz
- Verfügen über eine Auswahl möglicher Einzelinterventionen
- hohe Lese- und Schreibgeschwindigkeit.

Das Ziel der Krisenberatung in der Offenen Sprechstunde ist es, im Dialog mit dem Ratsuchenden einen ersten Schritt in Richtung einer oder mehrerer möglicher Lösungen zu entwickeln. Diese können z.B. in Überlegungen und Strategien zu einer Verhaltensänderung oder zu einer Konfliktlösung, die der Ratsuchende direkt umsetzen kann, bestehen. Es können aber auch Hinweise auf weitere Hilfsangebote gegeben werden, die der Ratsuchende für sich und sein Anliegen in Anspruch nehmen kann.

Als Gründe für die Kontaktaufnahme zur Beratung werden von den Ratsuchenden sehr oft schwerwiegende Probleme oder akute Krisen angegeben. Im Chat werden aber nicht selten auch Fragen zu Strukturen und Vorgehensweisen von Institutionen wie Erziehungsberatungsstellen und Jugendämtern gestellt, die dann direkt geklärt werden können. In diesen Fällen dient die Offene Sprechstunde zum Abbau von Hemmschwellen und als Unterstützung für eine Kontaktaufnahme zu Hilfen vor Ort. Die Offene Sprechstunde hat hier also für den Ratsuchenden die Funktion, mit Hilfe eines professionellen Beraters eine schnelle Orientierung in Richtung auf eine Problemlösung zu erhalten.

Die hohe Inanspruchnahme zeigt, dass die Offene Sprechstunde für die Jugendlichen und für die Eltern einen wichtigen, oftmals ersten Kontakt zu professioneller Unterstützung darstellt. Durch ihre formale und inhaltliche Struktur, durch die Unterstützung der Ratsuchenden im Sinne eines Orientierungsgesprächs oder einer direkten Krisenintervention, stellt die Beratung innerhalb der Offenen Sprechstunde eine wichtige und sinnvolle Ergänzung zu den Angebotsformen Mailberatung, Diskussionsforum und Gruppenchat dar.

# Hilfe per Mausklick – Krisenberatung online

Von Heinz Thiery

**B**egriffe wie „Krisenberatung“ oder „Krisenintervention“ vermitteln den Eindruck, dass beide als wichtige und unverzichtbare Instrumente der Jugendhilfe verortet seien und folglich nicht weiter hinterfragt werden müssten. Wodurch unterscheidet sich Krisenberatung/Krisenintervention von „normaler“ Beratung in den örtlichen Beratungsstellen und in der Onlineberatung? Die Vorhaltung eines zusätzlichen Angebots macht nur Sinn, wenn die Bearbeitung von Krisen innerhalb des normalen Settings als unzureichend unterstellt wird. Beschreibt Krisenberatung/Krisenintervention eine spezifische, methodisch und inhaltlich abgrenzbare Vorgehensweise, oder handelt es sich lediglich um die sprachliche Verallgemeinerung der Variablen „Leidensdruck“ des Ratsuchenden? Wie definiert sich „Krise“ aus fachlicher Sicht?

## Kennzeichen von Krisen und Krisenberatung

Übereinstimmend werden in der Fachliteratur jene Ereignisse als Krise definiert, die das individuelle Copingvermögen des Betroffenen übersteigen (wie zum Beispiel ein schwerer Unfall, ein Überfall, massive und unvorhersehbare Gewalt usw.) und zu einer Destabilisierung des Betroffenen führen. Ziel der Krisenberatung/-intervention ist daher dessen Stabilisierung. Bekannte und probate Methoden werden angepasst, um eine schnelle Entlastung und die schnelle Wiederherstellung der Orientierungs- und Handlungsfähigkeit zu ermöglichen. Umgekehrt bedeutet Krisenberatung/-intervention den Verzicht auf gründliche und damit aufwendige Anamnesen, auf langwierige diagnostische Verfahren sowie auf alle Formen der Aufdeckung (wie Selbstexploration, Konfrontation etc.) von zugrunde liegenden Ursachen. Zum Zeitpunkt der Anmeldung eines Betroffenen kann die Fachkraft nicht verifizieren, ob die genannten Anlässe unter fachlichen Gesichtspunkten als Krise eingeordnet werden können. Weshalb zum Zeitpunkt der (telefonischen) Kontaktaufnahme die erkennbare psychische und emotionale Belastung des Ratsuchenden darüber entscheiden wird, ob er einen bevorzugten Beratungstermin erhält.

Einer Krise liegt eine plötzliche, unerwartete Änderung der dem Ratsuchenden bekannten Lebenssituation zugrunde. Die neue Situation überfordert den Betroffenen und führt zu seelischer Instabilität, die sich bei Verfestigung der gefühlten Ausweglosigkeit auch durch den Wunsch äußern kann, das eigene Leben zu beenden oder andere Personen nachhaltig schädigen zu wollen. Eine gezielte Intervention muss kurzfristig erfolgen, d.h. sie muss den Betroffenen ohne Zeitverzögerung erreichen. Das methodische Vorgehen der Beratungsfachkraft muss geprägt sein von fundierten Erfahrungen im Umgang mit Menschen in Krisen, mit deren besonderen Reaktionsmechanismen und Bedürfnissen. Denn

im Regelfall erfolgen die Interventionen der Fachkraft ohne Informationen aus Anamnese und Diagnose. Es lassen sich folgende Anforderungen an das Angebot „Krisenintervention“ formulieren:

- Das Angebot muss hinreichend bekannt sein, damit Ratsuchende im Krisenfall sich an das Angebot erinnern. Es muss Betroffenen bekannt sein, dass ein solches Angebot existiert, an welcher Beratungsstelle es angeboten wird und wo sich diese befindet etc.
- Das Angebot muss fachlich qualifiziert sein.
- Das Angebot muss zum Zeitpunkt der Krise erreichbar sein. (Wie verhält es sich damit an Wochenenden und Feiertagen?)
- Die Beratung muss die intendierte schnelle Entlastung ermöglichen und die Fachkraft muss auf den Ratsuchenden in einer Weise einwirken, die es vermag, insbesondere selbst- und fremdgefährdende Absichten abzuwenden.

Wodurch grenzen sich normale Beratung und Krisenberatung voneinander ab? Eltern stellen im Regelfall das Kind als Problemträger vor, nicht sich selbst. Als Folge dieser Problemzuweisung existiert bei den Eltern – trotz aller Sorge um das Kind – eine erkennbare Distanz zum Problem. Denn nicht die Eltern und ihre Verhaltensweisen bedürfen aus deren eigener Sicht der Veränderung, sondern das Kind ist Anlass von Beratung und Therapie. Obgleich Eltern die Entwicklung ihres Kindes mit emotionaler Nähe begleiten, lassen sie sich während der Beratung zu einer sachlich-distanzierten Haltung motivieren. Normale Beratung erfolgt mehrheitlich in der Ruhe und Gelassenheit der professionellen Begleitung.

Betrifft die Krise die Ratsuchende Person selbst, sind bis dato funktionsfähige Copingmechanismen außer Kraft gesetzt und die Krise wird äußerlich durch eine deutlich wahrnehmbare psychische Labilität sichtbar. Weil das Ziel jeder Krisenintervention die Wiederherstellung der inneren Stabilität ist, spielen die konkreten Auslöser der Krise eine zunächst untergeordnete Rolle.

## Organisatorische Erfordernisse von Krisenberatung

Beratungsdienste, die einschlägige Angebote vorhalten, müssen die Organisation der Terminvergabe an der Akutheit von Krisen ausrichten. Weil diese unvermittelt auftreten und den Wunsch nach sofortiger Hilfestellung auslösen können, sind selbst zu festen Zeiten angebotene Offene Sprechstunden nicht immer hinreichend. Melden sich Betroffene telefonisch oder persönlich, sollte im Regelfall ein sofortiger oder zumindest sehr kurzfristiger Beratungstermin angeboten werden können. Angesichts steigender Inanspruchnahme der Erziehungsberatung auf dem Hintergrund gleich bleibender oder sinkender personeller Ressourcen ist das keine ein-

fache Aufgabe. Es wird daher interessieren, wie es um die Effizienz der Inanspruchnahme von Krisenangeboten bestellt ist. EFB-Statistik – ein bundeszentrales Online-Statistikverfahren zur Erhebung der in Erziehungsberatungsstellen anfallenden Daten – erfasst die so genannten Nichterscheiner. So werden Ratsuchende bezeichnet, die zum vereinbarten Erstgespräch nicht erschienen sind. Eine Auswertung der Daten belegt, dass ca. 50% der Krisentermine, die für den Tag der Anmeldung vergeben wurden, nicht wahrgenommen werden. Der Schwund könnte mit einer zwischen Anmeldung und Beratungstermin eingetretenen Beruhigung der Situation erklärt werden oder mit einer ersten Hilfestellung aus dem unmittelbaren sozialen Umfeld, die erfolgreich war. Eine andere Erklärung liegt in der psychischen Labilität selbst, weswegen Krisen keine verlässliche Basis für die Aufnahme einer (Krisen-)Beratung darstellen. Im Vergleich dazu nehmen lediglich 10% der Ratsuchenden, deren Beratungsgespräch in der Zukunft liegt (ein bis vier Wochen nach Anmeldung) den angebotenen Termin nicht in Anspruch, wobei der größte Teil dieser Nichterscheiner zwischenzeitlich einen Termin bei anderen Institutionen erhielt.

Neben den organisatorischen Veränderungen bei der Terminvergabe bedarf es qualifizierter Fachkräfte, die im Umgang mit Krisen geschult und erfahren sind. Kriseninterventionen sind in einer Weise zu modulieren, die eine schnelle Entlastung und/oder Neuorientierung ermöglichen – vordringlich, um angedeutete oder ausdeutbare Selbst- oder Fremdgefährdungen abzuwenden. Dies setzt die Befähigung des Therapeuten voraus, ihm bekannte Methoden entsprechend zu gestalten und innerhalb des Settings wirksam werden zu lassen.

Der Unterschied zwischen so genannter normaler Beratung und Krisenintervention liegt in der fehlenden sachlichen Distanzierung zum krisenhaften Geschehen. Es lassen sich drei Konstellationen unterscheiden: die Gruppe jener, die sich zwecks Krisenberatung an der Beratungsstelle anmelden und nicht zum vereinbarten Termin erscheinen. Bei dieser Gruppe von Ratsuchenden hält die Belastung offenbar nur kurzzeitig an, die dringlich gesuchte Hilfe Dritter erscheint bereits nach kürzester Wartezeit nicht mehr erforderlich. Die zweite Gruppe erscheint zum vereinbarten Termin, jedoch kommt die Fachkraft während des Gesprächs zum Schluss, dass aus fachlicher Sicht keine Krise, sondern eine überzogene Wahrnehmung der eigenen Situation vorliegt. Der Ratsuchende wird dann in der Regel auf die übliche Warteliste/Terminvergabe verwiesen. Die dritte Konstellation zeichnet sich durch Deckungsgleichheit der Einschätzung des Betroffenen und der Fachkraft zum Vorliegen einer echten Krise aus.

Krisenangebote stellen hilfreiche Möglichkeiten dar, akute Lebenskrisen mit Hilfe professioneller Beratungsfachkräfte zu bewältigen und die Bereitschaft für eine nachfolgende und an den Ursachen orientierte Beratung zu öffnen. Dieser Sichtweise folgend kommt der Krisenberatung innerhalb der Jugendhilfe eine wichtige, wenn auch nicht völlig unproblematische Funktion zu.

Jugendhilfeleistungen richten sich an Eltern und junge Menschen. Letztere sind die Leistungsempfänger, die sich während der Zeit der Pubertät nicht immer zur Inanspruchnahme ambulanter Unterstützungsangebote motivieren lassen. Für das Jahr 2006 weist die amtliche Statistik der Institutionellen Beratung für die Altersgruppe 15 bis 18 Jahre einen Anteil von ca. 25% aus, der von sich aus den Kontakt

zur Beratung sucht (vgl. Menne, Schilling, Golias, S. 260). Bundesweit entspricht das einer Zahl von etwa 9.000 Jugendlichen, die selbst in den ca. 1.100 Erziehungsberatungsstellen beraten wurden. In der Onlineberatung registrierten sich im Jahr 2006 ca. 2.500 Jugendliche und im Jahr 2007 bereits knapp 3.500 Jugendliche zwecks aktiver Inanspruchnahme von Beratung. Die Einrichtung „Virtuelle Beratungsstelle“ erreicht allein etwa ein Drittel soviel Jugendliche wie alle örtlichen Beratungsstellen. Zugleich ist für diese Gruppe durch die Registrierung belegt, dass sie sich aktiv und freiwillig mit den eigenen Problemen beschäftigt.

Mit der Fokussierung auf Jugendliche als eigenständiger Zielgruppe soll auf eine beratungsrelevante Besonderheit hingewiesen werden: Während Erwachsenen unterstellt werden kann, dass sie wirkliche Krisen von alltäglichen Belastungen zu unterscheiden vermögen, befinden sich Jugendliche in einer Art permanenten Krise. Weil diese allgegenwärtige emotionale Labilität zur alterstypischen Entwicklung gehört, entpuppt sich nicht jedes Problem als wirkliche Krise. Ergänzt werden die Besonderheiten bei der Beratung Jugendlicher durch die Tatsache, dass Jugendliche im Face-to-Face-Kontakt nur sehr eingeschränkt über sich und die (tiefer liegenden) Beweggründe zu sprechen vermögen und nicht glauben können, dass sie bzw. ihre Anliegen von den Fachkräften ernst genommen würden.

Eine methodische oder über das Setting definierte Sonderform Krisenberatung ist nicht erkennbar. Krisenberatung definiert sich über die vom Ratsuchenden vorgetragene Krise. Die Leistung der Fachkraft besteht darin, die Krisenhaftigkeit zu verifizieren und unter Einsatz geeigneter Interventionen kurzfristig für eine Beruhigung der Situation zu sorgen. Nur wenn die Fachkraft zum Schluss kommt, dass aufgrund der Krise eine verantwortbare Lebensführung des Ratsuchenden nicht mehr garantiert ist, ist eine bevorzugte terminliche Behandlung gerechtfertigt. Die einschlägigen Kenntnisse, die für einen qualifizierten Umgang mit schweren und akuten Lebenskrisen, insbesondere solchen mit eigen- und fremdgefährdenden Anteilen, erforderlich sind, dürfen nur von Fachkräften erwartet werden, die über entsprechende Zusatzqualifikationen und Berufserfahrung verfügen.

Unterschiede im Umgang mit krisenhaften Belastungen können zwischen Erwachsenen und Jugendlichen ausgemacht werden. Während Erwachsene im Regelfall zwischen normaler Belastung und Krisen unterscheiden können, können sich Jugendliche in einer alterstypischen Dauerlabilität befinden. „Echte“ Krisen können aus fachlicher Sicht fast immer zweifelsfrei von Belastungsformen abgegrenzt werden, die nicht zu einer Destabilisierung der Betroffenen führen.

## Jugendliche in der Online-Krisenberatung

Jugendliche berichten, dass sie im Face-to-Face-Kontakt nicht in der Lage sind, die tiefer liegenden Beweggründe oder Motive zu benennen und dem Gegenüber mitzuteilen. Dies mag angesichts der ausgeprägten kognitiven Kompetenzen der meisten Jugendlichen überraschen, erklärt aber zugleich, warum die Beratung Jugendlicher besondere Kenntnisse und veränderte Vorgehensweisen erfordert. Innerhalb der *bke*-Onlineberatung liegen Erkenntnisse vor, dass Jugendliche in den örtlichen Beratungsstellen weniger von ihren inneren Beweggründen preisgeben als in der

virtuellen Beratung. Auch wenn die Gründe dafür noch nicht hinreichend aufgeklärt sind, scheint sich zu bestätigen, dass in der Realsituation das „rationale Ich“ verhindert, dass das „emotionale Ich“ dem personalen Gegenüber intime Informationen mitteilt. Im virtuellen Kontakt kommt es zur Entfesselung des emotionalen Drucks und daher nicht selten zu einer zugespitzten Problembeschreibung, für die viele Jugendliche sich bei der Fachkraft entschuldigen. Innerhalb der Virtuellen Beratungsstelle wird außerdem deutlich, dass Jugendliche über eine beachtliche verbale Kompetenz verfügen, weshalb Fachkräfte in besonderer Weise darauf achten müssen, abgrenzbare Krisen ob dieser Souveränität nicht zu übersehen.

Aus der Sicht der Ratsuchenden bereiten Krisen den motivationalen Nährboden für die Bereitschaft, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, jedoch – wie die Statistik der Nichterscheiner in EFB-Statistik zeigt – keinen zuverlässigen. Hier setzt die Onlineberatung an, deren Inanspruchnahme im Schutz der Anonymität leicht fällt. Ratsuchende müssen keinen fachlichen Filter durchlaufen, um in den Genuss einer (Krisen-)Beratung zu kommen, sondern können auf der Grundlage der subjektiv empfundenen Krisenhaftigkeit ihren Beratungswunsch äußern. Insbesondere jugendliche Ratsuchende erleben ihre Situation als dringlich und der schnelle und unbeschränkte Zugang zum Onlineangebot kommt dieser Dringlichkeit sehr entgegen. Auch wenn nicht alle von Jugendlichen vorgetragene Probleme abgrenzbare Krisen beinhalten, beweist sich die Sinnhaftigkeit des Projektes geradewegs im Erreichen dieser Zielgruppe.

## Um welche Krisen geht es bei der Onlineberatung?

Ein hartes Kriterium für die Einordnung eines Anlasses als Krise ist die suizidale Persönlichkeit (Etzersdorfer, Fiedler, Witte, S. 103). Die Foren der Eltern- und der Jugendberatung wurden nach Stichworten wie „Selbstmord, Suizid, suizidal, aus dem Leben scheiden“ etc. durchsucht. An dieser Stelle sei auf ein methodisches Problem bei der Auszählung über Suchworte hingewiesen: Eine nachträgliche Analyse der im Forum vorgefundenen Beiträge zeigte, dass es häufig Diskussionen zum Thema gibt, bei denen keines der benutzten Suchworte auftaucht. Diese methodische Problematik gilt auch für alle nachfolgenden Auswertungen.

Mit 19% dürfte das Thema auf der Elternseite zutreffend repräsentiert sein. Eltern wissen meist nichts von den Selbsttötungsabsichten ihrer Kinder oder erfahren erst spät davon. Ein Anteil von 28% auf der Jugendseite muss dagegen als Schwellenwert interpretiert werden. *Mindestens* 28% der Jugendlichen, die in den untersuchten Foren einen Startbeitrag eröffnen, formulieren Suizidgedanken oder äußern im Verlauf der Beratung die Absicht, sich selbst töten zu wollen (und benutzen dazu die in der Datenbankabfrage benutzten Suchwörter). Weil Jugendliche nicht selten vermeiden, eigene Absichten mittels bestimmter Reizwörter zu beschreiben, kann die definitive Anzahl der Beiträge zum Thema nicht exakt eingegrenzt und ausgezählt werden.

Schädliche Handlungen Dritter werden ebenfalls als harte Auslöser von Krisen definiert. Im Kontext der Jugendhilfe sind diese Handlungen als Gefährdung des Kindeswohls zu klassifizieren, gesucht wurde mit Stichworten wie „Kind schlagen, häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt, Missbrauch etc.“.

In 40% der Beiträge in den Foren der Elternberatung wird das eigene schädigende Verhalten gegenüber den Kindern oder das Verhalten anderer (auch außerfamiliärer Personen) thematisiert. Auf dem Hintergrund der geringen Nennungen zu „Kindeswohlgefährdung“ bei den aus der örtlichen Beratung gemeldeten Gründen wird deutlich, dass innerhalb der Onlineberatung die Eltern eine geeignete – weil geschützte – Umgebung finden, dieses Thema anzusprechen. Ein Anteil von 57% der Startbeiträge auf der Jugendseite belegt den Eindruck der Fachkräfte über das hohe Vorkommen dieses Themas bei den (meist weiblichen) Jugendlichen.

Bei den jugendspezifischen Krisen spielt Mobbing eine herausragende Rolle. Die Jugendlichen beklagen die Allgegenwärtigkeit dieses Phänomens und benennen es als entscheidende Ursache für die Amokläufe der jüngsten Zeit (Steck-Kirschner, Hoffmann, Thiery, S. 458). In vielen Beiträgen berichten Jugendliche darüber hinaus, dass Mobbing von den Erwachsenen nicht wahrgenommen werde und dort, wo Jugendliche das schädliche Verhalten melden, nicht ernst genommen und/oder nicht verfolgt werde. Gesucht wurde mit den Begriffen wie „Mobbing, Ausgrenzung, andauerndes Schikanieren...“.

Die Auswertung der Startbeiträge zeigt, dass immerhin 46% der Eltern über Mobbing Bescheid wissen und erkennen, dass auch die eigenen Kinder betroffen sind oder sein können. Diese Zahl widerlegt den Eindruck der Jugendlichen, dass Eltern über das Phänomen „Mobbing“ schlecht informiert seien oder ignorant seien. Mit diesen Zahlen sind noch nicht die Berichte der Jugendlichen widerlegt, dass die Eltern ihre Probleme nicht ernst (genug) nehmen. Bei den Jugendlichen wird das Thema bei 51% der Startbeiträge benannt und belegt die hohe Brisanz des Mobbing im Rahmen der Jugendberatung.

Im Gegensatz zu den Jugendlichen thematisieren die Anfragen der Eltern vielfach nicht die eigene Person, sondern das Kind. Eltern geraten durch Probleme beim Kind in Belastungssituationen, deren Einordnung als Krise aus fachlicher Sicht nicht in jedem Fall gerechtfertigt werden kann. Die Bandbreite der Themen reicht von einfachen Nachfragen nach Information bis hin zu schweren Krisen, die eine erkennbare Instabilität des Betroffenen sichtbar werden lassen. Wie bereits angedeutet, können sich hinter harmlos klingenden Informationsanfragen beginnende oder akute Krisen verbergen. So wird immer wieder sichtbar, dass Schreikinder ihre Eltern an die Grenzen der Belastbarkeit bringen können, mit unkalkulierbaren Folgen für das Kleinstkind. Von der teilweise intensiv geführten Diskussion um die Probleme des Zusammenlebens mit Pubertierenden fühlten sich zahlreiche Eltern angesprochen. Nicht alle vorgetragene Situationen sind eindeutig als Krise abzugrenzen, auf jeden Fall werden sie von den Familienmitgliedern als schwere Belastung empfunden. Und obwohl sinnvolle Bewältigungsmöglichkeiten fehlen, trauen sich viele Eltern nicht in eine Beratungsstelle. Nicht selten werden von ihnen Krisen als „Lappalien im Vergleich zu den Problemen anderer“ relativiert. Dennoch gilt für die Eltern, dass der Anteil abgrenzbarer Krisen weniger hoch ist als bei den Jugendlichen.

Akute und unter fachlichen Gesichtspunkten abgrenzbare Krisen sind für Jugendliche in einem hohem Maß Anlass der freiwilligen Beratungsaufnahme in der *bke*-Onlineberatung. Onlineberatung wird in einem erheblichen Umfang auch zur Klärung von Situationen genutzt, die im Erleben der



Jugendlichen krisenhaft sind, unter fachlicher Sicht jedoch einen Beleg für deren akute labile psychische Verfassung darstellen. Eine Gleichsetzung im Sinne von „Onlineberatung = Krisenberatung“ führt daher zur Verkürzung der Darstellung aller wichtigen Gründe, die für die Inanspruchnahme auf der Jugendseite ausschlaggebend sind. Normalerweise besprechen Jugendliche ihre Probleme in der Peergroup. Die Meinung der Freunde oder anderer Gleichaltriger ist von großer Bedeutung. Dennoch gibt es Lebenssituationen, die Jugendliche wegen unklarer sozialer Folgen nicht im eigenen sozialen Umfeld thematisieren wollen. In diesen Fällen gelingt der Austausch mit Gleichaltrigen im Forum oder in den Gruppenchats, stellvertretend für die eigene Peergroup. Die sich in beiden Formen entwickelnde Selbsthilfe ist beeindruckend und lohnt den Blick ins Jugendforum des *bke*-Angebots. Aufgehoben in einer hilfreichen Gemeinschaft (Community) verlangen Jugendliche regelrecht nach den Ratschlägen und den Standpunkten Erwachsener, in diesem Fall der Moderatoren der Virtuellen Beratungsstelle oder fremder Eltern über die Diskussion in der „offenen Tür“. Während die – von vielen Jugendlichen gewünschte – Diskussion mit den eigenen Eltern schwierig oder aktuell unmöglich ist, werden die Ratschläge der Fachkräfte akzeptiert und können für ein verändertes Handeln wirksam gemacht werden. Dadurch wird der im Elternhaus abträglich wirkenden autoritären Stellung Erwachsener begegnet und die offene Diskussion führt zu einem beachtlichen Lernprozess bei den Jugendlichen (wie auch bei den Eltern), indem die vorgebrachten Argumente von allen Beteiligten (immer wieder) hinterfragt werden können (Steck-Kirschner, Hoffmann, Thiery, S. 395). Berücksichtigt man zusätzlich die von Jugendlichen selbst benannten Kommunikationsprobleme, die eine direkte Kontaktaufnahme mit einer örtlichen Beratungsstelle erschweren oder verhindern, dann erweist sich die Onlineberatung als eine wirksame Krisenberatung mit beeindruckend

positiven Wirkungen (bei beiden Zielgruppen), was über das projekteigene Feedback bestätigt wird.

## Zusammenfassung

Die Krisenberatung im Internet unterscheidet sich hinsichtlich der fachlichen Anforderungen grundsätzlich nicht von denen der örtlichen Beratung. Organisatorische Bedingungen wie uneingeschränkte Erreichbarkeit, kurze Reaktionszeit, moderierte Diskussion mit Gleichgesinnten usw. können innerhalb der *bke*-Onlineberatung jedoch einfacher realisiert werden bzw. sind durch die Funktionsweise des Mediums bereits vorgegeben. Bei der Analyse der Forenbeiträge konnte insbesondere auf der Jugendseite gezeigt werden, dass sich die internetgestützte Beratung besonders für die Behandlung von schambesetzten Themen (wie z.B. sexuelle und nicht-sexualisierte Gewalt) und tabuisierten Themen (Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten) eignet. Im Schutz der Anonymität gelingt es darüber hinaus auch immer mehr Eltern, problematisches und das Kindeswohl gefährdende Erziehungsverhalten zu thematisieren. Deren Aufarbeitung zeigt, dass nicht selten Krisen als Ursachen ausgemacht werden können.

Onlineberatung hat sich zu einer wichtigen Ergänzung der ambulanten Krisenangebote entwickelt. Sie erreicht insbesondere beratungsferne Menschen, die trotz akuter Belastungen nicht bereit oder in der Lage sind, einer Fachkraft gegenüber zu treten.

---

### Literatur

Menne, K., Schilling H., Golias E. (2006): Steigender Bedarf und höhere Effizienz in der Erziehungsberatung. In: Menne, K., Hundsalz, A. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 6. Weinheim: Juventa.  
Etzersdorfer, E., Fiedler, G., Witte, M. (2003): Neue Medien und Suizidalität, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.  
Steck-Kirschner, J., Hoffmann, R., Thiery, H. (2007): Der Amoklauf von Emsdetten, Erfahrungen aus der *bke*-Onlineberatung. In: Das Jugendamt, 10, S. 458.

---

# Gesundheit als Thema eines Jugendforums

Von Jutta Steck-Kirschner

Der 13. Kinder- und Jugendbericht ist Angeboten und Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe im Bereich gesundheitsbezogener Prävention und der Gesundheitsförderung gewidmet. Dies hat dazu veranlasst, die Diskussion von Gesundheitsthemen im Rahmen der *bke*-Jugendberatung näher zu betrachten. Im Internet finden sich zu allen denkbaren Gesundheitsthemen Foren. Sie behandeln Einzelthemen wie Sexualität, Aufklärung und gesunde Ernährung oder Sucht (unter Verwendung legaler und illegaler Substanzen). Ein allgemeines Gesundheitsforum für Jugendliche findet sich jedoch nicht, wie einer Studie zur Nutzung des Internets zu Gesundheitsfragen zu entnehmen ist (Prokosch 2008). Insbesondere ist ein professionell begleitetes Forum zum Thema Jugendgesundheit nicht bekannt.

Im Jugendforum der *bke*-Onlineberatung ist Gesundheit ein wichtiges Thema. Zwar finden sich zum Stichwort „Ge-

sundheit“ im Jahr 2008 nur 178 Einträge (2007 – 242 Einträge); doch wurden die Stichworte „Arzt“ und „Ärztin“ 1.225 Mal benutzt (2007 – 1.369 Einträge). Die jugendlichen User berichten zudem, dass sie in Selbsthilfeforen aktiv sind, die sich mit psychiatrischen Themen wie Borderlinestörungen, Suizidalität sowie Anorexie und Bulimie (Ana-Mia-Foren) beschäftigen. Frauen beschäftigen sich allgemein, aber auch im Internet intensiver mit Gesundheitsthemen als Männer. Dies gilt auch für die *bke*-Onlineberatung, deren User vorwiegend weiblich sind. Die körperlichen und seelischen Veränderungen des Heranwachsens stellen weibliche Jugendliche zusätzlich vor ganz besondere Herausforderungen (siehe auch Gille u.a. 2008).

Die Kommunikation der Jugendlichen zu Gesundheitsthemen in den Foren der *bke*-Onlineberatung ist durch ein Dilemma geprägt: Einerseits existiert – das ist vielen Beiträgen zu entnehmen – eine große Angst vor dem Arzt. Auf der



anderen Seite fällt die Häufigkeit auf, mit der Jugendliche anderen Jugendlichen raten, einen Arzt aufzusuchen. Im Jugendforum der *bke* werden viele Informationsanfragen gestellt, die von Hausmitteln bei Halsschmerzen bis zu psychotherapeutischen Konzepten bestimmter Kliniken reichen. Dabei werden von den Jugendlichen viele Ängste und Sorgen mitgeteilt, auf die andere User dann mit ihren meist ermutigenden Erfahrungsberichten reagieren. Die Moderatorinnen und Moderatoren des Forums raten häufig zu einem Arztbesuch, weil sie über eventuelle gesundheitliche Folgen von Selbstverletzungen oder verschleppten Krankheiten besorgt sind, oder weil sie den Jugendlichen einen Zugang zu einer fachlichen, medizinischen, psychiatrischen oder psychotherapeutischen Versorgung eröffnen wollen. Auch die Jugendlichen selbst raten – diese Hinweise imitierend – häufig ebenfalls zu einem Arztbesuch.

In den Diskussionen, die die Jugendlichen miteinander führen, wird die Rolle des Arztes weniger kritisch hinterfragt als die Rolle von Psychotherapeuten oder von Beratungsfachkräften. Gegenüber Ärzten artikulieren sie eine Mischung aus Angst, besonders vor einer Verletzung der ärztlichen Schweigepflicht gegenüber den Eltern, und Hoffnung auf Hilfe: Ihre Not soll gesehen werden; es soll ihnen Hilfe angeboten werden. Aber sie haben zugleich eine ausgeprägte Angst davor, mit ihren Problemen konfrontiert zu werden, sprechen zu müssen und Konsequenzen zu erleben. Zudem besteht die Angst, sofort „eingewiesen“ zu werden, als psychisch extrem auffällig dazustehen oder gezwungen zu werden, mit den Eltern über bestehende Probleme reden zu sollen. Dabei steht bei den Jugendlichen die Angst vor möglichen heftigen Reaktionen der Eltern im Vordergrund. Oder sie haben Sorge, dass ihre Eltern intensive Schuldgefühle entwickeln können. Doch Ärzte werden meistens als unterstützend und wohlwollend angesehen.

Auch wird in den Beiträgen der Jugendlichen regelmäßig über große Ängste berichtet, wenn es um Einstellungsuntersuchungen vor dem Beginn von Ausbildungen geht. Dabei ist eine Sorge, dass ihr abgemagerter körperlicher Zustand oder die (frischen oder verheilten) Narben selbstverletzenden Verhaltens gesehen werden können und als Hindernis für die Ausbildung betrachtet werden. Besonders dann, wenn Jugendliche Berufe mit Publikumskontakt oder im pädagogischen Bereich anstreben, bestehen diese (durchaus berechtigten) Sorgen. Andere User unterstützen die Diskutanden – ebenso wie die Moderatorinnen und Moderatoren – dadurch, dass sie auf die Schweigepflicht des Arztes hinweisen, die auch gegenüber der Familie besteht, oder sie ermutigen die Jugendlichen, ihren Wunsch nach Diskretion beim Arzt deutlich auszusprechen. Durch die vielfältigen Erfahrungsberichte wird von den Jugendlichen auch ein realistisches Bild ihrer Gespräche mit Ärzten gezeichnet: Es gibt Ärzte, die Fragen stellen, das Gespräch anbieten und andere Ärzte, die auf der Oberfläche verbleiben, die ihnen von den Jugendlichen angeboten wird.

## Schwerpunkt Psychotherapie

Einen Schwerpunkt der Diskussion zu Gesundheitsthemen bildet bei den Jugendlichen die Psychotherapie. Dabei wird die wichtige Funktion des (Haus-)Arztes bei der Suche nach Psychotherapeuten deutlich. Er ist häufig die erste Anlaufstelle, wenn Jugendliche den Mut fassen, eine Veränderung anzustreben. Dabei entsteht für sie immer wieder die Frage,

ob es nötig ist, dem Hausarzt von den eigenen Problemen zu erzählen, um von ihm eine Überweisung zum Psychotherapeuten zu bekommen. Erfahrenere User können dann oft beruhigen, dass solche Überweisungen von den Hausärzten meist problemlos zu erhalten sind.

Aber auch dann, wenn Jugendliche nach dem Gespräch mit ihrem Hausarzt eine Liste mit zugelassenen Psychotherapeuten vom Arzt oder der Krankenkasse bekommen haben, stellt sich ihnen ein weiteres Problem: Für viele Jugendliche mit sozialen Ängsten ist die Aufgabe, nun diese Liste der Psychotherapeuten abzutelefonieren, fast unlösbar. Sie haben Angst, am Telefon befragt zu werden und über ihre Wünsche sprechen zu müssen. Auch die Information über lange Wartezeiten bei niedergelassenen Psychotherapeuten hat eine abschreckende Wirkung. Im Forum wird dann diskutiert, wie die Wartezeit überbrückt werden kann. Dabei wird deutlich, dass immer wieder ähnliche Zweifel auftauchen:

- Sind meine Probleme gravierend genug? Gibt es nicht viele andere, die mehr und eher der Hilfe bedürfen als ich?
- Bin ich es wert, dass mir geholfen wird, dass sich jemand für mich alleine interessiert?
- Kann eine Beziehung, die auf Geld gegründet ist, mir überhaupt helfen?
- Werde ich in der Lage sein, mich einem Fremden zu öffnen und Vertrauen aufzubauen?
- Was geschieht, wenn ich keine Worte finde?
- Kann ein Therapeut mit den Seiten, die ich bei mir selber ablehne, umgehen?

Die ModeratorInnen ebenso wie die anderen jugendlichen Nutzerinnen und Nutzer versuchen in ihren Beiträgen auf diese Sorgen einzugehen und betonen, dass sich viele der Fragen dazu eignen, eine Beziehung zum Psychotherapeuten aufzubauen und zur Entwicklung von Vertrauen beitragen zu können. Die Berater der *bke*-Onlineberatung erläutern dabei aus ihrer Berufserfahrung die Abläufe in Beratungsstellen und betonen, dass Berater gewohnt sind, ihre Klienten zunächst einmal so zu akzeptieren, wie sie sind. Dabei muss immer wieder auf die Verschwiegenheit der Therapeuten gegenüber den Eltern und anderen Institutionen hingewiesen werden. Aber auch Jugendliche, die sich schon in Beratung oder Therapie befinden, suchen im Forum immer wieder nach Unterstützung, wie sie es wagen können, von ihnen bisher ausgesparte, „schwierige“ Seiten ihrer Persönlichkeit in der Therapie zu zeigen.

Für die Beraterinnen und Berater, die in der Onlineberatung tätig sind, ergibt sich aus diesen Diskussionen für ihre Beratungsarbeit mit Jugendlichen in den örtlichen Einrichtungen die Aufgabe, sehr genau darauf zu achten, welche Themen durch Jugendliche nicht angesprochen werden. Gerade wenn sich Beraterinnen und Berater im realen Leben um eine gute und vertrauensvolle Beziehung zu ihren jugendlichen Klienten bemühen, laufen sie Gefahr, dass ihnen von den Jugendlichen weite Bereiche ihrer Störungen sorgfältig verborgen werden, weil sie die gerade aufgebaute gute Beziehung nicht gefährden wollen, sondern in den Augen des Therapeuten als „gut = problemlos“ bestehen möchten.

Im Unterforum „Selbsthilfe“ haben Jugendliche einen sehr ausführlichen und immer wieder aktivierten und aktualisierten Thread zusammengestellt, der „Skills“ beinhaltet. Dies sind in erster Linie Hinweise und Techniken, die anderen Jugendlichen helfen sollen, sich in akuten Belastungssituationen selbst zu helfen; die ermuntern sollen, sich abzulenken,

sich auf etwas Bewährtes zu besinnen und sich selbst etwas Gutes zu tun. Die jugendlichen Nutzer weisen sich immer wieder auf diese Hilfestellungen hin, und betonen dabei auch, wie wichtig es ist, diese Hinweise nicht nur zu lesen, sondern auch umzusetzen, selbst zu erproben und nicht sofort wieder zu resignieren. In den Beiträgen der Jugendlichen wird dabei immer wieder deutlich, dass sie sehr gut wissen, wovon sie schreiben und auch die vielen Hindernisse kennen, die sie davon abhalten, etwas für richtig und wichtig Erkanntes umzusetzen.

## Schwerpunkt Psychiatrie

Jugendliche berichten in den Foren der *bke*-Onlineberatung auch über ihre Erfahrungen in der Psychiatrie, in der Kinder- und Jugendlichen-Psychiatrie ebenso wie in der Erwachsenenpsychiatrie. Dabei kommen vor allem intensive Ängste vor der Psychiatrie zum Ausdruck. Die Jugendlichen machen sich sehr große Sorgen, wie ihre Eltern die Notwendigkeit eines Aufenthaltes in der Psychiatrie bewerten werden. Es gibt Nutzerinnen und Nutzer, die von Eltern berichten, die grundlegend ablehnen, dass ihre Kinder von Problemen betroffen sein könnten und den Schweregrad der Störungen ihrer Kinder nicht akzeptieren. Andere Eltern geraten dagegen in tiefe Krisen, wenn sie von der Notwendigkeit eines Psychiatrieaufenthaltes erfahren und suchen Schuld und Verantwortung für die Probleme ihrer Kinder bei sich selbst. Für viele Jugendliche erhöht dies die Hemmschwelle, für sich eine professionelle Hilfe zu suchen, da sie einen Zusammenbruch ihrer Eltern, besonders der Mutter, befürchten.

Weiter teilen die Jugendlichen ihre Sorge mit, dass sie in ihrem Freundeskreis und in der Schule, bei Lehrern und Schülern, auf Ablehnung stoßen werden, wenn bekannt wird, dass sie in eine psychiatrische Klinik gehen wollen oder sollen. Sie sind besorgt darüber, wie sie ihre Schullaufbahn weiter verfolgen können. Aber sie sind auch überzeugt, dass sie ohne einen Klinikbesuch den Anforderungen in der Schule erst recht nicht gerecht werden können.

Die Jugendlichen machen sich auch Sorgen, ob sie in der Klinik ihre gewohnten Ausweich- und Abwehrmechanismen weiter nutzen können, oder ob sie es schaffen werden, sich zu öffnen und Vertrauen zu den Mitpatienten und den Therapeuten zu gewinnen. Dabei herrscht unter den Jugendlichen mit Erfahrungen in der Psychiatrie eine relative Gelassenheit, was die Ärzte anbetrifft. Jugendlichen bekennen offen, dass sie auch während des Klinikaufenthaltes ihre geheimen Probleme den Ärzten verbergen können und erkennen sehr schnell, dass Ärzte nur wirksam helfen können, wenn eine minimale Offenheit seitens der Patienten besteht.

Es finden sich in den Beiträgen der Jugendlichen sehr genaue Beschreibungen der Aufnahmeverfahren in der Psychiatrie und auch der schlimmen Zeit der Eingewöhnung in die stationäre Unterbringung. Die Jugendlichen berichten über ihre Rückfälle und die „Verhaltensanalysen“, die sie schreiben müssen, wenn sie sich nicht an die Regeln der Institution halten konnten. Jugendliche, die sich prinzipiell zufrieden über ihren Klinikaufenthalt äußern, beschreiben, dass sehr wichtig für sie gewesen sei, sich nicht alleine fühlen zu müssen, Freundschaften geschlossen zu haben und eine Alltagsstruktur vorzufinden, die Halt geben konnte.

Die in der Psychiatrie verabreichten Psychopharmaka werden von den Jugendlichen teils als notwendig akzeptiert, zum größeren Teil aber wegen der Nebenwirkungen proble-

matisiert, oder weil sie das Gefühl verabscheuen, nur mit Medikamenten „funktionieren“ zu sollen.

Häufig ist für die Jugendlichen die Rückkehr in das Alltagsleben sehr belastend. In der Klinik konnten sie ein wohlwollendes Klima der Akzeptanz erleben und eine Entlastung von der Eigenverantwortung für den Alltag und die Gemeinschaft. Viele Zurückgekehrte berichten, dass ihnen das Alleinsein nach dem Klinikaufenthalt besonders schwer gefallen ist.

## Umgang mit Diagnosen

Im Internet gibt es viele Möglichkeiten, mit mehr oder weniger dubiosen Testverfahren den eigenen Symptomen auf die Spur zu kommen. Die Jugendlichen selbst weisen sich immer wieder gegenseitig darauf hin, dass solche „Diagnosen“ keinerlei Sicherheit bieten können. Diese Tests können Menschen einerseits erheblich verunsichern und vorhandene Ängste verstärken; sie können aber auch dazu führen, dass sich Jugendliche evtl. zum ersten Mal „verstanden“ fühlen, wenn sie erfahren, dass es für ihre Art, die Welt zu erleben, einen Namen gibt und dass andere Menschen ähnliche Schwierigkeiten erleben.

Für die im *bke*-Jugendforum tätigen Moderatorinnen und Moderatoren ist es eindeutig und klar, dass es im Internet keine Ferndiagnosen geben kann. Eine solche Einschätzung muss immer einem persönlichen Kontakt zwischen Klient und Fachperson vorbehalten sein.

## Schwerpunkt Essstörungen

Ein weiteres wichtiges Thema im Forum sind Essstörungen. Die Jugendlichen beschreiben häufig ihr Essverhalten und fragen sich und die anderen User, ob sie an einer Essstörung leiden. Dabei wird über Magersucht geschrieben, über Bulimie und die Schwierigkeit, bei Übergewicht abzunehmen, ohne in Magersucht zu verfallen. Die Rolle ihrer Eltern wird von den Jugendlichen dabei als schwierig wahrgenommen. Sie werfen den Eltern vor, dass diese selbst ein deutliches Abmagern ihres Kindes nicht bemerken, dass sie dessen Rückzug von gemeinsamen Mahlzeiten „kampflos“ akzeptieren und nicht nachfragen, ob es Ursachen für die Appetitlosigkeit gibt. Auf der anderen Seite aber wird von den Jugendlichen immer wieder die Unmöglichkeit betont, mit den eigenen Eltern vertrauensvoll sprechen zu können. Es werden erhebliche Verletzungsgefühle deutlich, wenn Angehörige Witze über ihr zu großes Gewicht oder einen zu starken Appetit machen. Die Unsicherheit, die durch die körperlichen Veränderungen der Pubertät bei Jugendlichen entstehen kann, wird dadurch sehr verstärkt und kann bei ihnen ein intensives Gefühl des Selbsthasses und der Wertlosigkeit auslösen.

Faszination wird deutlich, wenn Jugendliche erleben, dass ihre Willenskraft stark genug ist, wie von ihnen gewünscht abzunehmen. Sie beschreiben den Suchtcharakter dieses Verhaltens und ihre verzerrte Wahrnehmung: Alle anderen sehen besorgt ihre Magerkeit, aber sie selber fühlen sich nach wie vor „zu fett“. Die Willensstärke, die ihnen geholfen hatte, abzunehmen, verführt sie nun zu der Überzeugung, sich die Essstörung „selbst“ zugefügt zu haben und daher auch in der Lage zu sein, selbst aus dieser Situation wieder herauszukommen. Zusammenfassung bietet ein Zitat:

„Ich möchte gern wieder ein Leben leben, das nicht nur vom Gedanken ans Essen oder nicht Essen bestimmt ist. Oft

*habe ich geglaubt, ich könne selbst wieder da raus kommen. Da ich mir ja alles auch eingebrockt habe. Ich müsste mich nur genug anstrengen. Aber inzwischen sehe ich, dass es mit dem Willen allein doch nicht geht.“*

Viele Jugendliche äußern den dringenden Wunsch, einmal wieder unbefangen mit dem Thema Essen umgehen zu können. Daher werden Beiträge im Forum, die sich zu intensiv mit Essensportionen und Kalorien beschäftigen, nach Rücksprache mit den Erstellern editiert. Das gilt auch, wenn Größen- und Gewichtsangaben dazu führen könnten, dass ein „Wettbewerb“ des Abnehmens oder des niedrigsten BMI (Body-Mass-Index) entstehen könnte.

Die Aufgabe der Moderation besteht im Zusammenhang mit Essstörungen darin, die Jugendlichen immer wieder zu ermutigen, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, ein Gefühl für die eigenen Stärken und Schwächen zu entwickeln und einen geduldigeren und freundlicheren Umgang mit dem eigenen Körper zu finden. Die Moderation warnt auch vor den „Ana-Mia-Foren“, in denen die Essstörung verharmlost wird und ein abgemagerter Körper als schön und als ein Zeichen eines willensstarken Charakters gesehen wird.

## Schwerpunkt Selbstverletzendes Verhalten (SVV)

Selbstverletzendes Verhalten (SVV) als eine bewusst gegen den eigenen Körper gerichtete Handlung ist sehr häufig Thema<sup>1</sup> und besonders bei weiblichen Usern des Forums verbreitet. Während sie im realen Leben mit großer Findigkeit versuchen, ihre Wunden und Narben zu verbergen, können sie im Internetforum zu ihren Schwierigkeiten stehen. Ein Teil der jungen Frauen deutet an, dass sie selber einen Zusammenhang zu erlebten Traumatisierungen sehen, besonders zu durchlittenem sexuellen Missbrauch. Für andere steht im Vordergrund, dass sie sich durch die Verletzungen für eine kurze Zeit von Druck entlastet fühlen. Die jungen Frauen kennen den Suchtcharakter des Schneidens und betonen, wie schwer sie sich davon wieder lösen können. Sie reagieren aufgebracht, wenn neu hinzu kommende Userinnen beschreiben, dass sie das Schneiden neu erproben.

Es hat den Anschein, als fasziniere die Idee der Selbstverletzung die jungen Frauen und löse den Wunsch aus, das Schneiden zu erproben. Deshalb wird in den Nutzungsregeln des Forums durch die *bke* eine Beschreibung selbstverletzenden Verhaltens verboten. Werden dennoch solche Beiträge veröffentlicht, werden sie von den Moderatorinnen editiert (vgl. Thiery 2008).

Beim selbstverletzenden Verhalten treten häufig Entzündungen auf. Die Jugendlichen haben deshalb sowohl eine große Angst davor, dass Ärzte ihre Eltern über das Ritzen informieren könnten, als auch vor den Schmerzen bei der Wundversorgung. Daher wird der Arztbesuch von ihnen häufig aufgeschoben. Ebenso diskutieren die Jugendlichen

<sup>1</sup> In Europa bringen sich etwa 4 bis 10% der 15- bis 16-Jährigen selbst Verletzungen bei. Junge Frauen sind davon häufiger betroffen als heranwachsende Männer. Zu diesem Ergebnis kam eine große europäische Studie Child and Adolescent Self Harm in Europe: CASE. Demnach hatten sich fast die Hälfte (45,9%) der Untersuchten einmal oder mehrmals in ihrem Leben selbst Verletzungen zugefügt. Im Rahmen der CASE-Studie wurden über 30.000 15- und 16-Jährige aus Belgien, England, Ungarn, Irland, den Niederlanden, Norwegen und auch Australien anonym zu SVV befragt. Auslöser für diese Verhaltensweisen sind nach den Angaben der Jugendlichen meist belastende Lebensereignisse.  
[http://www.neurologen-und-psiater-im-netz.de/npin/npincontent/show.php3?w=\(1%3D1\)%20&o=priority&og=&cur=o&nodeid=94](http://www.neurologen-und-psiater-im-netz.de/npin/npincontent/show.php3?w=(1%3D1)%20&o=priority&og=&cur=o&nodeid=94)

sehr häufig, wie ihre Narben zu behandeln und zu verbergen sind. Sie tauschen Tipps zur Wundbehandlung aus und berichten, wie unangenehm es im Sommer ist, mit langen Ärmeln herumzulaufen und die fragenden Blicke der Mitmenschen zu spüren. Andere Jugendliche raten dann dazu, die Narben selbstverständlich zu zeigen und als Spuren der vergangenen oder bestehenden Konflikte zu akzeptieren.

## Schwerpunkt Gynäkologie

Wenn es um die Möglichkeit einer Schwangerschaft geht, zeigt sich bei den jungen Frauen, die das Internetforum nutzen, sehr häufig Angst vor Arztbesuchen. Auch der Kauf eines Schwangerschaftstestes in einer Apotheke ist bei ihnen sehr mit Angst und Scham besetzt. Sie nutzen das Forum dann, um einander Mut zu machen, Frauenärzte aufzusuchen und informieren sich gegenseitig über die „Pille danach“.

Es werden im Forum viele Informationsfragen zur Verhütung gestellt und Ängste artikuliert. Die Jugendlichen beantworten die Fragen selbst oft recht kompetent und geben Hinweise wie mit Ängsten umgegangen werden kann. Wenn die körperliche Untersuchung angesprochen wird, ohne die hormonelle Verhütungsmittel nicht verordnet werden, berichten die jungen Frauen z.B. von ihrer Sorge, ob eine Frauenärztin sieht, dass sie sexuell aktiv gewesen sind. Oder Jugendliche, die sexuell traumatisiert sind, fühlen sich nicht in der Lage, sich „dort anfassen zu lassen“. Von anderen jungen Frauen wird dann versucht, ihnen Hilfen zu geben: sie schlagen vor, zunächst einen Arztkontakt ohne körperliche Untersuchung zu vereinbaren, der Ärztin von den Ängsten zu erzählen, damit sie sensibel damit umgehen kann, eine Freundin mitzunehmen und sich vorbeugend so zu kleiden, dass der Unterkörper nicht mehr als notwendig exponiert werden muss.

Es zeigt sich in den Diskussionen auch, dass es eine große Bandbreite ärztlicher Praxis gibt, von der regelmäßigen körperlichen Untersuchung junger Frauen, wenn sie sich „die Pille“ verschreiben lassen bis zur Möglichkeit eines Rezepts per Telefon.

Auch die Angst vor einer Schwangerschaft ist recht häufig Thema im Jugendforum, ebenso wie die Angst vor einer Ansteckung mit HIV (12 Threads und 31 Treffer). Auch hier kann eine Entlastung der Jugendlichen nur stattfinden, wenn von ihnen die Angst vor dem Besuch beim Arzt oder im Gesundheitsamt überwunden wird.

Wenn Jugendliche die Möglichkeit einer geplanten Schwangerschaft erwägen, um damit aus von ihnen als unerträglich erlebten Verhältnissen zu entkommen, wird diese Idee von den anderen Jugendlichen regelmäßig für unrealistisch erklärt und dagegen argumentiert.

## Möglichkeiten der Moderation

Die wichtigsten Möglichkeiten für die Moderatorinnen und Moderatoren der Jugendforen bestehen darin,

- die Jugendlichen zu stärken, sich mit ihren Ängsten konstruktiv auseinander zu setzen und dabei Wärme und Mitgefühl zu zeigen,
- für Einzelne Wege zu finden, dennoch den Kontakt zur medizinischen Versorgung zu suchen,
- an positive Verläufe bei anderen Jugendlichen zu erinnern und deren Erfahrungen zusammenzufassen,

- zu vermitteln, dass es zulässig ist, Hilfe in Anspruch zu nehmen und Schwäche einzugestehen,
- missverständliche Informationen, die andere User gegeben haben, zu korrigieren,
- Übersetzungshilfe bei medizinischen Hinweisen, die im realen Kontakt für die Jugendlichen unverständlich geblieben waren, zu geben,
- auf die Schweigepflicht der medizinischen Helfer - auch der Familie gegenüber – hinzuweisen und
- den Aufbau von Vertrauen in Hilfen im realen Leben zu unterstützen, wobei sie ihre Erfahrungen aus der Praxis der örtlichen Beratung nutzen.

## Zusammenfassung

Eine wichtige Erfahrung für Jugendliche im Forum ist es, dass Ärzte als Teil des Hilfesystems auch für sie als Jugendliche zur Verfügung stehen. Ärzte werden, ebenso wie Lehrer, von den Jugendlichen als Hilfeinstanz erkannt, und mit einer Mischung aus riesengroßer Erwartung (sie sollen auf einen Blick sehen, dass und was mit den Jugendlichen nicht in Ordnung ist) und ebenso großer Angst (sie erkennen

Ursachen von problematischen Entwicklungen und fordern Veränderung) gesehen.

Die Diskussionen unter den Jugendlichen selbst ebenso wie die der Moderatoren mit den Jugendlichen im Forum können dazu dienen, immer wieder sachliche Informationen zu vermitteln (zur Schweigepflicht von Ärzten und zur eigenen Möglichkeit, eine Behandlung mitzubestimmen) und dadurch Ängste zu kanalisieren. Die im Forum beschriebenen positiven Erfahrungen sind auch für die vielen Jugendlichen nützlich, die diese Beiträge nur lesen, ohne sich selbst an den Diskussionen zu beteiligen.

Ärzte, die Jugendliche behandeln, könnten durch das Lesen der Beiträge im Jugendforum sehr viel über die Sorgen und Bedenken ihrer Klientel erfahren.

### Literatur

Gille, Gisela; Layer, Cordula; Hinzpeter, Birte (2008): Mädchengesundheit in der Pubertät: Den Körper mit seinen Äußerungen und Zuschreibungen akzeptieren. In: Deutsche Ärzteblatt 2008; 105(48): A 2576–8.  
 Prokosch, Hans-Ulrich (2008) Internetnutzung zu Gesundheitsfragen (E-Health-Trends 2005–2007): Kontinuierlicher Anstieg. In: Deutsches Ärzteblatt, 2008, 105 (50): A-2712.  
 Thiery, Heinz (2008): Selbstverletzendes Verhalten und Suizidalität, in: ajs Informationen, Heft III/2008, S. 20 – 23.

# Beratung zwischen Leichtigkeit und Tiefgang

## Qualifizierung und ideales Profil des Gruppenchatmoderators

Von Sabine Buckel

Im Folgenden werden die Phasen der Qualifizierung zum Moderator eines Gruppenchats beschrieben (Fortbildung, Hospitation und Mentorat). Daran anschließend wird das ideale Profil eines Gruppenchatmoderators umrissen.

### Fortbildung

Fachkräfte, die für ihre Beratungsstellen an der *bke*-Onlinberatung mitwirken sollen, nehmen zunächst an einer fünftägigen Fortbildung teil. Jeder Tag ist einem anderen Thema gewidmet: Es werden die Grundlagen der Mail-, Forum- und Chatberatung sowie der zu nutzenden Software vermittelt. In der Regel verfügen die Teilnehmer der Fortbildung nicht über eigene Chat-Erfahrung. Sie sind mit dieser Kommunikationsform allenfalls durch Schilderungen der eigenen Kinder vertraut. Deshalb werden bei den Fachkräften zunächst deren Erfahrungen bzw. Vorstellungen über einen Chat abgefragt. Häufig wird mit dem Chat nur ein lockeres Gespräch, das der Kontaktpflege dient, assoziiert. Aufgrund der Chatunerfahrenheit der Teilnehmer zielt der Fortbildungstag zur Chatberatung zunächst auf eine Vorstellung dieser Kommunikationsform ab.

In der ersten Sequenz dieses Fortbildungstages gilt es, die Lernbarkeit dieser Form der Beratung zu vermitteln.

(Bislang konnte jeder Interessierte erfolgreich zum *bke*-Chatmoderator ausgebildet werden.) Schon beim ersten Kennenlernen werden die möglichen Vorteile einer Community und der Dynamik im Chat in Abgrenzung zu anderen Beratungsangeboten thematisiert. Die Niederschwelligkeit und Unverbindlichkeit eines Gruppenchats, seine Dynamik und Flexibilität kennzeichnen eine für das Beratungsmilieu ungewöhnliche Lockerheit. Im weiteren Verlauf des Fortbildungstages wird in die spezielle Schriftsprache des Chattens eingeführt. Dazu gehören Akronyme, also aus den Anfangsbuchstaben von Wörtern gebildete Worte (RL: Real life, deutsch: Das richtige Leben), Emoticons (z.B. :-)) oder Aktionswörter wie \*lächl\*). Die Fachkräfte werden auf die Besonderheiten des Gruppenchats aufmerksam gemacht: Es wird Wert darauf gelegt, die Merkmale der synchronen schriftgestützten Kommunikation zu vermitteln, und zu betonen, dass der Gruppenchat keine geschlossenen Gruppen bedient, sondern ein Kommen und Gehen der Teilnehmer erlaubt ist. Die Ratsuchenden in einem Gruppenchat behalten so ein Höchstmaß an eigener Kontrolle über ihre Beteiligung am Gruppenprozess. Einen guten Eindruck vom Ablauf eines Gruppenchats erhalten die Fortbildungsteilnehmer durch einen gefilmten Chatverlauf: Eine circa zehn Minuten lange Sequenz eines Gruppenchats wird eingespielt. Dies



vermittelt den Teilnehmern insbesondere den Eindruck, dass sie beim Chat eben doch „mitkommen“ und nicht von der Kommunikationsgeschwindigkeit heillos überfordert sind.

In der zweiten Sequenz wird in Kleingruppen ein Chatlog (ein komplett ausgedruckter Chatverlauf) studiert, der zumeist aus dem Beratungs-Chat einer erst kürzlich ausgebildeten (also noch nicht so routinierten) Fachkraft stammt. Es werden dabei die offene Kommunikation in der Gruppe und das nur vom Moderator lesbare Flüstern zwischen zwei Teilnehmern unterschieden und erläutert. Durch die gemeinsame genaue Betrachtung wird in die Analyse eines Chatlogs eingeführt, um die Struktur eines Chats zu begreifen. Dazu erhalten die Fachkräfte Fragen, anhand derer sie den Chatlog bearbeiten können. Diese Fragen dienen einer ersten Orientierung, nach welchen Kriterien ein Chatverlauf gelesen werden kann, und auf welche Aspekte ein Chatmoderator achten muss. Folgende Fragen spielen dabei eine Rolle:

- Welche Themen werden in den Chat eingebracht?
- Wie sieht die Beteiligung der anderen Ratsuchenden an den jeweiligen Themen aus?
- Wie viele Ratsuchende bleiben über die gesamte Chatzeit im Chatroom? Wie viele Ratsuchende nutzen den Chat nicht über den gesamten Zeitraum?
- Gibt es Ratsuchende, die sich weder an einem Gespräch beteiligen, noch ein eigenes Thema einbringen, und wenn ja, werden sie vom Moderator darauf angesprochen?
- Wie wird die Stimmung im Chat beim Lesen erlebt, welche Vorstellungen gibt es über Ratsuchende und über den Profit des Chatters für Ratsuchende?
- **Wie setzt der Moderator die Struktur (Begrüßen der Ratsuchenden, Themensammlung, Themenbearbeitung, Themenabschluss, Ausklang etc.)?**
- Welche Methoden/Interventionen beziehen sich auf den Einzelnen, welche auf die Gruppe?
- **Welche Fragen helfen, den Auftrag zu klären? Zum Beispiel: „Was versprechen Sie sich heute vom Chat?“ (Im Elternchat werden Ratsuchende mit Sie angesprochen, im Jugendchat mit du.) „Was muss hier im Chat passieren, damit du zufrieden sein kannst mit dem Ergebnis?“ „Was nimmst du im Chat jetzt mit, von was hast du profitiert, was war hilfreich, was war weniger hilfreich?“**
- Wie gestaltet sich die Community?
- Gibt es viele Flüsterkontakte im Gruppenchat?

Die Kleingruppen bringen ihre Ergebnisse zu diesen Fragen in das Plenum ein. Durch das Lesen eines Chatlogs erhalten die Fachkräfte meist ein anderes Bild über einen Gruppenchat. Vorher assoziiert mit lockerem Geplauder zur Kontaktpflege, geht das Bild über in eine Vorstellung von der hohen Bedeutsamkeit eines Gruppenchats für Ratsuchende, die im Chat im direkten Austausch mit einer Fachkraft und einer Gruppe Gleicher (Eltern oder Jugendlicher) stehen. Zudem wird deutlich, dass die Gruppenteilnehmer im Chat nicht nur als Ratsuchende, sondern auch als Experten fungieren. Das Lesen eines kompletten Chatverlaufs macht deutlich, dass es einerseits lockere Gesprächsabschnitte gibt, die von Leichtigkeit geprägt sind, und dass es andererseits Gesprächsabschnitte gibt, die von beraterischer Intensität und Tiefgang bestimmt sind.

In der dritten Sequenz wird im Computerschulungsraum gearbeitet: Eine routinierte *bke*-Chatmoderatorin, die bei der Fortbildung nicht anwesend ist, legt auf der Übungswebsite der *bke* einen Gruppenchat an. In diesem Chat können die

Teilnehmer der Fortbildung 30 Minuten lang Fragen an diese Chatmoderatorin stellen. Häufige Fragen der neuen Fachkräfte an die ausgebildete Moderatorin lauten:

- Schafft man es, so viele Ratsuchende im Blick zu behalten?
- Wie kann ich mich verhalten, wenn ich mal was überlese?
- Muss ich sehr schnell schreiben können?
- **Was sind die größten Herausforderungen an einen Chatmoderator?**

Die erfahrene Chatmoderatorin beantwortet die gestellten Fragen und vermittelt zugleich auch über ihre Art des Chatters, dass es durchaus fruchtbar sein kann, mit einer Gruppe zu arbeiten, in der Beiträge der Einzelnen zunächst oft inkohärent erscheinen. Die schon erfahrene Chatmoderatorin vermittelt, dass ein angemessenes Schreibtempo vorausgesetzt wird, ein ständiges Lernen in diesem Medium notwendig bleibt, und wie auf wichtige Beiträge der Ratsuchenden fokussiert wird, um die Stimmung und die Lebendigkeit eines Chats aufzunehmen. Dieser Austausch mit der externen Moderatorin wird in der Fortbildung noch einmal im Nachgang gemeinsam reflektiert. Als größte Herausforderung wird von den Teilnehmern dabei das spontane Antworten innerhalb der Gruppe genannt; das Ausbalancieren zwischen individuellen Themen und dem Einbezug der Gruppe; die Unterscheidung zwischen der Rolle als Moderatorin und als Beraterin und letztlich natürlich auch das Aushalten von Konflikten in der Gruppe oder von Konflikten zwischen einer Ratsuchenden und der Moderatorin selbst. An dieser Stelle werden die Teilnehmer der Fortbildung darauf hingewiesen, dass ihnen nach der abgeschlossenen Qualifizierung zur Chatmoderatorin Intervisionsgruppen angeboten werden, in denen sie das Gelernte weiterhin kollegial reflektieren sowie auftauchende Fragen besprechen und klären können.

Nach dem halbstündigen Gruppenchat zum Aufwärmen wird ein erster Beratungschat geprobt. Dabei wechseln alle die Rollen: Die Fortbildungsteilnehmer nehmen nun die Rolle von ratsuchenden Eltern ein, während die routinierte *bke*-Chatmoderatorin als Beraterin 60 Minuten lang im Gruppenchat demonstriert, wie fragenden Eltern in der Kommunikationsform Chat fachlich gute Hilfestellungen erhalten können. Die neuen Fachkräfte probieren sich somit in der Rolle der Ratsuchenden und machen erste Erfahrungen mit dieser synchronen Beratungsform in der Gruppe. Erstaunlich ist hier immer wieder die Faszination, die Fachkräfte erleben, wenn sie im direkten Austausch mit ihren Kollegen stehen und in schneller, sehr direkter Schriftsprache miteinander kommunizieren. Der Chat wird so auf doppelte Weise kennen gelernt; einerseits als Möglichkeit des Austausches und andererseits als Beratungsmedium.

In der Gruppe wird anschließend face-to-face analysiert, was Vorzüge, was Nachteile der Chatberatung sind und worin besondere Möglichkeiten beraterischen Handelns liegen. Anspruch eines Gruppenchats ist es dabei nicht, mit einem Ratsuchenden sein Thema durchzuarbeiten, sondern bezogen auf das Thema Teilaspekte anzusprechen, hierbei Lösungsideen unter Einbezug der Gruppe anzubieten und dem Ratsuchenden die Möglichkeit zu eröffnen, sein Thema – wenngleich anonym – so doch auch öffentlich anzusprechen.

## Hospitation

Fachkräfte, die von der *bke* für die Onlineberatung ausgebildet werden, erhalten zunächst eine Einführung in die



Einzelberatung. Als zweite Beratungsform stehen dann Einzelchat, Forum sowie Gruppenchat zur Auswahl. Nach Möglichkeit sollen am Gruppenchat interessierte Fachkräfte in Vorbereitung auf ein noch folgendes Mentorat in fünf verschiedenen Gruppenchats hospitieren. Diese Möglichkeit besteht bei allen ausgebildeten Gruppenchatmoderatoren. Während Fachkräfte in der Einzelberatung sowohl für Jugendliche als auch für Eltern zuständig sind, unterscheidet die *bke* bei der zweiten Beratungsform grundsätzlich zwischen Eltern- und Jugendangebot. Die neu auszubildende Fachkraft meldet sich daher bei verschiedenen Kollegen entweder aus dem Jugend- oder aus dem Elternchatbereich an, um an mehreren Chats teilzunehmen. Die Fachkräfte erhalten so die Möglichkeit, ohne eigene Verantwortung für die Moderation und trotzdem unter Präsenz des eigenen Nicknamens Chatluft zu schnuppern, die Atmosphäre in den Chats kennen zu lernen, unterschiedliche Beratungsstile zu erfahren und die Lebendigkeit des Chats zu spüren. Fachkräfte, die sich für den Gruppenchat entscheiden, beginnen erst nach solchen Hospitationen ein Mentorat in diesem Bereich.

## Mentorat

Das Mentorat wird entweder für den Eltern- oder für den Jugendchat durchgeführt. Der neuen Fachkraft wird ein fester Mentor des entsprechenden Bereichs zugeordnet. Er begutachtet fortan die Arbeit seines Mentees. Im Mentorat werden fünf Gruppenchats von Mentee und Mentor gemeinsam durchgeführt. Beim ersten Chat darf sich die neue Fachkraft einbringen, sie muss dies aber nicht, da die erfahrene Fachkraft die volle fachliche Verantwortung für diesen Gruppenchat trägt. Im zweiten Chat übernimmt der Mentee dann offen die Rolle der Ko-Moderation und unterstützt den Mentor. Im dritten Chat nimmt der Mentor nur noch als verdeckter Ko-Moderator teil. Bei den beiden letzten Gruppenchats im Mentorat ist der Mentor während der Chats nur in telefonischer Rufbereitschaft. Im Anschluss an jeden Gruppenchat erfolgt durch Mentor und Mentee eine genaue Reflexion über dessen Verlauf. Dazu werden der Chatlog, also der Mitschnitt des gesamten Chats, und das im internen Forum der Virtuellen Beratungsstelle vom Mentee hinterlegte Kurzprotokoll herangezogen. Durch Mentee und Mentor kommentierte Chatlogs werden zu jedem der fünf Chats erstellt und bei der Koordinatorin für den Bereich Gruppenchat hinterlegt. Bei der Bearbeitung der Chatlogs kommentiert erst der Mentee, was aus seiner Sicht gelungene Sequenzen im Chat waren, welche Fragen sich aus dem Chat an den Mentor ergeben, und bei welchen Beiträgen er die (Aus-)Wirkungen schriftgestützter Sprache reflektieren will. Der Mentor bezieht sich auf die Kommentare des Mentees, markiert aber darüber hinaus auch aus seiner Sicht gelungene Sequenzen. Er verweist auch auf Beiträge, die er aus fachlicher Sicht für problematisch hält. Ein nächster Gruppenchat kann vom Mentee immer erst dann durchgeführt werden, wenn der Chatlog des letzten bearbeitet wurde.

Im Mentorat werden auch die Strukturen der Qualitätssicherung vermittelt. Innerhalb der Virtuellen Beratungsstelle gibt es ein internes Forum für den Austausch der Fachkräfte, das nur durch diese einsehbar ist. Die Teilnahme am internen Forum ist Bestandteil der Arbeit. Ferner sind die Fachkräfte verpflichtet, kontinuierlich an einer Intervisionsgruppe

für den Gruppenchatbereich teilzunehmen. Die Chatlogs aller Gruppenchats werden im Datenarchiv der Virtuellen Beratungsstelle abgelegt.

Spricht der Mentor nach den fünf begleiteten Chats eine Empfehlung für den Mentee aus, so wird dieser vom Leiter der *bke*-Onlineberatung in das Team der Fachkräfte aufgenommen. Grundlage dafür ist der Rückmeldebogen, in dem der Mentor die Lernerfahrung des Mentees beschreibt. Beurteilt wird das Moderationsverhalten im Gruppenchat, das Einsetzen der schriftgestützten Kommunikation und seine Verbindlichkeit im Austausch. Dabei wird das Verständnis für die interne Kommunikation berücksichtigt. Auch der Mentee hat die Möglichkeit, über einen Rückmeldebogen den Verlauf des Mentorats zu kommentieren.

## Intervision

Nach dem Mentorat stellt die Intervision den kollegialen Austausch mit anderen Fachkräften sicher. Es wird regelmäßig monatlich ein Gruppenchat-Termin zur Intervision mit der Koordinatorin für den Bereich der Gruppenchats durchgeführt. Die Intervisionsgruppen sind so konzipiert, dass die Fachkräfte jederzeit ihre situativen Fragestellungen und Beobachtungen einbringen können. Darüber hinaus bearbeiten die Intervisionsgruppen wechselnde, gerade virulente Themen, die alle Chatmoderatoren betreffen oder betreffen könnten. Im Berichtsjahr 2008 konnte auf diesem Weg sowohl eine Chatiquette für die Nutzer des Elterngruppenchats, als auch eine Chatiquette für Ratsuchende aus dem Jugendbereich erstellt werden.

## Das ideale Profil eines Gruppenchatmoderators

Die Aufgaben eines Gruppenchatmoderators sind jenseits fachlich guter Beratungskompetenzen sehr speziell und komplex. Die Fachkraft muss im Gruppenchat gleichzeitig die Technik beherrschen, festgelegte Abläufe (Zeit usw.) einhalten und die chat-spezifischen Regeln fachlich guten Beratens beherzigen (wie z.B. keine Beratung über die Flüsterfunktion).

Der Moderator eines Gruppenchats muss alle Ratsuchenden im Blick behalten. Er muss alle Äußerungen der Ratsuchenden mitlesen und in der Lage sein, während des Chats eine Zwischenbilanz der Gespräche in der Gruppe zu ziehen („Sind wir auf dem richtigen Weg mit den Tipps?“). Am Ende eines Chats muss der Moderator die Ratsuchenden zu den richtigen Fragen im Sinne einer Endbilanz einladen können (z.B.: „Was kannst du aus dem Gespräch mitnehmen?“). Auch strukturell muss die Fachkraft gut aufgestellt sein. So gilt es beispielsweise, stets Zeit für Aufwärmen und Abschluss sowie für das Begrüßen und Verabschieden aller Ratsuchenden einzuplanen.

Im Chat können gegebenenfalls Informationslücken geschlossen werden und Lösungsideen für schwierige Situationen aufgezeigt werden. Gleichzeitig befriedigt der Moderator ungerichtete Bedürfnisse nach Aufmerksamkeit und bietet die Möglichkeit, in Kontakt zu gehen. Er nutzt, wo immer sinnvoll möglich, das Potenzial einer Gruppe für Meinungsbilder und als Ideenpool, was sich positiv auf das Selbstkonzept der Ratsuchenden auswirkt, die auf diese Weise anderen helfen können. Um diese Ziele erreichen zu können,

sind bestimmte Haltungen und Verhaltensweisen für den Chatmoderator wichtig. Der ideale Moderator zeigt Präsenz im Gruppenchat, akzeptiert jeden Teilnehmer als Person und nimmt ihn ernst. Zugleich verbindet er diese Haltung mit sprachlicher Leichtigkeit im Ausdruck und Humor. Das Verfahren der Wahl ist stets, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Dazu werden fachliche Impulse für den Umgang mit Problemen gegeben.

Die *bke*-Fachkräfte orientieren sich in jeder Sequenz eines Gruppenchats an den Klienten. Sie machen ihnen fachliche Angebote, indem sie beispielsweise zusätzliche fachliche Perspektiven bereitstellen oder Meinungsbilder der Gruppe bündeln. Dabei gilt immer die Maxime: Der Ratsuchende ist Experte für sich selbst. Dieser Grundsatz gewährleistet einen Schutzraum für den Ratsuchenden und schreibt ihm Individualität und Selbstbestimmung zu. Dies ist eine Bedingung für erfolgreiche Hilfen. Der Chatmoderator leistet eine zeitlich begrenzte Hilfestellung – orientiert an Lösungsstrategien und vorhandenen Ressourcen. Seine Hilfen zeugen von Zugewandtheit, Einfühlsamkeit und Wertschätzung gegenüber jedem Ratsuchenden. Ein Gruppenchat lebt auch von der Lebendigkeit und Beteiligung der Community, so dass der Moderator in der Lage sein muss, die entsprechende Dynamik aufzunehmen und mit ihr bzw. darin zu arbeiten.

Eine besondere Herausforderung für die Gruppenchatmoderation stellen Konflikte zwischen Ratsuchenden dar. Wie im nichtdigitalen Beratungshandeln gilt es für den *bke*-Chatmoderator, vor allem Ruhe zu bewahren und durch seine Einmischung den Teilnehmenden zu verdeutlichen, dass die

Auseinandersetzung in seine Zuständigkeit fällt. Die Fachkraft sollte in der Lage sein, das Gespräch zügig auf die Metaebene zu bringen, um Animositäten und einer möglichen Eskalation frühzeitig den Raum zu nehmen. Der routinierte Chatmoderator beherrscht die Lenkung der Gruppe; weg von Schlagabtausch zweier Personen, hin zu einer je persönlichen Haltungsabfrage (z.B.: „Was daran hat dich so verärgert?“). Beim Chatmoderator ist das Gespür für Eskalationen also immer zugleich ein Gespür für sprachliche Provokation. Wegen der Rasanz des Mediums besteht eine zentrale Aufgabe des Gruppenchatmoderators im Entschleunigen der Kommunikation, wodurch er Transparenz und Verständnis unter den Ratsuchenden herstellt. Wichtig ist dabei, dass die Fachkraft den Teilnehmenden gegenüber auch selbst zu den angesprochenen Themen Position bezieht, wodurch ihre Moderation für die Ratsuchenden glaubwürdig wird. Besonders schwierig ist dies, wenn Konflikte zwischen dem Moderator und einem Ratsuchendem entstehen. Oft ist es hierzu nötig, alle parallel laufenden Beratungsgespräche zu stoppen. Ein Gruppenchatmoderator muss in der Lage sein, in den Dialog mit dem Ratsuchenden zu gehen, mit dem er den Konflikt hat.

Der ideale Gruppenchatmoderator bewegt sich souverän und technisch versiert im Chat. Er geht mit mehreren Ratsuchenden gleichzeitig um, nutzt die Ressourcen der Gruppe und verliert den Einzelnen nicht aus dem Blick. Dabei ist er lösungsorientiert und findet die Balance zwischen sozial motiviertem Plaudern und der inhaltlichen Diskussion von Beratungsthemen: Er findet die Balance zwischen Leichtigkeit und Tiefgang.

## Supervision der Mailberatung

Von Eduard Hild

Als Medien der Qualitätssicherung sind in der örtlichen Erziehungs- und Familienberatung sowohl Intervision als auch Supervision gebräuchlich. Auch in der *bke*-Onlineberatung zählen sie zu den vorgehaltenen Qualitätsstrukturen. Intervision, die kollegiale Fallberatung von beruflich Gleichgestellten innerhalb einer Institution, war Thema des letzten Jahresberichts. Hier werden nun die ersten Erfahrungen mit Supervision von Onlineberatung dargestellt. Die Supervision nutzt den „fremden Blick“ des Externen, der außerhalb der Institution steht, die die Beratungsleistung erbringt. Gerade die externe Draufsicht soll sowohl Verständnis für das Problem wie seine Lösung ermöglichen (vgl. Deutsche Gesellschaft für Supervision; Homepage > „Supervision“ > „Verständnis“). Durch die Externität wird die Analyse auch sensibler Eigenanteile von Beraterinnen und Beratern an einer nicht gelingenden Beratung erleichtert.

Der Begriff Supervisor ist nicht geschützt. Allerdings hat die Deutsche Gesellschaft für Supervision fachliche Standards definiert und bietet regionale zertifizierte Ausbildungen an (DGSv ebd.). Supervision kann im Bereich der Erziehungs- und Familienberatung von jeder insoweit erfahrenen und besonders qualifizierten Fachkraft geleistet werden. In der psychosozialen Praxis wird dabei zwischen Einzel-, Grup-

pen- und Teamsupervision unterschieden. Bei der *Einzel-supervision* wird eine Person supervidiert. Bei der *Teamsupervision* wird ein zusammenarbeitendes Team supervidiert. Die *Gruppensupervision* supervidiert Personen, die z.B. alle denselben Beruf haben, aber nicht ständig zusammenarbeiten müssen, z.B. SterbehelferInnen verschiedener Hospize oder Ärzte aus verschiedenen Krankenhäusern.

Supervision reflektiert üblicherweise die eigene Betroffenheit der Fachkraft bei der Fallbearbeitung stärker als dies in der Intervision geschieht. Dennoch überschneiden sich Zielsetzungen und Herangehensweisen bei Supervision und Intervision. Die Unterschiede beruhen auf unterschiedlichen Akzentuierungen. Unter diesem Gesichtspunkt ist jede Supervision auch Coaching. Denn es werden nicht bloß Selbst- bzw. Beziehungserfahrungen thematisiert, sondern immer auch fallbezogene oder generelle Handlungs- und Entwicklungspotenziale und deren Umsetzung. Dabei enthält Supervision mehr Coachingelemente als umgekehrt (siehe Bormann 1999).

### Supervision der Mailberatung

Nachdem in den Vorjahren zunächst Strukturen und Pra-

xis der Intervision aufgebaut wurden, fand das Thema Supervision im Jahr 2008 besondere Aufmerksamkeit. Die Beratungsfachkräfte sind gehalten, bei akuten Fragen und Problemen in einer webbasierten Mailberatung für sich selbst Supervision in Anspruch zu nehmen. Liegen solche Beratungen nicht vor, sollen Fälle vorgetragen werden, bei denen die Fachkraft davon ausgehen muss, dass sie auch anders hätten gelöst werden können. Ein bestimmter Rhythmus der Supervision ist nicht vorgegeben. Allerdings wurde im Rahmen des Erfahrungsaustauschs des Jahres 2008 angeregt, innerhalb eines Jahres vier Mal Supervision in Anspruch zu nehmen.

Anders als in der örtlichen Beratung findet Supervision im Rahmen der *bke*-Onlineberatung nicht in einem persönlichen Gespräch (face-to-face) statt. Sondern zunächst soll Supervision auf der Basis der internetgestützten Kommunikation erprobt werden, das heißt mit Mitteln der Mailberatung oder im Rahmen eines Einzelchats. Ggf. kann auch das Telefon benutzt werden. Supervision ist dabei stets Einzelsupervision. Es treten sich Supervisand und Supervisor gegenüber. Der zur Supervision präsentierte „Fall“ besteht in der Onlineberatung aus der dokumentierten schriftlichen Interaktion der Beratungsfachkraft mit dem Ratsuchenden. Dabei wird der ursprüngliche Text des Beratungsprozesses vollständig vorgelegt.

Dadurch wird einerseits ausgeschlossen, dass sich in der Art der Präsentation unbewusst gebliebene Strukturen des Falles ausdrücken können; andererseits werden Verzerrungen vermieden, die sich aus Entstellungen der Erinnerung oder (unbewusste) Inferenzen seitens des Vortragenden ergeben können. Der Supervisor wird also durch die Präsentation des Supervisanden nicht fehlgeleitet. Vielmehr ist er genötigt, sein Arbeitsmodell und seine Deutung der Problemsituation des Ratsuchenden allein aus dessen schriftlich vorliegendem Text zu entwickeln.

## Die Supervisoren

Voraussetzung für eine Supervisionstätigkeit in der *bke*-Onlineberatung ist eine mehrjährige eigene Beratungserfahrung im Internet, um ein Verständnis des Supervisors für die Besonderheiten schriftgestützter Kommunikation sicherzustellen. Dies schließt eine mehrjährige Intervisionspraxis dieser Beratungen auf der Grundlage des internen Orientierungsrahmens sowie mehrfache Supervision eigener Fälle ein. Als Supervisoren stehen damit fast ausschließlich ehemalige Fachkräfte der Onlineberatung zur Verfügung, die entweder in der ersten Projektphase als Honorarkräfte tätig waren, nach dem geltenden Rotationsprinzip für die mitwirkenden Beratungsstellen wieder ausgeschieden sind oder sich inzwischen im (Vor-)Ruhestand befinden. Von den Supervisorinnen und Supervisoren werden die folgenden Fähigkeiten erwartet:

- Textverstehen
- kommunikative Kompetenz und sprachliche Ausdrucksfähigkeit
- Sachkompetenz und
- die Fähigkeit beraterischer Beziehungshandhabung im Internet (Vgl. Jahresbericht 2007: Professionelle Nähe und Distanz).

Dies sind die gleichen Fähigkeiten, die auch von den Beratungsfachkräften erwartet werden. Supervisoren müssen über diese Befähigungen in besonders hohem Maße ver-

fügen. Der Overhead (Koordinatoren und Leitung) diskutiert bei den regelmäßigen Koordinationstreffen mögliche Kandidatinnen für Supervisionaufgaben. Dazu werden anonymisierte Fallakten der in Frage kommenden Fachkräfte stichprobenartig ausgewertet. Die Leitung tritt an die ausgewählten Kandidatinnen heran und nimmt sie – bei ihrem Einverständnis – in den Stab der Supervisorinnen und Supervisoren auf.

Es ist angestrebt, dass die Supervisorinnen und Supervisoren regelmäßig zu einem Erfahrungsaustausch zusammenkommen. Dies konnte erstmals im Rahmen des allgemeinen Erfahrungsaustauschs der mitwirkenden Fachkräfte im Jahr 2008 realisiert werden.

## Supervisionen in den Jahren 2007 und 2008

Diesem Bericht liegen Daten zu den erfolgten Supervisionen in den Jahren 2007 und 2008 zugrunde. Im Jahr 2007 nahmen 19 Fachkräfte insgesamt 24 Supervisionen bei 9 Supervisoren in Anspruch. Die Gesamtstundenzahl aller Supervisionen betrug dabei gerundet 46. Das ergibt einen durchschnittlichen Aufwand von 1,93 Stunden pro Supervision.

Im Jahr 2008 nahmen 24 Fachkräfte insgesamt 36 Supervisionen bei 12 Supervisorinnen in Anspruch. Die Gesamtstundenzahl betrug dabei gerundet 73 Stunden. Auf eine Supervision entfielen damit durchschnittlich 2,05 Stunden pro Supervision. Der durchschnittliche Zeitaufwand je Supervision entsprach dem Vorjahr. Allerdings konnte die Zahl der Supervisionen deutlich – um 50% – gesteigert werden (siehe Tabelle).

Nach den bisherigen Erfahrungen kann die Supervision einer Online-Mailberatung im Konsens zwischen Supervisand und Supervisor ihren Zweck in (durchschnittlich) zwei Stunden erreichen.

Im Jahr 2007 arbeiteten im Durchschnitt ca. 70 Beratungsfachkräfte in der Mailberatung. Ein Viertel von ihnen (27%) hat Supervision in Anspruch genommen. 2008 arbeiteten 85 Beratungsfachkräfte in der Mailberatung. Wiederum hat etwa der gleiche Anteil wie im Vorjahr (28%) die Supervision genutzt. Aber die Intensität der Nutzung hat sich bei den Fachkräften, die Supervision in Anspruch nehmen, von durchschnittlich eineinviertel auf eineinhalb Supervisionen erhöht. Allerdings muss die Mehrheit der Beratungsfachkräfte noch für dieses Instrument der Qualitätssicherung gewonnen werden.

Die Intervision wird von den Fachkräften inzwischen als eine hilfreiche Qualitätssicherungsmaßnahme angenommen (siehe Bericht 2007 „Intervision“). Supervision kann zusätzlich bei besonders schwierig erlebten Beratungssituationen, die eine intensivere Analyse erfordern, in Anspruch genommen werden. Es hat den Anschein, dass Supervision umso eher von den Fachkräften für sich akzeptiert wird, je qualifizierter die Intervisionsgruppen arbeiten. Jedenfalls nehmen Mitglieder besonders engagierter Intervisionsgruppen (soweit dies aus deren Protokollen ablesbar ist) ver-

	2007	2008
Fachkräfte	19	24
Supervisionen	24	36
Supervisoren	9	12
Gesamtstundenzahl	46	73
Stunden je Supervision	1,93	2,05

stärkt Supervision wahr. Qualitativ gute Intervention verstärkt die Bereitschaft, für schwierige Konstellationen die externe Kompetenz von Supervisoren zu nutzen.

## Die Arbeitsweise der Supervisoren

Im Rahmen der internen Qualitätssicherung wurden Anfang 2008 die damals acht Supervisoren mit einem Erhebungsbogen um ihre Einschätzung der bisherigen Supervisionen gebeten. Zwei der gelisteten Supervisoren hatten jedoch noch keine Supervision durchgeführt. Damit liegen Antworten von sechs praktizierenden Supervisoren vor.

### Kontaktaufnahme

In der Regel erfolgte der Erstkontakt zum Supervisor über das interne Kommunikationssystem (PM). Der Supervisand erfragt dabei die Bereitschaft des Supervisors zur Supervision einer bestimmten Beratung. Nur in zwei Fällen hatten sich die Fachkräfte an den Overhead gewandt mit der Bitte um Vermittlung einer Supervision. Die Auftragsklärung (Ziel der Supervision, Kontaktformen, Übersendung der Fallakten) erfolgte in der Regel per PM oder per Telefon.

### Medium der Supervision

Die Mehrzahl der Supervisionen erfolgte unter Nutzung mehrerer Medien: der Mailberatung, des Einzelchats sowie des Telefons. Insbesondere in dringenden Fällen wie vermuteter Suizidgefahr wurden schriftliche formulierte Stellungnahmen durch Telefonate ergänzt oder auch ersetzt. Ein Supervisor praktizierte konsequent eine rein schriftbasierte Kommunikation im Medium des Internet, um „in den Gesprächstext hinein zu kommentieren und zu fragen“.

### Präsentationsform

In der großen Mehrzahl der Supervisionen wurde dem Supervisor der gesamte schriftliche Beratungsdiallog mit dem Ratsuchenden anonymisiert (veränderter Nick) zur Verfügung gestellt. Zusätzlich wurden ggf. auch telefonisch Erläuterungen gegeben. Wenn die Beratungsverläufe besonders umfangreich waren (und mehr als 50 Mails umfassten) einigte man sich auf Auszüge aus den Beratungsverläufen: z.B. die ersten 5 Mails (Frage und Antwort), sowie die vom Supervisanden bezogen auf sein Anliegen für wesentlich gehaltenen Sequenzen – unabhängig von ihrer Platzierung in der gesamten Beratung. Auch die letzten (jüngsten) fünf Mails wurden für die Supervision zur Verfügung gestellt. Diese Absprachen wurden jeweils zwischen Supervisand und Supervisor getroffen.

### Schwerpunkte der Supervision

Aus der Sicht der Supervisoren behandelten die Supervisionen alle drei bei der Erhebung vorgegebenen Aspekte:

- Persönliche Betroffenheit des Supervisanden (Reflexion und Analyse der Eigenanteile und der Beziehung zum Ratsuchenden),
- Fokussierung auf die Lösung des Beratungsproblems und
- Coaching des Supervisanden.

Wobei Letzteres die Ermunterung zur Entwicklung passender Ideen durch den Supervisanden selbst ebenso einschließt wie eigene Vorschläge des Supervisors. Die eigentliche Zielsetzung des Supervisanden konkretisierte sich dann im Supervisionsprozess.

Aus der Sicht der Supervisanden überwog dagegen die

Lösungsfokussierung mit ca. 70% gegenüber der Reflexion der eigenen Betroffenheit (max. 30%).

### Themen der Supervision

Die Frage der Beendigung einer Beratung oder ihrer Fortführung in veränderter Form stand – insbesondere bei längeren Beratungen – bei 40% der Supervisionen thematisch im Vordergrund. Dabei wurde die Betroffenheit der Berater und ihre Involviertheit in die Interaktion mit dem Ratsuchenden – auch ohne expliziten Auftrag der Supervisanden – von den SupervisorInnen in professioneller Weise stets mit in den Blick genommen und – wenn aus ihrer Sicht erforderlich – auch thematisiert. Fragen der Supervisanden lauteten beispielhaft:

- Muss ich da noch einmal antworten oder kann ich den User jetzt allein lassen?
- Was will dieser User eigentlich?
- Ist diese Anfrage ein Fake?
- Liegt eine Kindeswohlgefährdung vor?
- Bin ich zu aggressiv und ohne Einfühlung gegenüber den Ratsuchenden?

### Feedback durch die Supervisanden

Die Supervisorinnen erhielten von den Supervisanden nach Abschluss der Supervision regelmäßig ein Feedback. Die Fachkräfte teilten ihnen dabei zum Ende der Supervisionen mit, nun alleine weiterarbeiten oder auch den Fall abschließen zu können.

### Möglichkeiten der Optimierung der Supervision

Den Supervisoren stand es frei, noch Vorschläge zur Optimierung zu machen. Zwei machten von dieser Möglichkeit Gebrauch. Beide stimmen darin überein, dass sie in der Online-Supervision dieselben inhaltlichen Schwerpunkte setzen bzw. verstärkt setzen wollen wie in der Supervision örtlich tätiger Beratungsfachkräfte, nämlich:

- enge Orientierung an der vom Supervisanden formulierten Fragestellung,
- Beachtung der persönlichen Betroffenheit des Supervisanden und
- seine Beziehung zum Ratsuchenden.

Dies schließt auch Hinweise auf Interventionsvarianten, die Reflexion und Beeinflussung des Settings, die Frage der Indikation und die Möglichkeiten der Intervention ein.

Von den Supervisoren wird die methodische Eigenheit schriftlicher Supervision ebenso angesprochen wie der Wunsch nach telefonischer Auftragsklärung vor Beginn der Supervision formuliert. Wenn noch mehr Erfahrungen vorliegen, ist beabsichtigt, Supervision bei Online-Mailberatung methodisch zu fixieren.

## Angaben der Supervisanden

Auch diejenigen Fachkräfte, die in 2007 und 2008 eine Supervision in Anspruch genommen hatten, waren mit einem eigenen Erhebungsinstrument angesprochen worden. Mit ihnen wurde ein Telefoninterview zu den ihnen zuvor zugeleiteten Fragen durchgeführt. In diese Auswertung gehen die Antworten von zwölf Fachkräften ein. Sie haben in der Mehrzahl mehr als ein Mal Supervision für sich genutzt.

### Supervisionsanliegen

Die Fachkräfte konnten das von ihnen erinnerte Anliegen,



das Anlass für die Supervision gegeben hatte, an Hand einer Itemliste (mit der Möglichkeit von Mehrfachnennungen) formulieren. Dabei wurden die Einschätzungen über alle supervidierten Fälle hinweg abgegeben. Nachstehend ist die Rangfolge der Anliegen nach Häufigkeit der Nennungen wiedergegeben (N = 28):

1. Lösungsorientiertes Coaching in einer aktuell schwierigen Beratungssituation (9)
2. „Flottmachen“ einer „festgefahrenen“ Beratung (z.B. Auftragsklärung) (6)
3. Untersuchung einer Beratungsbeziehung (Professionelle Nähe und Distanz) (5)
4. Beendigung einer Beratung (4)
5. Herausfinden von Übertragungen des Klienten und von Gegenübertragungen (3)
6. Überprüfung meiner fachlichen Ansätze in einer Beratung (1)
7. Erkennen von beiderseitigen Projektionen (0)

Zusammengefasst (Ziff. 1 und 2) überwog mit 53,6% bei der Hälfte der befragten Beraterinnen das Interesse an der praktischen Lösungshilfe im Beratungsprozess (Beratungstechniken, Ideenpool, Erweiterung der Sichtweisen etc.). Die Untersuchung der Beratungsbeziehung und Wege zur ihrem Abschluss (Ziff. 3 und 4) folgte mit einem Drittel (32,1%). Spezielle Aspekte (Ziff. 5, 6 und 7) in der Beziehungsentwicklung (Übertragungsprozesse, Projektionen) wurden nur zu 14,3% benannt.

### Verteilung

Jugendberatungen im Internet scheinen einen weitaus höheren Supervisionsbedarf zu generieren als Elternberatungen. Zehn Fachkräfte gaben an, Supervision für eine Jugendberatung in Anspruch genommen zu haben. Nur zwei benannten die Elternberatung als Thema ihrer Supervision(en). (Alle Fachkräfte sind sowohl in der Jugend- wie in der Elternberatung tätig.)

Bei den Elternberatungen stehen die fachlichen Lösungsaspekte im Zentrum. Bei den Jugendberatungen sind es dagegen die persönlichen Situationen der Ratsuchenden mit ihren inneren und äußeren Konflikten. Diese erfordern in der Regel auch längere Beratungsprozesse.

### Präsentationsform

11 von 12 Supervisanden hatten jeweils die gesamten Beratungsverläufe für die Supervision zur Verfügung gestellt. In einem Fall waren es größere Teile eines Verlaufs.

### Medium

Die Fachkräfte gaben bezogen auf alle in Anspruch genommenen Supervisionen an, die Dialoge mit den folgenden Medien geführt zu haben. Dabei waren wegen Nutzung mehrerer Medien innerhalb einzelner Supervisionen Mehrfachnennungen möglich:

- als Einzelchat (1),
- als Mailaustausch (7),
- per Telefon (6),
- in einer Kombination der genannten Medien (3).

Nach Übersenden des Mailverlaufs wurden dann etwa zwei Drittel der Supervisionen (auch) im Medium des Internet durchgeführt. Ein Drittel der Supervisionen erfolgte ohne weitere Nutzung des Internet rein telefonisch. Die häufigste Variante bestand aus Mailaustausch und Telefon.

### Kontakte

Die Supervisionen nahmen im Durchschnitt zwei Stunden in Anspruch. Diese Zeit verteilte sich auf (durchschnittlich) 4,25 Kontakte der Supervisanden mit ihrem Supervisor. Im Minimum erfolgten dabei zwei Supervisionskontakte. Die Höchstzahl der Kontakte für eine Supervision lag bei zehn.

### Methodische Einzelschritte

In Supervisionen ist es nicht unüblich, dass Supervisoren bei ihren Supervisanden methodische Einzelschritte anregen wie etwa „Hausaufgaben“ oder „Figuren-Aufstellungen“, die auf bestimmte Effekte beim Beratenen abzielten. Von solchen Vorschlägen der Supervisoren wurde nicht berichtet.

### Zufriedenheit

Alle Supervisanden (100%) meldeten ihre Zufriedenheit mit der Supervision zurück. Sie wurde durchgängig als hilfreich erlebt.

## Zusammenfassung

Supervision von Online-Mailberatung löst ihre Aufgabe nach den Rückmeldungen der Fachkräfte im Durchschnitt innerhalb von zwei Stunden. Die supervidierten Beraterinnen und Berater zeigen sich mit den dabei erzielten Ergebnissen zufrieden und bestätigen, dass sie die Beratung danach selbst auf verbessertem Niveau weiterführen bzw. kompetent abschließen konnten. Dabei zielte die Supervision aus der Sicht der befragten Fachkräfte – von Einzelfällen abgesehen – nicht primär auf die eigene Betroffenheit und die persönlichen Verstrickungsprozesse und Übertragungen. Die Anonymität, in der die Beratungen im Internet bei der *bke* durchgeführt werden, und die räumliche Distanz zu den Ratsuchenden scheinen in dem Sinne vorbeugend zu wirken, als beides persönlichen Verstrickungen in Interaktionsdynamiken mit den Ratsuchenden entgegenwirkt.

Im Vergleich zu Supervisionen in den örtlichen Beratungsstellen nehmen die Supervisionen im Internet auffallend wenig Zeit in Anspruch. Dazu kann ihre starke Lösungsorientierung beigetragen haben. In dieser Perspektive erhalten die Fachkräfte zudem auch Unterstützung durch die qualifizierten Interventionen.

Auch die Schriftbasierung der Supervision wie des Beratungsprozesses selbst kann zu einem geringeren Zeitverbrauch beigetragen haben. Denn die zu supervidierenden Interaktionen erfolgten kanalreduziert und schriftbasiert. Daher müssen erweiterte Zusammenhänge der Arbeitssituation, wie hierarchische und/oder interdisziplinäre Wechselwirkungen auf der Beraterseite als solche in der Supervisionsituation nicht erschlossen werden. Mithin sind auch keine Interessen von Dritten zu berücksichtigen. Die Reduktion der Analyse auf Textfolgen erfordert vom Supervisor zwar besondere Kompetenzen wie Übung im Textverstehen und große Zurückhaltung im Deutungsprozess. Aber der Supervisionsfall liegt vollständig vor den Augen des Supervisors: Der Mailwechsel ist der Fall.

Die Ausgestaltung spezifischer fachlicher Regeln zur Handhabung von Supervision im Internet bedarf noch weiterer Erfahrungen, über die an dieser Stelle berichtet werden wird.

---

### Literatur

- bke* (2008): Jahresbericht 2007. Fürth.  
Bormann, Gitta (1999): Angst und Burnout im Lehrberuf (Seminararbeit).  
Deutsche Gesellschaft für Supervision (2008): Homepage > „Supervision“ > „Verständnis“.



# Voraussetzungen der Leistungserbringung in der bke-Onlineberatung

## Projektbeirat

Der Projektbeirat traf sich im März 2008 zu seiner jährlichen Sitzung in Frankfurt am Main und nahm die ausführliche Berichterstattung über das Jahr 2007 zur Kenntnis. Anerkennung erfuhren insbesondere die außerordentlichen Steigerungen bei der Inanspruchnahme des Angebots. Erfreut nahm der Beirat zur Kenntnis, dass die Länder Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern sich ab Herbst 2008 mit Fachkräften an der Virtuellen Beratungsstelle beteiligen. Der Leiter der *bke*-Onlineberatung berichtete über den weiteren Ausbau der Qualitätsstrukturen des Angebots – insbesondere über die Entwicklung der Interventions- und Supervisionspraxis.

Breiten Raum nahm die Darstellung der Entwicklung von Onlineangeboten anderer Träger in der Bundesrepublik ein. Vorgestellt wurden die Portale der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und der Diakonie. In der Diskussion wurde das Verhältnis der neuen bzw. neu entstehenden Portale zur *bke*-Onlineberatung angesprochen. Dabei artikuliert der Träger der Virtuellen Beratungsstelle sein Interesse an einer strukturierten Kooperation. Seitens der Träger der freien Wohlfahrtspflege wurde unterstrichen, dass sie die eigenen Portale nicht in Konkurrenz zu dem zentralen, von den Bundesländern finanzierten Projekt sehen. Eine Überschneidung ergibt sich nur im Bereich der Einzelberatung. Hier werden jedoch zwei unterschiedliche Nutzergruppen angesprochen. Während die *bke* Beratung für jene anbietet, die – jedenfalls derzeit – noch keine örtliche Einrichtung aufsuchen wollen, richten sich die Portale der anderen Träger vornehmlich an Personen, die Unterstützung in der Region suchen, aber den Kontakt über das Internet aufnehmen wollen.

Die zentralen Trägerportale sollen gewährleisten, dass die Beratungsstellen über das Internet unter Beachtung des Datenschutzes erreichbar sind. Seitens der freien Wohlfahrtspflege wurde das Interesse der *bke* an Kooperation begrüßt. Perspektivisch kann formuliert werden: Die Erreichbarkeit einer regionalen Beratungsstelle über das jeweilige Trägerportal schließt die Mitwirkung der Einrichtung am zentralen Angebot *bke*-Onlineberatung nicht aus.

Erörtert wurde außerdem, in welcher Form die Länder das Angebot weiter unterstützen können. Bayern wird zur Sicherstellung einer ausreichend hohen Zahl mitwirkungsbereiter Fachkräfte eine spezielle Vereinbarung mit den (freien) Trägern schließen. Thüringen hat die Träger und Kommunen schriftlich aufgefordert, sich am gemeinsamen Projekt zu beteiligen. Es wurde überlegt, wie die nicht im Beirat vertretenen Länder motiviert werden können, das Projekt den Beratungsstellen und der Zielgruppe gegenüber bekannt zu machen. So sollte das Projekt auf der Herbstsitzung der AGOLJB vorgestellt werden. Darüber hinaus sollte der Projektträger den Bundesländern das Angebot unterbreiten, das Projekt vorzustellen.

## Arbeitsgemeinschaft der Obersten Jugend- und Familienbehörden

Aus Anlass des Beschlusses der Obersten Landesjugendbehörden im September 2003, die Beratung von Jugendlichen und Eltern im Internet in die Projektträgerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zu geben, wurde ein Bericht über die erfolgreiche Entwicklung der *bke*-Onlineberatung in den vergangenen fünf Jahren erstellt. Der Geschäftsführer der *bke*, Diplom-Soziologe Klaus Menne, und der Leiter der Onlineberatung, Diplom-Pädagoge Heinz Thiery, konnten der Arbeitsgemeinschaft der Obersten Jugend- und Familienbehörden (AGJF) am 18. September 2008 Schwerpunkte der Arbeit persönlich vortragen. Die hohe Inanspruchnahme der Onlineberatung durch Jugendliche und Eltern bestätigt den richtungsweisenden Beschluss der Jugendministerkonferenz. Die Vertreter der *bke* baten bei dieser Gelegenheit die Bundesländer um Unterstützung beim Einwerben der noch fehlenden Beratungskapazitäten.

## Erfahrungsaustausch der beteiligten Fachkräfte

Die an der *bke*-Onlineberatung beteiligten Fachkräfte treffen sich einmal jährlich zu einem Erfahrungsaustausch. Im April 2008 tagte man im hessischen Borken. Aufgeteilt nach Einsatzbereich (Eltern- oder Jugendberatung) konnten an insgesamt drei Tagen nahezu 50 Fachkräfte über ihre Erfahrungen und Wünsche zur Projektentwicklung artikulieren.

Beratungskonstellationen, die als schwierig oder sehr zeitintensiv empfunden werden, wurden systematisch aufbereitet und hierzu verbesserte Vorgehensweisen erörtert. Ziel ist, alle Ratsuchenden zeitnah zu versorgen und Parallelstrukturen auf das Notwendigste zu reduzieren. Während die Intervention bereits 2007 zu einer hoch effizienten Regelstruktur ausgebaut werden konnte, bleibt die Zahl der jährlichen Supervisionen noch unter den Zielsetzungen der Projektverantwortlichen zurück. Es wird deutlich, dass die Zurückhaltung bei der Supervision mit der angestiegenen Arbeitsbelastung im Zusammenhang steht. Durchschnittlich bringen die beteiligten Fachkräfte knapp über fünf Wochenstunden ein. Weil die Versorgung der Ratsuchenden Priorität hat, können nicht alle internen Regelprozesse in einem von den Fachkräften gewünschten Umfang wahrgenommen werden. Bei weiterer Erhöhung des Personalstandes muss über interne Neuverteilungen nachgedacht werden, besonders die aktuelle Arbeitsbelastung der Forenmoderatoren wurde als dringliches Problem benannt.

Die aktuelle Struktur des Erfahrungsaustausches wurde als sinnvoll beurteilt und soll beibehalten werden. Von Seiten der Fachkräfte wurden Hinweise gegeben für sinnvolle Ergänzungen des aktuellen Funktionsumfangs der Software. Diese werden nach Maßgabe der jährlichen Haushaltsmittel in Auftrag gegeben.

# Das Leistungsspektrum der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

## Beratung im Diskussionsforum

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-beratung.de*.

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 Überprüfung der Forenaktivitäten neuer Forenteilnehmer auf der Elternseite im Monat der Registrierung belegt, dass durchschnittlich 27% neuer Beiträge von neu Registrierten stammen, denen 73% neue Beiträge von bereits länger Aktiven gegenüberstehen. Auffällig ist der uneinheitliche Verlauf. Auf der Jugendseite werden durchschnittlich 16% 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. Beliebte ist diese Beratungsform bei allen Ratsuchenden, die von den Möglichkeiten des zeitsynchron geführten Dialogs profitieren (direktes Nachfragen möglich, spontane Reaktionen etc.). Voraussetzung ist auf beiden Seiten ein angemessenes Schreibtempo mit Hilfe der Tastatur. Auch diese Beratungsform ist stark von Selbsthilfe geprägt.

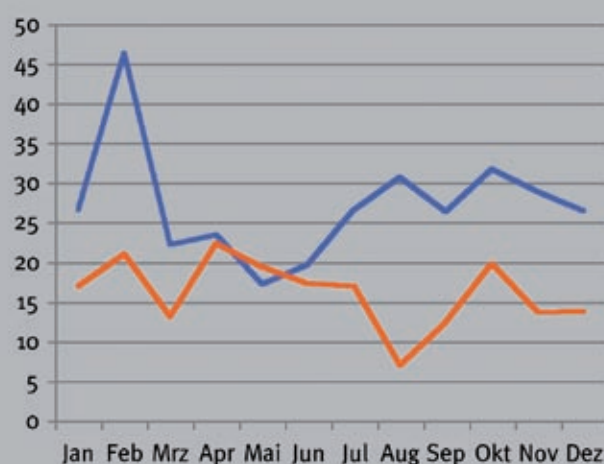
Im Berichtsjahr konnte das Angebot weiter ausgebaut werden: Pro Wochentag wurden statistisch 3,6 Gruppenchats (plus/minus 0) und 4,7 Chats (plus 0,2 Chats) in der Offenen Sprechstunde angeboten. Pro Monat wurden 15 Themenchats vorgehalten (minus 1). Das Diagramm zeigt die Entwicklung der Gruppenchats in den letzten fünf Jahren (siehe Diagramm *Gruppenchats*).

Die Anzahl der Gruppenchats für Eltern konnte leicht

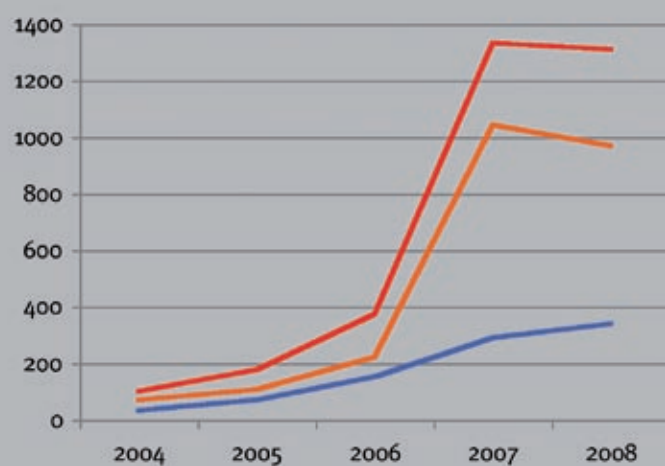
erhöht werden, während das Angebot auf der Jugendseite geringfügig rückläufig war. Es fanden 340 Gruppenchats auf der Elternseite (plus 17%) und 969 Gruppenchats auf der Jugendseite (minus 8%) statt, insgesamt 1.309 Gruppenchats. Erneut sind die Teilnehmerzahlen gestiegen: Die Elternberatung weist einen Zuwachs von 26% aus, die Jugendberatung erfuhr einen Rückgang 2%, was in direktem Zusammenhang mit der rückläufigen Chatanzahl steht.

Im Jahr 2008 haben sich 1.950 Eltern (plus 25%) an den angebotenen Chats beteiligt, bei der Jugendberatung wurden 6.554 Teilnehmende (minus 2%) gezählt. Insgesamt nutzten 8.504 Teilnehmer/innen dieses Angebot, was eine Steigerung von 3% darstellt. Durchschnittlich waren 5 Eltern bzw. 7 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

### Forenaktivitäten neu registrierter Nutzer

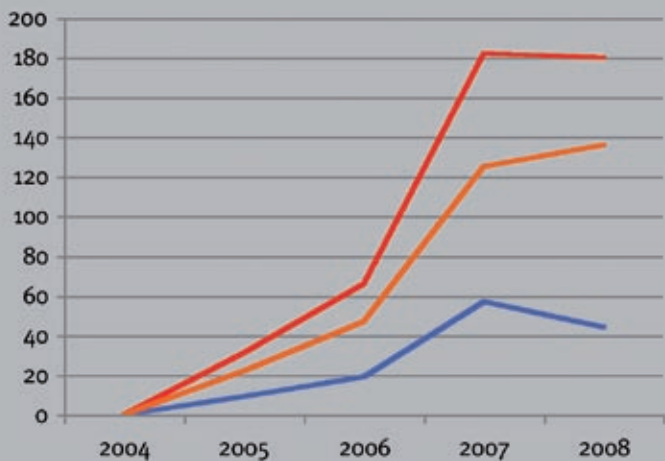


### Gruppenchats

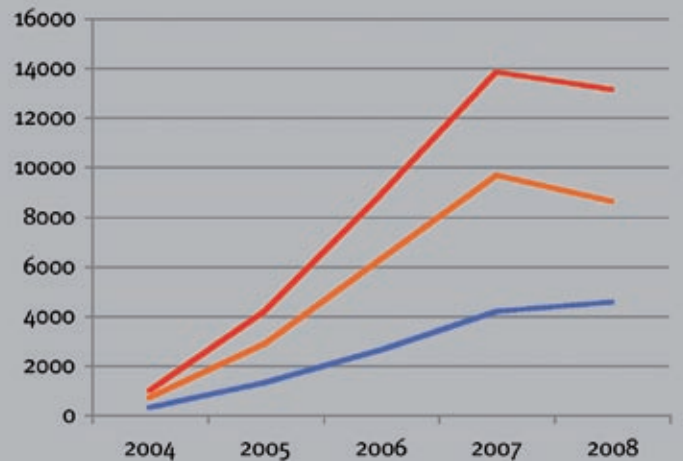


■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

## Themenchats



## Kontaktzahlen



Ratsuchenden eingebettet.

Seit 2007 werden zu Beginn der Gruppenchats bis zu drei Beratungsthemen verbindlich festgelegt, die von den Ratsuchenden benannt und von der Gruppe unterstützt werden müssen. Diese Maßnahme hat zu einer inhaltlichen Verdichtung der Gruppenchats beigetragen und findet breite Zustimmung.

### 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. Einerseits ist die Moderatorin weitgehend von fachlichen Fragestellungen entlastet, muss aber andererseits mit einem deutlich komplexeren Chatgeschehen umgehen, zumal die externen Expertinnen und Experten oft über geringere Medienkompetenz den Chat betreffend verfügen als die Ratsuchenden.

Im Rahmen der *bke*-Elternberatung wurden im Berichtsjahr 44 Themenchats angeboten (Vorjahr: 57), auf der Jugendseite 136 Themenchats (Vorjahr: 125). Insgesamt wurden 180 Themenchats angeboten (minus 2), (siehe Diagramm *Themenchats*).

Durchschnittlich wurden den Eltern 4 Themenchats monatlich angeboten (minus 1). Auf der Jugendseite waren es 11 Themenchats (plus 1), (siehe Tabelle)

Die aufgeführten Themen werden überwiegend von den Eltern oder Jugendlichen selbst vorgeschlagen. Damit ist sichergestellt, dass die behandelten Themen auf Interesse stoßen. Seit 2007 werden auf der Jugendseite die Wunscht Themen innerhalb eines speziellen Threads im Forum gesammelt, im Moderatorinnenteam diskutiert und ausgewählt.

Themenchats Eltern (Anzahl)	Themenchats Jugendliche (Anzahl)
ADHS: 7	Drogen/Kiffen/Alkohol: 29
Väter und Erziehung: 12	Zeugnis: 16
Schule / Lernen / Schulangst: 4	Schule/Schulangst/Mobbing: 9
Sonstige Themen: 21	Essstörungen: 14
	Verhältnis zu sich selbst: 5
	Sonstige Themen: 52

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 Ostern, 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 durchschnittlich einmal pro Monat der Fall. Diese Chats sind themenoffen. Besprochen werden ähnliche Themen wie im Unterforum „Die offene Tür“. So geht es hauptsächlich um das gegenseitige Verstehen und Respektieren bzw. respektiert werden und um Möglichkeiten, die meist sinnvollen Regeln von Eltern auch pubertierenden Jugendlichen gegenüber einsichtig zu machen und die Kommunikationsstrategien der Eltern an die Empfindsamkeiten des eigenen Nachwuchses anzupassen.

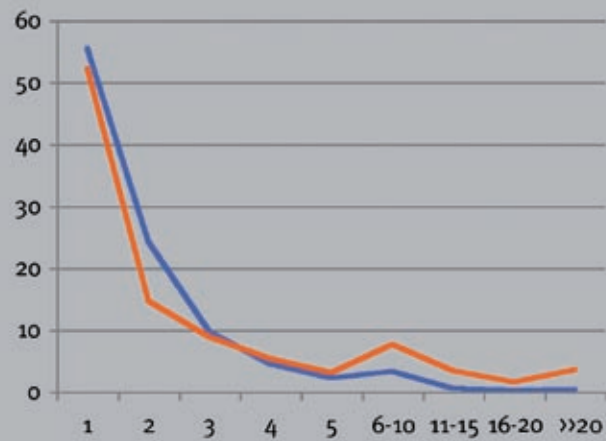
### Einzelberatung (Mailberatung)

Der Begriff „webbasierte Einzelberatung“ wird über den besser verständlichen Begriff „Mailberatung“ kommuniziert. Der einschlägige Menüpunkt auf beiden Adressatenseiten heißt schlicht „Einzelberatung“. Eine konsistente Begriffsverwendung ist nach wie vor nicht gegeben. Der Begriff „Mailberatung“ schützt auch weiterhin nicht vor falschen Assoziationen mit der nicht datensicheren „E-Mail-Beratung“. Erneut ist die Inanspruchnahme dieser Beratungsform deutlich gestiegen.

Insgesamt wurden 3.536 neu begonnene Mailberatungen (Fälle) gezählt, davon 2.102 auf der Elternseite (plus 8%) und 1.434 auf der Jugendseite (plus/minus 0%). Die Ermittlung der Beratungsintensität bei der Einzelberatung erfolgt über die Kontaktzahlen (Diagramm *Kontaktzahlen*). Bei den

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

## Verteilung der Kontakte



## Geschlechterverteilung der vorgestellten Kinder/Jugendlichen in der Elternberatung



Eltern kam es zu 4.524 (plus 9%) Kontakten (davon 2.422 Folgeanfragen). Bei den Jugendlichen konnten 8.594 (minus 11%) Kontakte (davon 7.160 Folgeanfragen) gezählt werden. Insgesamt kam es zu 13.118 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 einem Folgekon-

takt (plus/minus 0), auf der Jugendseite kommt es im Durchschnitt zu 4,5 Folgekontakten (plus/minus 0) auf jede Erstanfrage. Um einen Überblick über die Auslastung der Fachkräfte zu erhalten, lohnt ein Blick auf die Verteilung der Kontaktzahlen (siehe Diagramm *Verteilung der Kontakte*).

Die Hälfte der Eltern (55%; plus 1% gegenüber dem Vorjahr) belässt es bei einer Anfrage. 45% der Eltern richten Folgeanfragen an die Fachkräfte. Überraschend ist die Entwicklung der Intensität der Inanspruchnahme bei den Jugendlichen: Sie unterscheidet sich erheblich von der des Vorjahres. Auch jeder zweite Jugendliche (52%; plus 24% gegenüber dem Vorjahr) beließ es 2008 bei einer Anfrage. Nur 48% stellten Folgeanfragen.

Ein Grund für die Änderung dürfte im Verhalten der neu Registrierten liegen. Zugleich wird deutlich, dass die Erwartungen und Bedürfnisse gerade Jugendlicher einem raschen Wandel unterliegen und die Projektverantwortlichen weiterhin mit dauernd wechselnden Verhältnissen rechnen dürfen. (siehe Diagramm *Anteil der Einmalberatungen*).

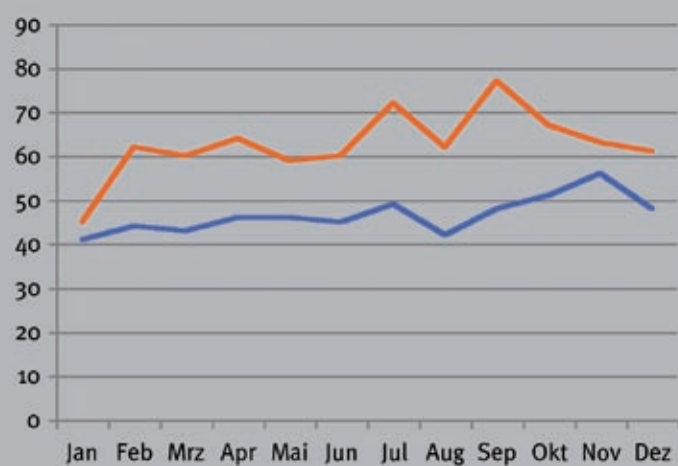
Das Verhältnis zwischen Registrierung und Inanspruchnahme einer Mailberatung im Monat der Registrierung liegt auf der Elternseite bei durchschnittlich 47% (plus 3%), auf der Jugendseite bei durchschnittlich 63% (minus 1%). (Diagramm *Verhältnis Registrierungen – Erstberatungen*).

Die Geschlechterverteilung entwickelte sich im Berichtsjahr insofern erwartungsgemäß, als die von den Eltern angesprochenen Probleme mit insgesamt 54% 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 2007 (dem letzten Jahr für das statistische Daten veröffentlicht wurden) Jungen mit 56,5% etwas häufiger als Mädchen vorgestellt. Im Jahr, 2007 hatte es noch einen Anstieg bei den Mädchen gegeben, der deutlich macht, dass das Verhalten des weiblichen Nachwuchses im Fokus elterlicher Sorge steht. Innerhalb der Einzelberatung im Rahmen der Jugendberatung wird ein erneuter Rückgang des Anteils männlicher Jugendlicher

## Anteil der Einmalberatungen



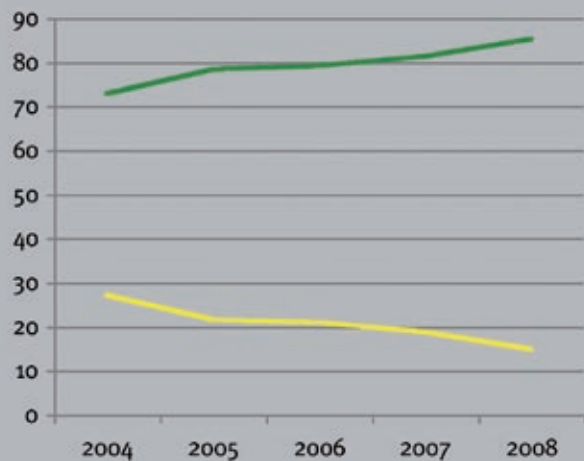
## Verhältnis Registrierungen/Erstberatungen in %



■ männlich in % ■ weiblich in %



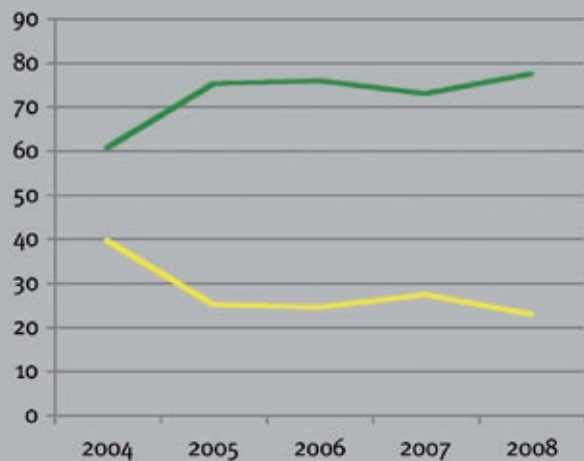
## Geschlechterverteilung Jugendliche in %



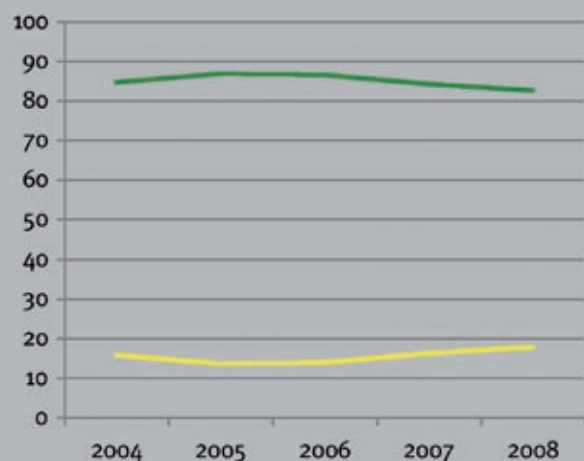
## Altersverteilung



## Geschlechterverteilung registrierter Jugendlicher



## Geschlechterverteilung registrierter Eltern



erkennbar (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung Jugendliche*; S. 28). Doch kann daraus nicht auf eine mangelnde Attraktivität des Angebots für sie geschlossen werden: Die Zahl der Einzelberatungen hat sich von 2004 mit 83 Mailberatungen auf 314 im Jahr 2008 beinahe vervierfacht. Bei

den weiblichen Jugendlichen hat sich in diesem Zeitraum die Zahl der Mailberatung von 223 auf 1.814 verachtst. Der Rückgang des 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 im Jahr 2007 für die Altersgruppe der 14- bis 21-Jährigen, mit denen direkt beraterisch gearbeitet worden ist, ein Verhältnis von einem Drittel männlicher zu zwei Dritteln weiblicher Jugendlicher (35,6% zu 64,4%).

Auch bei den jugendlichen Selbstmeldern (Geschlechterverteilung bezogen auf die Registrierung) hat mit einem Verhältnis von 77% Mädchen zu 23% Jungen der Anteil des männlichen Geschlechts leicht abgenommen (minus 5%) (siehe Diagramm *Geschlechterverteilung registrierter Jugendlicher*).

Vergleichbar ist auch die Entwicklung der Geschlechterverteilung der Eltern, die sich im Projekt registrieren. Angaben zum Geschlecht der Eltern 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 konnte der Anteil der Väter seit 2004 kontinuierlich gesteigert werden und bewegt sich (langsam) auf die Marke von 20 Prozent zu. In der örtlichen Beratung haben Väter im Jahr 2006 (dem letzten Jahr, für das diese Daten vorliegen) in zehn Prozent der Fälle den Kontakt zur Beratung aufgenommen. Damit nehmen Väter im Internet beinahe doppelt so häufig den Kontakt zu einem Beratungsangebot auf, als im „real life“.

Vergleichbar mit dem Vorjahr verhält sich die Entwicklung der Altersverteilung. 13% der von Eltern angemeldeten Kinder sind zwischen 0 und 3 Jahren alt (minus 5%). Ein leichter Rückgang dieser Altersgruppe ist somit zu verzeichnen. Der Anteil der 3- bis 6-Jährigen steigt geringfügig auf 20%, während der Anteil 15- bis 18-Jähriger erneut angestiegen ist – um drei Prozentpunkte auf 18%. Im Vergleich zur örtlichen Inanspruchnahme ist herauszustellen, dass die *bke*-Onlineberatung offenbar besonders gern von Eltern mit Kleinkindern bis zu drei Jahren in Anspruch genommen wird. Ihr Anteil ist gegenüber der

■ männlich in % ■ weiblich in %

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

Gründe für die Beratung	bke-Onlineberatung	Örtliche Beratung
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	0,9%	13,9%
Belastung des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern	9,5%	7,9%
Belastung des jungen Menschen durch familiäre Konflikte	20,0%	25,9%
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	12,0%	14,2%
Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme	40,1%	15,8%
Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen	13,7%	16,4%
Unversorgtheit des jungen Menschen	0,0%	0,5%
Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen	0,4%	2,3%
Gefährdung des Kindeswohls	3,3%	3,1%

örtlichen Beratung drei Mal so hoch (Diagramm *Altersverteilung*). Die freiwilligen Angaben zum Alter der Eltern belegen im Übrigen, dass hier 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 ist um 3 Prozentpunkte gesunken, was unmittelbar mit der Einstellung der Aktivitäten im Habbohotel zusammen hängen dürfte. In der Altersgruppe „über 21“ Jahre finden sich ca. 2% Jugendliche, 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 mehr als 60% 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 (Tabelle oben).

Die vorstehende Tabelle stellt für die Mailberatung auf bke-beratung.de die Gründe für die Beratung zusammengefasst für Jugend- und Elternberatung im Jahr 2008 dar. Für die örtliche Erziehungs- und Familienberatung liegen die Gründe für die erbrachte Leistung erst für das Jahr 2007 vor. Es fällt auf, dass für die Mailberatung *Entwicklungsauffälligkeiten und seelische Probleme* mit 40% den häufigsten Beratungsgrund darstellten. In der örtlichen Beratung entfallen darauf nur 16%. Dies ist durch die Prävalenz seelischer Probleme bei den Jugendlichen (mit) bedingt. Es folgen die *Belastungen junger Menschen durch familiäre Konflikte* mit 20%. Sie stellen in der örtlichen Beratung den am häufigsten genannten Grund dar und werden für jeden vierten jungen Menschen benannt. *Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern*, *Auffälligkeiten im sozialen Verhalten* und *schulische Probleme* sind in der Mailberatung und in der Face-to-Face-Beratung etwa gleich häufig vertreten. Auch eine *Gefährdung des Kindeswohls* wird mit drei Prozent gleich oft als Grund für die Beratung benannt. Eine *eingeschränkte Erziehungskompetenz* wird kaum in der

Mailberatung, jedoch bei 14% der örtlichen Beratungen von den Fachkräften gesehen.

## 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

Die Inanspruchnahme der Beratungsformen erhöhte sich erneut. Der Schwerpunkt lag im Berichtsjahr auf den Angeboten der Elternberatung. Die Tabelle vermittelt einen Überblick über die Entwicklung pro Beratungsform (siehe Tabelle).

Wie im Vorjahr ist der Anstieg der Inanspruchnahme abhängig vom Umfang der Öffentlichkeitsarbeit. Sowohl aufgrund der steigenden Anzahl von Verlinkungen wie auch durch die Beachtung des Projektes in den Medien (vor allem im Zusammenhang mit der Ankündigung der Zeugnischats) konnte die Zielgruppe „Jugendliche“ gut angesprochen werden, wie die Steigerung der Forenbeiträge auf der Jugendseite belegt.

Beratungsform	Eltern	Jugend
Mailberatung	+ 2%	- 11%
Einzelchat	+ 26%	0%
Gruppenchat	+ 17%	-2%
Themenchat	- 1%	+ 1%
Forum	- 49%	+ 8%

# Qualitätssicherung

## Fortbildung

21 Fachkräfte konnten in zwei Fortbildungsveranstaltungen in die virtuellen Beratungstechniken eingeführt werden. Schulungsort ist seit 2006 die Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer, eine ländergeförderte Einrichtung, die insbesondere in der Lage ist, das für die technischen Übungen erforderliche Equipment zur Verfügung zu stellen. Die Fortbildung erstreckte sich jeweils über fünf Tage.

## Intervision

Im Jahr 2008 fanden 187 Intervisionen statt; durchschnittlich 16 pro Monat. Innerhalb der Virtuellen Beratungsstelle hat sich die Intervision als grundlegende fachliche Begleitstruktur etabliert. Sie wird von den Fachkräften als hilfreich und die tägliche Arbeit unterstützend erlebt. Durchgeführt wird die Intervision als Chat. Abwechselnd ist eine Fachkraft für die Chatanlage und das anschließende Protokoll 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 konnte die Anzahl supervidierter Fachkräfte um 26% gesteigert werden. Die Anzahl der Supervisionen erhöhte sich um 50%. Durchschnittlich waren zwei Zeitstunden pro Fall erforderlich. Wie die Intervision erfolgt die Supervision mediengestützt, wobei hier auch das Medium Telefon zum Einsatz kommt. Angesprochen werden die Supervisoren entweder über die internen Kommunika-

tionsmittel oder via E-Mail oder telefonische Kontaktaufnahme. Auf Wunsch vermittelt der Overhead eine passende Supervisorin.

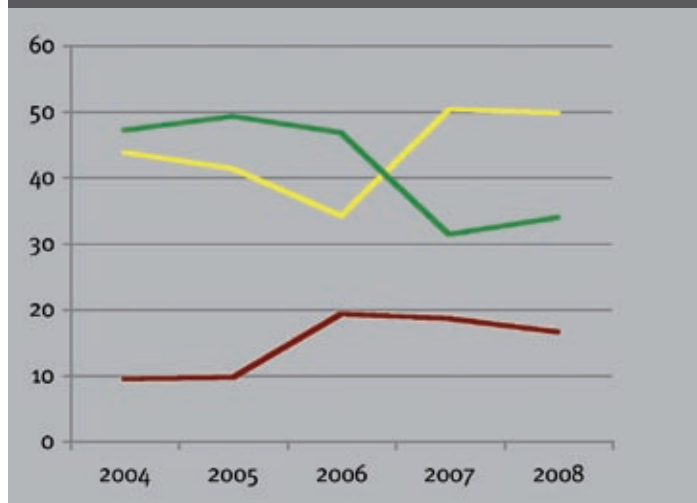
## Feedback und Beschwerdemanagement

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:

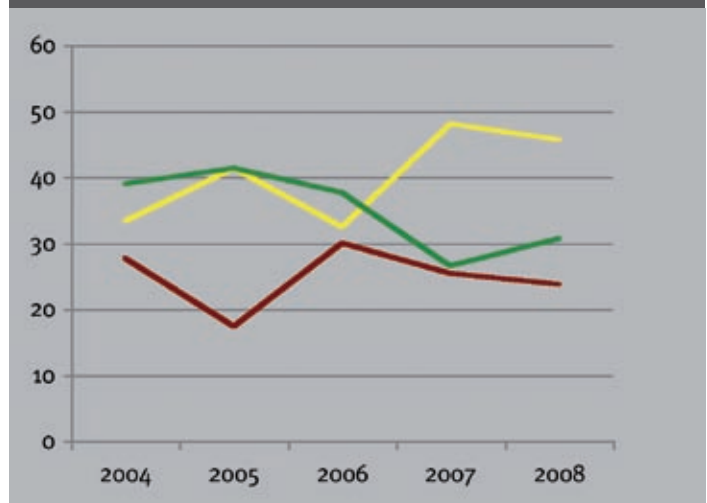
- Wie finden Sie/findest du die Einzelberatung?
- Wie finden Sie/findest du den Einzelchat?
- Wie finden Sie/findest du den Gruppenchat?
- Wie finden Sie/findest du den Themenchat?
- Wie finden Sie/findest du das Forum?
- Wie finden Sie/findest du die Gesamterscheinung der Seite?

Die Ratingskala lässt die Angaben „sehr gut, gut, mittelmäßig, nicht gut, nicht benutzt“ zu. Im Berichtsjahr machten 426 Ratsuchende von dieser Möglichkeit Gebrauch (minus 24%). 60% der am Feedback Teilnehmenden haben darüber hinaus einen Kommentar formuliert. Hinsichtlich der Bereitschaft der Adressatengruppen, sich am Feedback zu beteiligen, ergibt sich folgendes Bild: 96% Feedbacks entfallen auf Jugendliche (plus 12%), Eltern stellen lediglich 4% der Rückmeldungen (minus 14%). 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

Nutzung der Beratungsformen der Elternberatung in %



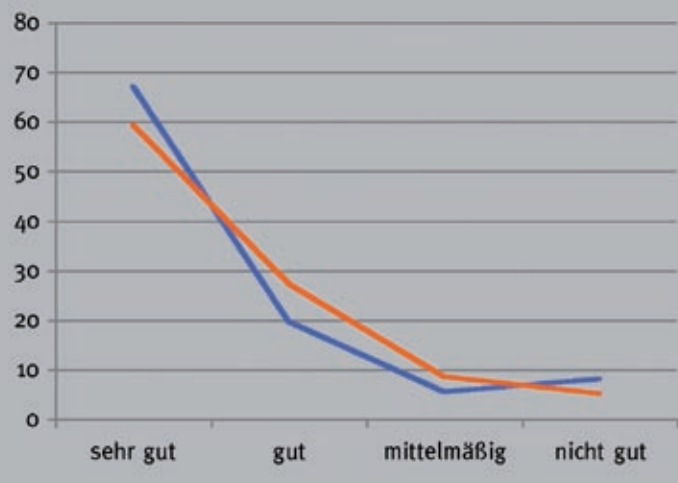
Nutzung der Beratungsformen der Jugendberatung in %



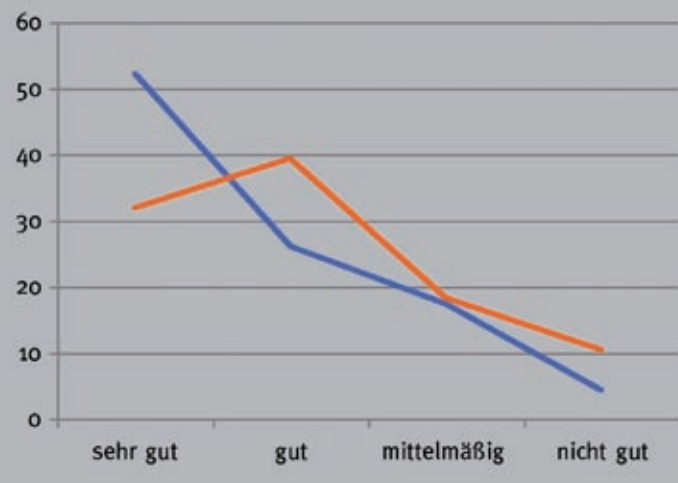
Einzelberatung Forum Chat

Summe Eltern Jugendliche

### Feedback Mailberatung in %



### Feedback Gruppenchat in %



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 hat im Jahr 2008 jeder zweite Ratsuchende, der die Angebote aktiv nutzte, eine Einzelberatung in Anspruch genommen. Jeder dritte Ratsuchende beteiligte sich an den Diskussionen im Forum. An einem Gruppen- oder Themenchat nahmen 16% der aktiven Ratsuchenden teil. Auf der Jugendseite ist inzwischen ebenfalls die Einzelberatung die am meisten genutzte Beratungsform. Fast jede zweite Jugendliche nimmt sie in Anspruch. 30% der aktiven Jugendlichen beteiligen sich im Forum und jede vierte Jugendliche nutzt die Gruppen- bzw. Themenchats (Diagramm *Nutzung der Beratungsformen der Jugendberatung*).

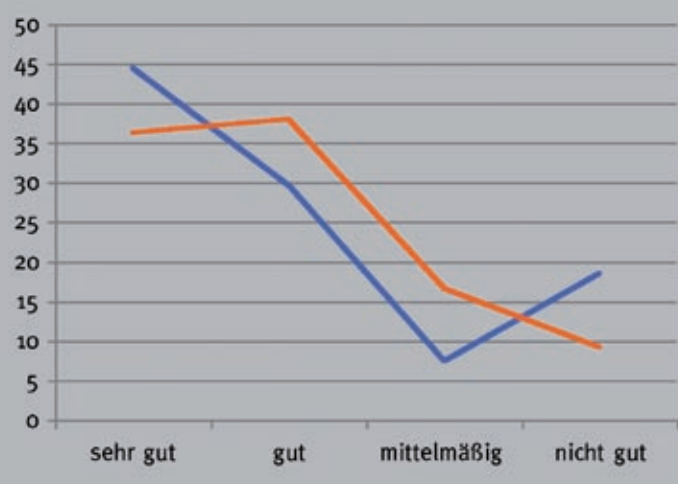
Beide Diagramme zeigen plastisch den uneinheitlichen Verlauf bei der Nutzung der angebotenen Beratungsformen. In den Jahren bis 2006 konnte die Beratung im Forum die anderen Beratungsformen dominieren, seit 2007 hat die Einzelberatung bei den Ratsuchenden beider Adressatengruppen enorm an Bedeutung gewonnen. Bei aller Uneinheitlichkeit entwickelt sich die Stellung der Einzelberatung auf der Eltern- und der Jugendseite auffällig parallel.

Insgesamt 87% der Eltern bewerten die Einzelberatung als „sehr gut“ oder „gut“. Bei den Jugendlichen stimmen 88% dieser Einschätzung zu. Ebenfalls übereinstimmend ist das Ergebnis der kritischen Kommentare: nur 8% der Eltern und 5% der Jugendlichen sind mit der Einzelberatung unzufrieden (Diagramm *Feedback Mailberatung*).

Als Einzelberatung im Chat wird aktuell nur noch die Offene Sprechstunde angeboten. Die Auslastung der Fachkräfte lässt keinen Spielraum für terminierte Einzelchats. Übereinstimmend finden 74% der Eltern und der Jugendlichen dieses Angebot „gut“ oder „sehr gut“. Erstaunlicherweise sind 19% der Eltern mit der Offenen Sprechstunde unzufrieden, während dies auf der Jugendseite nur auf 9% zutrifft. Denkbar ist, dass die Eltern die Möglichkeiten innerhalb der 60-minütigen Sprechstunde überschätzen (Diagramm *Feedback Offene Sprechstunde*).

78% der Eltern und 71% der Jugendlichen sind mit den Gruppenchats sehr zufrieden oder finden das Angebot gut. Lediglich 4% Eltern und (erwartungsgemäß) 10% der Jugendlichen äußern sich unzufrieden. Auf der Jugendseite werden in den Gruppenchats immer wieder Beziehungskonflikte ausgetragen, die von den Moderatoren den Einsatz der bekannten Regularien erfordern. Es darf wegen der bekannten Dynamik auf der Jugendseite nicht verwundern, dass es nach solchen Chats zu sehr spontanen und teilweise sehr kritischen Äußerungen kommt (Diagramm *Feedback Gruppenchat*).

### Feedback Offene Sprechstunde in %

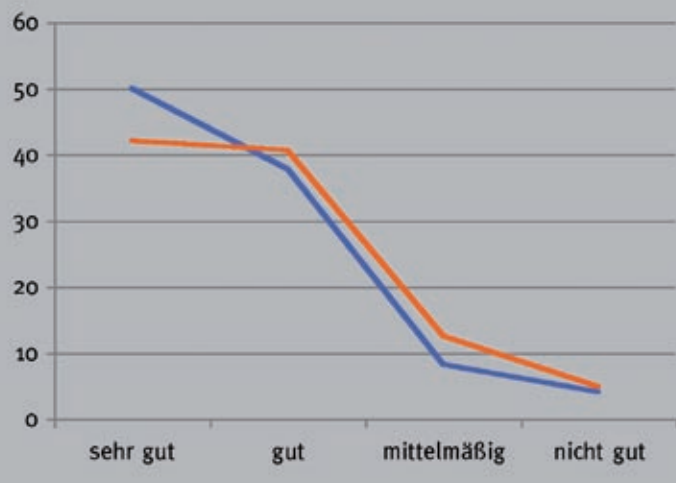


### Feedback Themenchat in %





### Diagramm Feedback Forum in %



78% der Eltern und 74% der Jugendlichen bewerten den Themenchat positiv. Allerdings sind 13% der Eltern nicht zufrieden, auf der Jugendseite sind dagegen nur 7% unzufrieden (Diagramm *Feedback Themenchat*).

88% Eltern und 83% der Jugendlichen haben das Diskussionsforum mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Nur 4% respektive 5% äußern sich 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*).

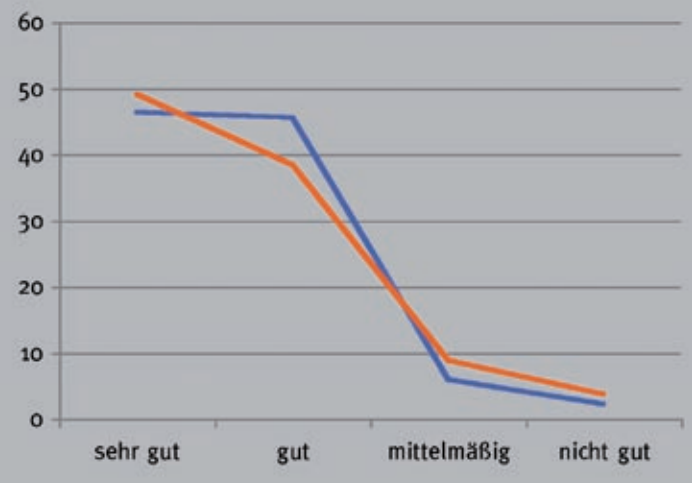
92% Eltern und 87% Jugendliche bewerteten die grafische Erscheinung (Layout) der beiden Websites *bke-elternberatung.de* und *bke-jugendberatung.de* als „sehr gut“ oder „gut“. Nicht angesprochen durch das Layout fühlen sich nur noch 2% respektive 4% (siehe Diagramm *Feedback Erscheinungsform*).

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. Bei den anonym durchgeführten Evaluationen kann diese Gruppe 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

Neu auf *bke-beratung.de* automatisierte Nachbefragung von Ratsuchenden nach Abschluss der Einzelberatung. Sofern Ratsuchende in ihrem Profil einer Kontaktaufnahme durch die *bke* nicht explizit widersprechen, versendet das System 6 Monate nach Abschluss der Mailberatung einen Link zu einer Umfrage. Erfragt wird, wie Ratsuchende auf das *bke*-Angebot aufmerksam wurden, welche Erwartungen sie mit einer Beratung im Internet verbinden und welche Gründe für die Wahl dieser Beratungsform letztlich ausschlaggebend waren. Weiterhin werden die Anlässe erfragt und es wird um Bewertung gebeten, ob sich als Folge der Beratung die persönlichen Verhältnisse verbessert haben. Schließlich wird gefragt, ob die Betroffenen das Angebot anderen empfehlen würden. Die Fragen sind teilweise standardisiert (vorgegebene Antworten), teilweise kann frei formuliert werden.

### Feedback Erscheinungsform in %



Teilgenommen haben 11 Eltern und 9 Jugendliche. Das entspricht einem Rücklauf von 5 Promille bei der Eltern- und 6 Promille bei der Jugendberatung. Das ist ein insgesamt enttäuschendes Ergebnis. Es zeigt, dass die spontane Reaktion im Internet einen ungleich höheren Stellenwert besitzt, als die Möglichkeit, nach einer gewissen Zeit einen Vorgang rückblickend zu bewerten.

Obleich die Ergebnisse nicht repräsentativ für die Bewertung und Wirkung der Mailberatung sind, sollen dennoch einige interessante Gesichtspunkte dargestellt werden. 90% der Eltern finden das Angebot mit Hilfe von Suchmaschinen. Bei den Jugendlichen sind es dagegen nur 66%. Bei den Erwartungen an die Onlineberatung stimmen beide Adressatengruppen erstaunlich gut überein: Der schnelle und fachlich profunde Ratschlag steht im Zentrum der persönlichen Erwartungen. Wobei für mehr als die Hälfte der Eltern die einfache Erreichbarkeit dieser Beratung rund um die Uhr für das wichtigste Auswahlkriterium darstellt. Anders die Jugendlichen: Für sie zählt zum einen, dass ihnen niemand gegenüber sitzt und dass sie selbst bestimmen können, wie lange die Beratung dauert (d.h. wie lange sie sich in den Prozess einbringen wollen oder können). Bei den Anlässen benennen die Eltern neben sachlichen Gründen (z.B. Bett-nässen) immer wieder den persönlichen Leidensdruck als Grund für die Aufnahme einer Onlineberatung. Jugendliche benennen ebenfalls ihre Überforderung als hauptsächliches Motiv für eine Beratungsaufnahme. 46% der Eltern geben an, dass das geschilderte Problem sich ganz gebessert hat. 18% sprechen von einer teilweisen Verbesserung. Doch 36% geben an, dass die Beratung nicht hilfreich war. 20% der Jugendlichen sagen, dass die Beratung das Problem ganz gebessert hat und 70% empfinden eine teilweise Verbesserung der persönlichen Situation als Folge der Beratung. 10% empfinden die Situation als unverbessert oder sogar schlimmer als vor der Beratungsaufnahme.

Es gilt, diese Zahlen vorsichtig zu interpretieren: Selbst wenn sie auf die Gesamtheit der Ratsuchenden in der Mailberatung hochgerechnet werden dürften, müssen sie als Indikatoren für wichtige und auf Dauer sicherlich hilfreiche Vorgänge gesehen werden. Jugendliche, die sich für die eigene Situation und Motivlage öffnen, werden über die Beratung mit Zusammenhängen konfrontiert, die sie vorher nicht gesehen haben und zur Verunsicherung beitragen. Insofern überrascht der hohe Anteil an zufriedenen und teils zufriedenen Jugendlichen. Da nicht wenige Jugendliche auch

nach abgeschlossener Mailberatung im Gruppenchat oder im Forum aktiv bleiben, werden diese Prozesse (offene Fragen, Ängste) dort weiter behandelt und können dazu führen, dass Probleme bewältigt werden können. Gleiches gilt im Prinzip auch für Eltern.

Dass diese Interpretation keine Überwertung darstellt, wird an der Beantwortung der Frage deutlich, ob die Ratsuchenden das Angebot weiter empfehlen würden. 90% der Eltern und 100% der Jugendlichen antworten positiv. Außerdem würden sich 81% der Eltern und 89% der Jugendlichen

jederzeit wieder an das Angebot wenden.

Positiv ist die Wirkung der *bke*-Onlineberatung.de auch für die Bereitschaft der Ratsuchenden, künftig eine Beratung vor Ort in Anspruch zu nehmen. Mit „Ja“ antworten hier 46% der Eltern, während nur noch 27% eine solche Möglichkeit weiter ablehnen. Auf der Jugendseite wird diese Frage zu 100% positiv beantwortet. Die Tätigkeit der Virtuellen Beratungsstelle hat somit eindeutig positive Auswirkungen auf die Inanspruchnahme der örtlichen Erziehungsberatung und steht nicht in Konkurrenz zu ihr.

## „Ihre Meinung“: Das Feedback der User

Die Nutzer und Nutzerinnen der *bke*-Onlineberatung können freiwillig Rückmeldungen zur Website und zum Beratungsangebot abgeben. Über das Formular „Ihre Meinung“ können freie Kommentare eingegeben werden. Auch im Berichtsjahr wurde diese Möglichkeit wieder reichlich genutzt. Im Folgenden ist eine Auswahl der Feedbacks von Jugendlichen und Eltern dargestellt. Die Beiträge der Ratsuchenden zeigen, dass die *bke*-Onlineberatung weitgehend eine sehr positive Resonanz auslöst und den Ratsuchenden in deren eigener Wahrnehmung weiterhilft. Das Lob des Angebots ist häufig auch mit konstruktiver Kritik verbunden. Die Rückmeldungen geben damit vielfältige Anstöße für eine Weiterentwicklung des Angebotes im Interesse der Ratsuchenden. Die Beiträge sind im Original-Wortlaut, jedoch orthographisch vereinheitlicht, abgedruckt.

### Rückmeldungen von Eltern

Ich finde alles total super. Leider habe ich noch NIE eine Möglichkeit für den Einzelchat gehabt, was ich sehr schade finde. Ansonsten, immer weiter so!

Ich finde, es könnte auch mal am Wochenende so ein Gruppenchat stattfinden.

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

Ich finde es prima, dass es diese Seite und auch dieses Forum gibt, damit man nicht alleine mit seinen Problemen ist.

Ich finde die Möglichkeit, sich auf diesem Wege einen Rat einzuholen, außerordentlich ansprechend. Die Seiten sind übersichtlich gestaltet und man bekommt – ohne lange warten zu müssen – Antworten von kompetenter Seite. In meinen Augen eine rundum sinnvolle und hilfreiche Einrichtung.

Sehr gute Beratung im persönlichem Gespräch. Im Forum sollte man jedoch öfter nach dem Rechten sehen.

Hallo. Ich war hier im Forum auf der Suche nach Beiträgen zur Frage, ab wann jugendliche legal Sex haben dürfen. Leider erweist sich die Suche nach vergangenen Diskussi-

onsbeiträgen als sehr langwierig, da bei entsprechenden Schlagworten keine Treffer gezeigt werden, man also alle Beiträge durchscrollen möchte. Habe das nach 45 Minuten erschöpft aufgegeben. Fände eine Verbesserung der Suchmöglichkeiten dringend erforderlich. Vielen Dank.

Dass es so eine Seite gibt, ist wie ein Geschenk.

Bin für heute ganz froh, hier reingesehen zu haben. Gab so einiges in den Foren, was zu meinen Töchtern passte. Bin ich doch nicht so allein mit den Problemen. Danke.

Ich muss mich ganz herzlich bedanken, dass Sie mit Ihrer Seite eine Plattform geschaffen haben, um zu lesen, um zu lernen, vielleicht zu verstehen und sich Tipps zu holen, in allen Formen. Ich war heute auf der Suche nach einer Beratungsstelle des Jugendamtes im Net und bin auf Ihre Seite gestoßen und siehe da, mir geht's gleich besser und meinem Sohn dadurch auch =) vielen Dank.

Liebe Berater/innen, vielen Dank für Ihre Hilfe. Ihre Beratung kann ich nur weiterempfehlen. Ihre Hilfestellung war stets praxisnah und umsetzbar und führte immer zum Erfolg. Danke, Danke, Danke. Macht weiter so!

Das System ist unübersichtlich. Was passiert in der Sprechstunde? Spreche ich da mit jemandem? Das wird nicht erklärt. Ich weiß nicht, was auf mich zukommt. Die Forenbeiträge stehen nicht im Zusammenhang. Auf welche Frage wurde geantwortet?

Es hat mir die Angst genommen, zu einer persönlichen Beratungsstelle zu gehen. Erst einmal hier anonym einiges loszuwerden, war für mich absolut perfekt.

Ich habe zwar noch nicht alle Angebote genutzt bis jetzt, bin aber sehr froh, hier verschiedene Hilfen zu bekommen. Gerade als Alleinerziehende steht man sehr oft mit Fragen und Entscheidungen völlig allein da, und da können diese Seiten hier ein sehr große Hilfe sein. Bisher war es bei mir auch schon so.

Ganz tolle Seite. Ich bin bis jetzt sehr zufrieden mit der Beratung.

Ich finde die Hilfe super. Man kann zu jeder Stunde bzw. Tag schreiben, wenn man Hilfe braucht. Mir hat die Beratung sehr geholfen und sie hat mich sehr gestärkt. Danke.

Kompetenz und fachliches Wissen gut bis sehr gut, wirkt aber leider manchmal ein wenig „kalt“ und unpersönlich.

Ich möchte gerne einen positiven Kommentar abgeben. Ich wurde bisher sehr informativ und sehr hilfreich beraten.

Konnte bis jetzt noch keine Erfahrung auf dieser Seite sammeln. Ich hoffe, dass die Angebote auf dieser Seite besser sind, wie auf vergleichbaren Seiten. Habe schon einige ausprobiert, aber wirklich helfen konnte keiner, gute Tipps/Ratschläge hatte auch keiner gegeben, geschweige denn sonst was, womit ich etwas anfangen konnte. Bin gespannt, -)

Ich bin von ihrer Beratung sehr überrascht. Hatte mit einer so detaillierten und qualifizierten Antwort nicht gerechnet. Mir hat ihre ausführliche Stellungnahme sehr geholfen. Manchmal kommt man auf Dinge, die nahe liegend sind, einfach selber nicht. Waren hier als Eltern beide mit der Situation überfordert. Schön, dass es ihre Elternberatung, die ich bis dato nicht kannte, gibt. Werde gerne wieder auf sie zurückgreifen und sie auch bei Bedarf weiter empfehlen. Nochmals vielen Dank.

Ich bin sehr erleichtert, diese Site gefunden zu haben. Als Stiefmutter bin ich in vielen Situationen einfach überfordert. Ich finde diese Site wirklich sehr gelungen und werde hier auch wieder herkommen. Danke für Ihre Arbeit.

Die Einzelberatung ist sehr, sehr hilfreich, weil sie schnell ist. Sämtliche regionalen Angebote der Erziehungsberatung sind hoffnungslos ausgebucht. In Krisensituationen hilft es Kindern und Eltern aber nicht, wenn man monatelang warten muss. Es muss für Eltern dringend eine jederzeit verfügbare telefonische, elektronische oder persönliche Beratungsmöglichkeit geben, um in Krisen unterstützt werden zu können. Darum ist es toll, dass es dieses Angebot hier gibt, das ich gerne weiterempfehle.

Hallo liebe *bke*, eben habe ich durch Zufall diese Homepage gefunden. Ich erhoffe mir einen regen Austausch mit Eltern und Fachleuten. Vielen Dank im Voraus. Ciao.

## Rückmeldungen von Jugendlichen

Im Großen und Ganzen find ich alles SUPPER.

Ich find die Seite einfach toll. Das einzige, was ich mir noch vorstellen könnte, ist mehr Chats und schnellere Hilfe, aber das ist schon okay wie es ist. Denn durch schnellere Hilfe und mehr Chats braucht man mehr Personal, oder mehr Zeit muss das Personal da sein. Und ich denke mal, die brauchen auch ihre Ruhe. Also von daher ist schon ziemlich okay, wie es ist. Ich find's einfach toll, dass man hier Hilfe bekommt.

Ich finde es sehr gut, wenn man mit einem Berater ganz alleine über seine Probleme schreiben kann. Da gewinnt man mehr Vertrauen.

Es wäre besser, schneller zu antworten. Danke.

Ich hab noch nie gesehen, das ein Einzelchat-Termin frei ist.

Ich bin so froh, dass ich hier mich wem anvertrauen kann und auch gute Ratschläge bekomme. Danke, dass ich damit nicht allein gelassen werde.

Ich fände es besser, wenn man im Forum freiwillig sein Alter oder Altersbereich (z.B. 10-12 oder 14-16) angeben kann, denn so kann man viel leichter auf die Fragen antworten. Die Beziehungsprobleme einer 13-Jährigen mit ihrem Freund sind ganz andere als die einer 17-Jährigen. Aber das Alter des Users lässt sich schlecht erkennen, und das macht es schwer, Erfahrungen mitzuteilen, weil diese völlig fehl am Platz sein können, vor allem wenn im Post die Situation schwammig erklärt wird.

Diese Seite ist echt eine große Hilfe für mich, weil ich im Moment ziemlich verzwickte Probleme habe, bei denen meine Freunde mir nicht mal helfen können.

So was wie diese Seite sollte es viieeel öfter geben.

Die Einzelberatung fand ich sehr hilfreich.

Ich finde die Seite sehr gut. Wenn man Probleme hat, weiß man, dass jemand sich dafür interessiert.

Der Themenchat oder Gruppenchat ist oft schon voll, wenn er gerade erst losgegangen ist.

Die langen Wartezeiten bei Sprechstunden sind nicht so toll, aber sonst – super Sache. Sollte unbedingt noch weiter ausgebaut und gefördert werden.

Die Einzelberatung sollte nicht immer so lange brauchen, wenn es dringend ist.

Ich schätze die Anonymität und nutze das Angebot der Einzelberatung sehr gern, da das Schreiben viel leichter fällt, als Sprechen und mir persönlich auch mehr bringt. Ich hoffe, dass das Angebot auch vielen anderen hilft. An dieser Stelle ein Lob an euch.

Was ich besonders gut finde, ist, dass man hier immer etwas loswerden kann. In realer Beratung dauert es ja doch immer ein bisschen bis zum nächsten Termin.

Ich danke Gott, dass ich auf dieses Forum gestoßen bin :)

Ich finde eure Seite echt gut. Schade ist allerdings, dass das Angebot nur bis 21 geht. Gerade in dieser Zeit, wenn man in der Ausbildung ist, ist es oft sehr schwer im Leben. Und die Probleme verschwinden ja leider nicht mit dem 21. Geburtstag. Das nächste Angebot ist dann ja leider erst die Elternberatung. Es sollte auch etwas für die Zeit dazwischen geben, denn auch in dieser Zwischenzeit haben die Leute Probleme, mit denen man oft nicht alleine klar kommt.

Einige Berater sind irgendwie komisch.

Das ist cool.

Also, dass man den Chats erst eine Stunde nach Anmeldung beitreten kann, find ich nicht so toll.

Ich find das ziemlich doof, dass die meisten Chats zu voll sind oder belegt. Das find ich traurig, denn ich hab wirklich ziemlich Stress mit meiner Mutter und mein Stiefvater hat mir diese Adresse geschickt.

Super, dass man hier kostenlos Hilfe bekommt.

Wahnsinn, ich find's super, dass es sowas gibt. Oft gibt ja schon auch noch Hemmschwellen, zu einer echten Person zur Beratung zu geh'n. Ich bin aber hier nur aus Zufall draufgekommen, hab vorher nie was darüber gehört... Aber ich empfehl das schon in meinem Freundeskreis weiter :) Weiter so!

Ich benutze hier eigentlich nur die Einzelberatung. Und die finde ich bis jetzt ganz gut.

Hallo liebes *BKE*-Team. Ihr seid echt ein tolles Team:) Ihr gebt euch wirklich soooooo viel Mühe, vor allem den Einzelchat finde ich toll. So muss man nicht extra jemanden aufsuchen (Arzt/Vertrauensperson) sondern kann sich einfach (anonym) an euch wenden. Ich möchte an alle von euch ein großes Lob aussprechen und euch bitten, noch lange mit dieser Art von Beratung weiterzumachen.

Was ich noch sehr gut fände (falls es das nicht schon gibt und ich es einfach nicht finde), wenn man ein Protokoll, von den Chats und der Sprechstunde hätte. So wie das Archiv von den Beratungen. Dann könnte man alles nochmal in Ruhe nachlesen.

Ich muss sagen bei der Einzelberatung ist nur doof, dass sooo wenige Berater da sind.

Ich finde es schade, dass so selten Einzelchats stattfinden, sonst finde ich es hier klasse.

Ich bin froh, diese Seite gefunden zu haben. So kann ich ganz offen über meine Probleme reden. Niemand kennt mich und sieht mich. Ich muss mich also nicht verstecken. Noch dazu ist die Beratung ziemlich gut.

Ich finde das gut, dass ihr so eine Jugendberatungs-Seite aufgemacht habt, weil Jugendliche ja nicht über alle oder auch gar keine Probleme mit ihrer Familie reden und sich hier aussprechen und sich Tipps holen können. Macht weiter soooo (=

Alles in allem gut.

Ich habe zwar erst einmal das Angebot angenommen und bin mehr als zufrieden. Habe mich gut betreut gefühlt. Danke.

Ich finde es gut, dass man hier so gut beraten wird, und auch dass mal in der Einzelberatung alles aufschreiben kann, was einen bedrückt und man Hilfe und Mut zugesprochen kriegt.

Nur die Sprechzeiten sind nur für Leute, die kurze Tage haben.

Die Zeit für die Gruppenchats sind zu knapp. Man schreibt oft über die vereinbarte Zeit und wenn man sich nicht gleich am Anfang meldet, dann hat man keine Chance mehr, dran zu kommen. Auch in der Sprechstunde hatte ich noch nicht das Glück, dran zukommen, obwohl ich genau zur Öffnungszeit da war. Naja, ich denke, es sind zu viele Leute, die Hilfe benötigen, ein sehr trauriges Bild....

Ich finde es hier sehr schön. Doch es sollte alles etwas übersichtlicher werden.

Die Seite ist im Allgemeinen sehr gut und ich bin froh, dass sie besteht. Doch die Gruppenchats sind zu schnell voll, und dann hat man keine Chance mehr rein zukommen, so wie vor kurzem, obwohl ich genau zur „Eröffnung“ da war. Dann besteht leider keine Möglichkeit mehr, jemandem seine Probleme mitzuteilen.

Ich finde es echt toll, dass es sowas gibt. Zumal sich viele nicht trauen, sich reale Unterstützung zu holen. Und erst mal sich hier informieren können, mit Fachleuten sprechen können. Auch wenn jemand mal in einer Krise ist und keinen hat zum Sprechen (Freunde, Therapeuten etc...), dann ist es gut, dass man sich hier mitteilen und austauschen kann. Es kann echt helfen. Was ich auch super finde, dass sich Psychologen etc... mit bei sind und auch Spaß dran haben sich mitzuteilen und Tipps abzugeben. Echt spitze. Ich selber bin froh, dass ich hierher gefunden habe. Macht weiter so!

Ich mag diese Website.

Ich finde das hier gut.

Ich finde es echt klasse, dass ihr euch unsere Probleme anhört und versucht, uns zu helfen. Danke für alles.

Diese Seite ist voll cool.

Danke, Danke, Danke. Ihr habt mich in den letzten drei Jahren schon dreimal aus ziemlich tiefen Löchern rausgeholt. Ich bin froh, jetzt in einem Land zu leben, wo es so eine Beratungsstelle gibt.

Ich finde es sehr gut, dass die Berater schnell auf die Beiträge im Forum antworten. Ich finde auch gut, dass alle Probleme – egal welche – sehr ernst genommen werden.

Dies ist endlich mal eine Seite, wo man wirklich Hilfe und Tipps bekommt, die einem auch etwas nützen. Vielen Dank.

Leider finde ich, dass die Antworten immer etwas sehr spät kommen. Dadurch bekommt man das Gefühl, nicht ernstgenommen zu werden. Für Leute die Hilfe benötigen, ist das echt ein Schwachpunkt auf eurer Seite. Ich finde es aber trotzdem toll, dass es sie gibt.

Ich finde das Angebot der *bke* super gut und hoffe, dass es das immer geben wird hier. Die vielen Angebote, Chats, Einzelberatung, Sprechstunde und und und, das ist echt klasse und besonders die Einzelberatung hilft mir im Moment sehr. Mit dem Forum (also nicht mit der Aufmachung vom Forum, die finde ich sehr gut), also mit den Usern und den



*bke*-mods vom Forum komme ich leider nicht klar (mit dem was oft dort geschrieben wird und das Verhalten halt der User und *bke*-mods oft) und für die Chats gilt das gleiche, da traue ich mich gar nicht rein. Ich weiß auch nicht, woran das liegt. Aber ansonsten, finde ich das alles hier echt super klasse spitzenmäßig gut.

Ich find's toll, dass es diese Seite gibt :) Ich kann mir gut vorstellen, dass es viele gibt, die lieber schreiben statt

reden, und naja ich gehör halt auch dazu :) Diese Seite und das ganze Angebot sind wirklich toll. Ich werd die Seite auf jeden Fall weiterempfehlen. Und danke nochmal für die Hilfe hier. :)

Das *bke* ist eine tolle Interneteinrichtung. Weiter so!

Bin ganz neu hier, gefällt mir aber bisher wirklich gut.

---

## 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 Projektverantwortlichen entwickelt und ergänzt sie aufgrund der Praxiserfahrungen kontinuierlich. Für die zuverlässige und weitsichtige Umsetzung der Anforderungen an die Software ist 24you (erneut) zu danken.

Die Software *Virtuelle Beratungsstelle 2.0* ist auf den Rechnern eines so genannten Webhosters installiert. Die Leistungen des neuen Webhosters HostEurope können als gut bezeichnet werden. Seit dem Wechsel zu ihm gab es keine nennenswerten Ausfälle mehr. Die angekündigten und nur sehr kurzen Wartungsausfälle waren ohne negative Folgen auf das Gesamtsystem.

---

## Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### Verlinkung

Die Eingabe der Begriffe „bke-elternberatung“ und „bke-jugendberatung“ in die Suchmaschine „Google“ listet für den ersten der beiden Suchbegriffe 6.940 Fundstellen (im Vorjahr: 2.630 Fundstellen) und für den Suchbegriff „bke-jugendberatung“ 4.580 Fundstellen (Vorjahr: 3.890 Fundstellen). Gegenüber dem Vorjahr hat sich das Ranking erheblich verbessert. Rückgänge als Folge der Umstellung auf die übergeordnete Domain „bke-beratung.de“ konnten partiell ausgeglichen werden. Durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit konnte für eine verbesserte Verlinkung gesorgt werden. Ebenfalls zur Verbesserung des Rankings hat die Berichterstattung um die Zeugnischats beigetragen. Wünschenswert wäre allerdings ein verbessertes Ranking auf der Jugendseite. Zugleich macht die eher geringe Zunahme der Fundstellen deutlich, dass es noch sehr wenige Angebote im Internet gibt, innerhalb derer Jugendliche auf Beratungsangebote aufmerksam gemacht werden. Hier besteht insgesamt Entwicklungsbedarf.

### Publikationen, Vorträge und Projektvorstellungen

#### Publikationen

Menne, Klaus: Onlineberatung revisited – Zur Diskreditierung eines analytischen Verfahrens, in: Sozialwissenschaftliches Journal 3/2008, Aachen.  
Thiery, Heinz: Selbstverletzendes Verhalten und Suizidalität, ajs-Informationen III/2008, Stuttgart.

#### Vorträge und Projektvorstellungen

Buckel, Sabine: Blockseminar „Onlineberatung“ für Studierende der Universität Koblenz-Landau, Fachrichtung Pädagogische Psychologie.  
Hild, Eduard: Elternratgeber des BMFSFJ, redaktionelle Mitarbeit bei den Stichpunkten „Loben“ und „Selbstverletzendes Verhalten“.  
Menne, Klaus, Sutara, Christine, Thiery Heinz: Projektpräsentation auf der Fachtagung „Prävention, Kinderschutz und Krisenberatung mit Onlineberatung“ des Sächsischen Landesjugendamtes am 3. 11. 2008 in Meißen.  
Menne, Klaus, Thiery, Heinz: Projektpräsentation bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung am 7. 2. 2008 in Köln.  
Sutara, Christine; Thiery, Heinz: Standpräsentation während des Jugendevent „Respect our Future“ der Aktion Mensch vom 11. bis 13. 6. 2008 in Duisburg.  
Sutara, Christine: Pressekonferenz zur Onlineberatung bei der Deutschen Journalistenakademie am 16. 7. 2008 in München.  
Sutara, Christine: Projektpräsentation beim Bündnis für Familie am 15. 7. 2008 in Fürth.  
Thiery, Heinz: Arbeitsgruppe „Onlineberatung“ auf der Wissenschaftlichen Jahrestagung der *bke* am 18. 9. 2008 in Hamburg.  
Thiery, Heinz: Leitung Workshop auf der Fachtagung der Deutschen Kinderschutzzentren am 12. 8. 2008 in Mainz.  
Thiery, Heinz: Projektpräsentation für Sozialministerium und Landesjugendamt Mecklenburg-Vorpommern am 26. 6. 2008

in Rostock.

Thiery, Heinz: Projektpräsentation in Norwich, Grafschaft Norfolk (UK) am 5. Juni 2008.

Thiery, Heinz: Projektvorstellung bei der gemeinsamen Sitzung des Städte- und Landkreistages Baden-Württemberg am 25. 2. 2008 in Stuttgart.

Thiery, Heinz: Projektvorstellung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie am 24. 4. 2008 in Würzburg.

Thiery, Heinz: Standpräsentation auf dem Jugendhilfetag vom 18. Bis 20. 6. 2008 in Essen.

Weißhaupt Ulrike: Fachtagung „Onlineberatung“ der Diözese Speyer am 25. 6. 2008 in Landstuhl.

Weißhaupt Ulrike: Fachvortrag über die Onlineberatung im Gemeinderat am 4. 3. 2008 in Konstanz.

Weißhaupt Ulrike: Projektpräsentation in der Stadtteilkonferenz am 23. 9. 2008 in Konstanz.

## Vernetzung und Kooperation

### Habbohotel

Beendet wurde die Kooperation mit dem Habbohotel. Die Gründe lagen ausschließlich im Ausscheiden einer Fachkraft, die als eine von zwei Kräften für das Chatangebot im Habbohotel verantwortlich war. Die verbleibende Fachkraft sah sich angesichts der hohen Nachfrage nicht in der Lage, das Angebot alleine weiter zu führen.

Nach Ankündigung der Änderungen durch die Verantwortlichen des Habbohotel wurde der Wegfall durch den Habbofanclub öffentlich bedauert. Andere Mitglieder wurden gegenüber Habbohotel mit der Frage aktiv, wann das Angebot wieder eingerichtet werden könne.

Mit den Verantwortlichen wurde festgelegt, dass die wöchentlichen Chatangebote innerhalb des Habbohotel (in ei-

nem dort speziell eingerichteten *bke*-Beratungsraum) erneut aufgenommen werden, wenn wenigstens zwei Fachkräfte für diese Aufgabe abgestellt werden können.

### Off-Centres der Grafschaft Norfolk, England

Im Juni 2008 kam es zur Vorstellung der *bke*-Onlineberatung im Ausbildungszentrum der Fachkräfte der Off-Centres der Grafschaft Norfolk in Norwich-Sprowstone. An der eintägigen Veranstaltung nahmen 25 Fachkräfte der verschiedenen Arbeitsbereiche sowie der Leiter des dortigen Schulpsychologischen Dienstes teil. Eine Auswertung der im Anschluss an die Veranstaltung durchgeführten Evaluation ergab, dass das Konzept der *bke*-Onlineberatung.de als sehr interessant befunden wird, obwohl es in einigen Punkten (z.B. Nichtmeldung gegenüber den Behörden bei angedrohtem Suizid oder einer das Kindeswohl gefährdenden Sachlage) deutlich von der aktuellen englischen Praxis abweicht.

Beeindruckt zeigten sich die englischen Kolleginnen und Kollegen auch von der Komplexität der eingesetzten Software und den damit verbundenen Steuerungsmöglichkeiten. Die weiterführenden Überlegungen der englischen Projektgruppe (unter Leitung von Lynn Rutherford und Ariane Hoppler), die mit Projektberichten unterstützt wurden, führten im Oktober 2008 zum Beschluss, das Konzept der *bke* auch für das künftige Vorgehen der Off-Centres der County Norfolk verbindlich zu machen. Es wurde vereinbart, dass im Rahmen weiterer Besuche im Jahr 2009 die Träger und die künftigen Sponsoren von der Wichtigkeit des Projektes überzeugt werden sollen. Ein erster fachlicher Austausch zwischen den englischen und (ausgewählten) deutschen Fachkräften ist für den Sommer 2009 geplant. Dieses Treffen soll in Deutschland stattfinden.

## Schlussfolgerungen und Perspektiven

Die *bke*-Onlineberatung hat sich als niedrighschwelliges Angebot etabliert. Es ist das größte Projekt seiner Art in der Bundesrepublik und unterscheidet sich durch die gut organisierte Fachstruktur sowie die große Zahl mitwirkender Fachkräfte deutlich von vergleichbaren Projekten. Auch dieser Sachbericht belegt an vielen Stellen, dass die Beratung über des Medium Internet eine Ergänzung und keineswegs eine Konkurrenz zur örtlichen Erziehungsberatung darstellt. So ist es folgerichtig, das Angebot weiter auszubauen. Die Rückmeldungen belegen, dass die Ratsuchenden diese Jugendhilfeleistung positiv bewerten. Damit verbunden ist eine gesteigerte Bereitschaft, Beratung auch vor Ort in Anspruch zu nehmen.

Perspektivisch ist die breitere Verankerung des Angebots und verbesserte Bekanntmachung gegenüber der Bevölkerung zukünftig von größter Bedeutung. Die leicht rückläufigen Registrierungen machen deutlich, dass die öffentlichkeitswirksamen Möglichkeiten des Projektträgers ausgeschöpft sind. Es wird darum gehen, zusammen mit den fördernden Bundesländern Sponsoren anzusprechen,

die in der Lage sind, breit angelegte Öffentlichkeitskampagnen zu finanzieren und/oder durchzuführen. In Frage kommen die großen Telekommunikationsprovider mit ihren Kundenportalen, die führenden Suchmaschinenbetreiber mit ihren Premiumdiensten, die Kommunen mit ihren Homepages, die Jugendzentren in den Kommunen, die Schulen und Kindertagesstätten (z.B. die Familienzentren in NRW) sowie herausragende Hersteller von Mikroelektronik. Für die genannten ist es in der Regel kostenneutral, innerhalb der ohnehin aufzulegenden Materialien für die jeweiligen Zielgruppen die *bke*-Onlineberatung mit zu erwähnen.

Ein besonderer Dank gilt den Vertreterinnen und Vertretern der Länder, die im Jahr 2008 dafür Sorge trugen, dass Träger über die *bke*-Onlineberatung informiert und zu einer Beteiligung ihrer Fachkräfte motiviert werden konnten. Es bleibt zu hoffen, dass im Jahr 2009 auch jene Bundesländer, deren Stundenanteile weiterhin unterhalb des vereinbarten Umfangs liegen, sich für eine Beteiligung weiterer Beratungsstellen einsetzen werden.

# Anhang: Beteiligte Beratungsstellen

## **Baden-Württemberg**

Beratungszentrum West des Jugendamtes der Stadt Stuttgart  
Beratungszentrum Mitte des Jugendamtes der Stadt  
Stuttgart  
Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Konstanz  
Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen  
Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Göppingen  
Psychologische Beratungsstelle der Diakonie Heilbronn in Heilbronn

## **Bayern**

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen  
Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche von schule-beruf e.V. in München  
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Nürnberg  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München  
Erziehungs-, Paar- und Lebensberatungsstelle der Stadtmission Nürnberg in Nürnberg  
SOS-Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des SOS-Kinderdorfs e.V. in Landsberg am Lech  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Caritasverbandes München e.V. in Freising  
Psychotherapeutischer Beratungsdienst des Sozialdienstes katholischer Frauen e.V. in Würzburg  
Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend und Elternfragen des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut  
Psychologische Beratungsstelle, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Regensburg e.V. in Regensburg  
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Straubing  
Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung des Caritasverbandes für den Landkreis Deggendorf e.V. in Deggendorf

## **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.

## **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 der Evangelischen Kirche im Dekanat Herborn in Herborn  
Evangelisches Zentrum für Beratung und Therapie, Familienberatung, Haus am Weißen Stein des Evangelischen Regionalverbandes in Frankfurt am Main  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Frankenberg des Landkreises Waldeck-Frankenberg  
Erziehungsberatungsstelle des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Pfungstadt  
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**

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

## **Nordrhein-Westfalen**

Familienberatungsstellen der Stadt Köln  
Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld  
Beratungsstelle für Kinder, Eltern und Jugendliche der Diakonischen Werkes Kirchenkreis Tecklenburg in Lengerich  
Erziehungsberatungsstelle des Kreises Aachen in Eschweiler  
Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen  
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen der Evangelischen Beratungsdienste gGmbH Diakonisches Werk Münster in Münster  
Psychologische Beratungsstelle für Erziehungs-, Partnerschafts- und Lebensfragen des Diakonischen Werkes Wuppertal  
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene des Diakonischen Werkes Jülich  
Beratungs- und Diagnosezentrum der Stadt Mönchengladbach  
Psychologische Beratungsstelle, Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen  
Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen  
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Evangelischen Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen  
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern von Beratungsstelle e.V. in Dortmund  
Psychologisches Beratungszentrum Jugend- und Familienberatung der Evangelischen Gemeinde zu Düren  
Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Herford in Herford  
Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen  
Jugend- und Elternberatungsdienst der Stadt Düsseldorf  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Kreises Wesel in Moers  
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Dortmund  
Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen des Evangelischen Kirchenkreises Bonn  
Beratungsstelle Westhoffstraße des Sozialen Zentrums Dortmund e.V.  
Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Evangelischen Kirchenkreises an der Ruhr in Mülheim an der Ruhr

## **Rheinland-Pfalz**

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes Pfalz in Kaiserslautern  
Beratungsstelle für Kinder, Eltern und Jugendliche des Diakonischen Werkes Pfalz in Bad Dürkheim  
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes Worms-Alzey in Alzey  
Caritas Erziehungs-, Ehe und Lebensberatung in Ludwigshafen  
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Ludwigshafen  
Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle des Bistums Trier in Gerolstein

## **Saarland**

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

## **Sachsen**

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

## **Sachsen-Anhalt**

Erziehungsberatungsstelle der AWO Erziehungshilfe Halle e.V. in Halle

## **Schleswig-Holstein**

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

## **Thüringen**

Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensfragen des Diakonievereins Carolinenfeld e.V. in Greiz  
Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlat e.V. in Pößneck

## **Impressum**

Zweite, durchgesehene und von geringfügigen Fehlern in der Datendarstellung befreite Fassung.

### **Herausgeber:**

Bundeskonferenz 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

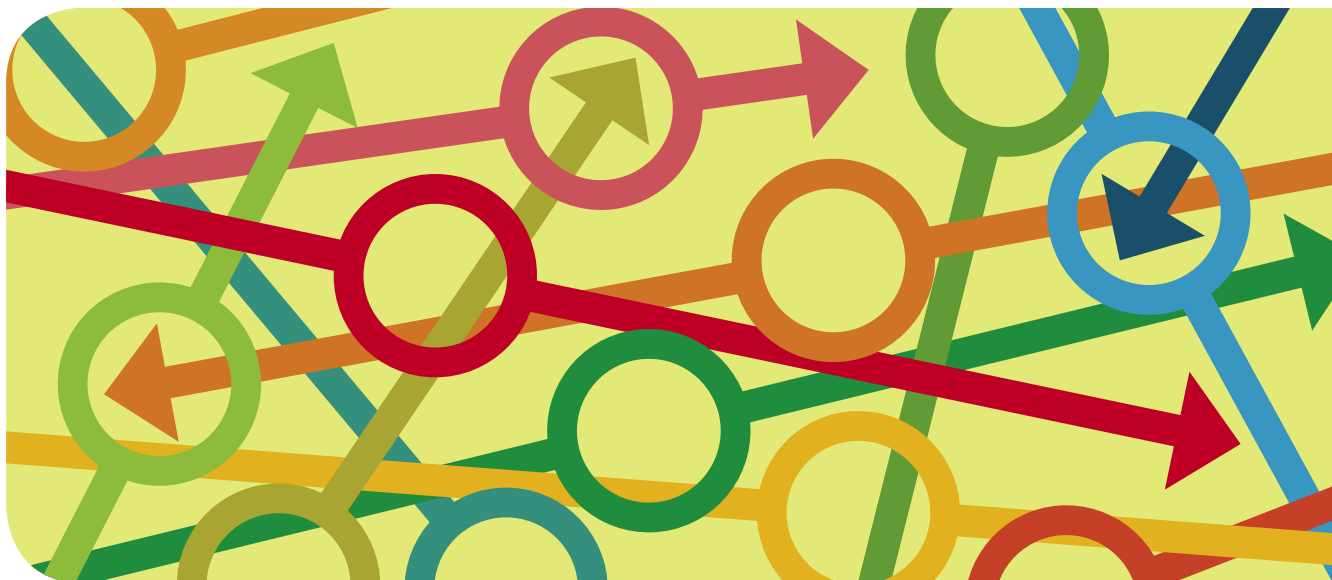
**Redaktion:** Klaus Menne, Heinz Thiery, Herbert Schilling

**Gestaltung:** Armin Stingl, Fürth

**Druck:** Schneider, Fürth



# Kinder- Perspektiven



**Wissenschaftliche  
Jahrestagung  
Marburg  
24.–26. Sept. 2009**

In Zusammenarbeit  
mit der Landesarbeits-  
gemeinschaft für Erzie-  
hungsberatung in  
Hessen e.V.

In der Mehrzahl der Beratungsfälle geht es darum, das Erleben der Kinder und Jugendlichen zu verstehen. Welche Entwicklungsbedürfnisse haben Kinder heute? Wie äußern sie sich über ihr eigenes Erleben? Welche Perspektiven haben Kinder in einer zunehmend von sozialer Ungleichheit geprägten Lebensumwelt mit starker Mobilität und oft starken psychischen Belastungen der Erwachsenen? Welche Faktoren befähigen Mädchen und

Jungen, sich trotz vieler Risikofaktoren gesund zu entwickeln? Was macht sie widerstandsfähig? Welche Wirkfaktoren innerhalb und außerhalb des Kindes schlagen sich positiv für eine gesunde kindliche Entwicklung nieder? Die Wissenschaftliche Jahrestagung der bke 2009 rückt die Lage und die Perspektiven von Kindern in den Mittelpunkt ihrer professionellen Aufmerksamkeit.

Die Tagung findet in Marburg an der Lahn

statt. Die historische Universität gibt sich jung, lebendig und weltoffen. Veranstaltungsort wird die Philipps-Universität sein – zentral am Rand der pittoresken Altstadt gelegen und fußläufig gut erreichbar. Zu dem Kongress werden 400 Fachkräfte aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen, aus anderen Bereichen der Jugendhilfe sowie aus dem Bildungs- und aus dem Gesundheitswesen erwartet.

**bke** besser  
beraten