

## Onlineberatung

Seit 2011 beteiligt sich die Ärztlich-Psychologische Beratungsstelle am Angebot der bke-Onlineberatung (Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung) mit 5 Stunden pro Woche.

Die Onlineberatung ist seit der allgegenwärtigen Verfügbarkeit des Internets das Beratungsangebot, das in Bezug auf Niedrigschwelligkeit kaum zu überbieten ist. Es wird von der bke seit 2005 für Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren und für Eltern angeboten und ist über [www.bke-beratung.de](http://www.bke-beratung.de) erreichbar.

Die Statistik des Jahres 2013 weist aus, dass Eltern wie Jugendliche die Möglichkeit der Inanspruchnahme professioneller Beratung überzeugt: entweder als ersten vertrauensbildenden Schritt hin zur Beratungsstelle vor Ort oder als abgeschlossene Beratung über die digitalen Kommunikationskanäle.

In Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) beteiligen sich aufgrund des Beschlusses aller Jugendminister/innen der Länder (2003) örtliche Beratungsstellen und deren Fachkräfte an dem Beratungsportal. Auftrag und Streben des verantwortlichen Gremiums war, mit diesem Angebot Ratsuchende zu erreichen, die die örtlichen Beratungseinrichtungen (noch) nicht für ihr Anliegen in Anspruch nehmen und Jugendliche und Eltern so frühzeitig zu erreichen, dass die unterstützenden Maßnahmen präventiv erfolgen können.

Ein Alleinstellungsmerkmal der bke-Onlineberatung ist die bundesweite fachliche und organisatorische Zusammenarbeit von Fachkräften aus Beratungsstellen verschiedener kommunaler und freier Träger. Durch den Beschluss der Jugendministerkonferenz ist gewährleistet, dass die Beratung ausschließlich auf digitalem Kommunikationsweg erfolgt und eine Überleitung in die Beratungsstelle der einzelnen Fachkraft nicht stattfindet. Die Bereitstellung personeller und zeitlicher Kapazitäten geschieht deshalb auf Gegenseitigkeit.

Das bedeutet, dass eine Fachkraft aus einer bestimmen Gebietskörperschaft auch Jugendliche und Eltern aus allen anderen Gebieten der Bundesländer beraten kann. Beschlossen wurde seinerzeit, dass sich pro 1 Million Einwohner eines Bundeslandes eine Fachkraft mit zehn Stunden pro Woche an dem gemeinsamen Beratungsportal beteiligt. Sie soll ein psychosoziales Studium, eine therapeutische Zusatzqualifikation und mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in der Erziehungsberatung vorweisen können. Die Fachkraft wird von der bke-Onlineberatung intensiv in die virtuelle Beratung von Jugendlichen und Eltern eingearbeitet.

Im Jahr 2013 wirkten 84 Beraterinnen und Berater aus 78 Beratungsstellen mit insgesamt 500 Stunden pro Woche mit, was einer Beteiligung von durchschnittlich 6 Stunden pro Woche entspricht und damit 61% des konzeptionell vorgesehenen Zeitumfangs.

Jede Person, die die Webadressen der bke-Jugendberatung und der bke-Elternberatung aufruft, wird am Jahresende eindeutig (distinct) ausgezählt. Im Jahr 2013 haben insgesamt 179.400 Besucher das Angebot der bke-Onlineberatung aktiv oder passiv genutzt und damit 52.400 mehr als im vergangenen Jahr.

Als Besucher kann man die Diskussionen in den Foren lesend mitverfolgen und gewinnt auf diesem Weg einen Einblick, wie den aktiven Ratsuchenden professionelle Hilfe bei Fragen zur Erziehung auf bke-Elternberatung oder zur eigenen Entwicklung in der Jugendberatung zuteil wird. Bereits die Lektüre der Beiträge im Forum kann zur hilfreichen Bewältigung der eigenen Probleme beitragen.

Wer selbst aktiv werden möchte und sich an einer Forendiskussion beteiligen oder aber eine individuelle Hilfe in Form einer Einzelberatung in Anspruch nehmen möchte, muss sich registrieren. Es genügt die Angabe eines Nicknamens und eines Passworts. Bei den Jugendlichen muss zusätzlich das Alter und das Geschlecht angegeben werden, um alle Angebote der bke-Onlineberatung nutzen zu können. Im Jahr 2013 haben sich dazu insgesamt 5.699 Eltern und Jugendliche neu entschlossen. Das Verhältnis der beiden Nutzergruppen ist ausgewogen

(Eltern 53%; Jugendliche 47%).

### Regionale Zahlen zur Nutzung

Insgesamt wurden in Stadt und Landkreis Gießen im Jahr 2013 1.897 Einwahlen auf das bke-Onlineberatungs-Portal gezählt. Besuche auf der Elternseite und auf der Jugendseite sind getrennt voneinander regional darstellbar:

Auf der Elternseite steht die Stadt Gießen im Jahr 2013 mit 748 Besuchern/Nutzern bundesweit auf Rang 49 unter allen Kommunen von denen aus auf das Angebot zugegriffen wurde (deutschlandweit sind es hier insgesamt 1.536 Städte und Gemeinden). Zum Vergleich: auf Rang 48 liegt Wiesbaden mit 763 Zugriffen oder Paderborn auf Rang 47 mit 706 Zugriffen. Auf Rang 1 steht auf der Elternseite München mit 11.330 Einwahlen.

Auf der Jugendseite rangiert die Stadt Gießen auf Platz 55 mit 785 Zugriffen. Platz 1 belegt hier Hamburg mit 12.224 Zugriffen (deutschlandweit hier insgesamt 1.375 Städte und Gemeinden).

Bei den Gemeinden des Landkreises Gießen wurden im Jahr 2013 auf der Elternseite insgesamt 78 Einwahlen registriert und auf der Jugendseite gab es 286 gezählte Zugriffe.

Das Angebot gliedert sich in Foren, Gruppen- und Themenchats sowie Einzelberatung: Mailberatung und Offene Sprechstunde.

Die Foren für Jugendliche und Eltern (ohne Registrierung lesbar) sind thematisch untergliedert. Sie geben einen ersten Einblick in die fachliche Betreuung und über Art und Umfang der Selbsthilfe in der Gemeinschaft der teilnehmenden registrierten Ratsuchenden.

Für Eltern strukturiert sich das Forum in einen Willkommensbereich im Eltern-Café, in die Themenschwerpunkte: Kinder von 0 - 6 Jahre, Kinder von 6 - 12 Jahre, Pubertät und danach, das Thema Alleinerziehend, Trennung/Scheidung und neue Familienformen sowie das Forum für belastete Eltern.

Das Forum der bke-Jugendberatung gliedert sich in

die folgenden Themen:

Selbsthilfe, Stress mit mir selbst, Freundschaft und Beziehung, Liebe und Sexualität, Eltern und Geschwister, Schule/Ausbildung und Beruf, Medien-ecke, Gewalt in der Welt, Xpress Yourself und ein Heute-geht's-mir-gut-Forum.

Die bke-Onlineberatung bietet regelmäßig moderierte Gruppen- und Themenchats an, die zeitlich und in ihrer Teilnehmerstärke aus fachlichen Gründen begrenzt sind. Diese finden zu wöchentlich wiederkehrenden Terminen statt: Die Chats für Eltern werktags und sonntags ab 20 Uhr, die für die Jugendlichen an allen Tagen der Woche zwischen 15 und 22 Uhr. In der Regel dauern die Chats 1 1/2 bis 2 Stunden. Zeitgleich sind 10 bis 12 Teilnehmer/innen zugelassen. Es gibt themenoffene Gruppenchats, in denen Ratsuchende ihr eigenes individuelles Thema einbringen können und spezielle Themenchats, die den Austausch zu einem abgegrenzten vorgegebenen Thema ermöglichen. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 481 Gruppen- und Themenchats angeboten, an denen 6.577 Ratsuchende teilnahmen.

Für Eltern wurden zu folgenden Themenbereichen moderierte Chats angeboten:

- Leben am Limit (alle 2 Monate)
- AD(H)S (alle 2 Monate)
- Trennung/Scheidung (1x im Quartal)
- andere Themen wie z.B. Erziehung und Glaube, alleinerziehende Eltern, Schulwahl und Zeugnisse, etc.

Für Jugendliche fanden regelmäßig folgende Themenchats statt:

- Suchtbelastung der Eltern, eigener Drogenkonsum (vierzehntäglich)
- Liebe, Lust und Leidenschaft (vierzehntäglich)
- Trennung/Scheidung der Eltern (monatlich)
- Wie weiter nach sexuellem Missbrauch? (alle 2 Monate)
- Essstörungen (alle 2 Monate)

- Schule/Leistung (1x im Quartal)
- stationäre Kinder- und Jugendpsychiatrie (1x im Quartal)
- Alkoholkonsum/Komasaufen (1x im Quartal)
- Chats speziell für Jungs (halbjährlich)
- andere Themen wie z.B. Prüfungen und Zeugnisse, Rechte und Pflichten bei Volljährigkeit, Mamas neuer Freund, Ausbildung und Studium usw.

Die vertraulichste Form der Beratung ist die Einzelberatung für Jugendliche und Eltern. Sie wird web-basiert als Mailberatung und als Beratung im Einzelchat im Rahmen einer offenen Sprechstunde angeboten. Im Jahr 2013 haben 3.998 Ratsuchende die Mailberatung in Anspruch genommen. Jugendliche nutzten auch im Berichtsjahr die Mailberatung intensiver als die Eltern: Im Durchschnitt kam es zu 9,3 Kontakten bis zum Ende der Beratung. Bei den Eltern waren es im Vergleich nur 2,6 Kontakte pro Beratung. Im Jahr 2013 wurden insgesamt fast 22.220 Beratungskontakte (Erstanfragen plus Folgeanfragen) gezählt.

In der offenen Sprechstunde können Ratsuchende zu bestimmten Öffnungszeiten spontan Kontakt im Rahmen eines Einzelchats zu einer diensthabenden Fachkraft aufnehmen. Sie werden bei geöffneter Sprechstunde mit einer gut sichtbaren Schaltfläche auf diese Beratungsvariante hingewiesen. Im Jahr 2013 konnten mit dieser Beratungsform insgesamt 2.544 Einzelchats durchgeführt werden: 346 Einzelchats in der bke-Elternberatung und 2.198 in der bke-Jugendberatung.

Jeder zweite Ratsuchende, der die bke-Onlineberatung aktiv nutzt, stellt sein Anliegen in der Einzelberatung vor. Mailberatung und offene Sprechstunde sind die vertraulichsten Formen der Onlineberatung. Die Mailberatung findet zeitversetzt statt. Ratsuchende stellen ihre Anfrage über ein Textfenster. Auf Wunsch kann angegeben werden, welches Geschlecht die antwortende Fachkraft haben oder welchem Trägerbereich sie angehören soll. Von dieser Möglichkeit machte im Berichtsjahr jeder zweite Ratsuchende Gebrauch.

Auf die erste Anfrage eines Ratsuchenden antwortet die zugeteilte Fachkraft in der Regel möglichst innerhalb von 48 Stunden. Danach liegt der Antwortrhythmus meist in wöchentlichem Abstand. Ratsuchender und Fachkraft bleiben bis zum Ende der Beratung einander zugeordnet.

Im Berichtsjahr 2013 wurde die Mailberatung von 3.998 (Vorjahr: 4.189) Ratsuchenden genutzt. 1.661 Eltern und 2.337 Jugendliche wandten sich mit ihrem Beratungsanliegen an die Fachkräfte der bke-Onlineberatung.

Haben die Ratsuchenden in der bke-Onlineberatung positive Erfahrungen gemacht, gelingt es in vielen Fällen, die Ratsuchenden zur Inanspruchnahme einer örtlichen Einrichtung zu motivieren, wenn ein die Onlineberatung übersteigernder Hilfebedarf vorliegt. Informiert der Ratsuchende über die begonnene örtliche Hilfsmaßnahme, beendet die bke-Fachkraft in der Regel die virtuelle Beratung oder zieht sich auf eine Begleitung zurück, die vorzeitige Beratungsabbrüche durch den Ratsuchenden vor Ort verhindern soll. Eine Parallelberatung (online – offline) wird somit vermieden.

Ein Blick auf die Geschlechterverteilung in der Elternberatung zeigt auch im Jahr 2013 keine nennenswerte Veränderung: in 55% der Fälle nehmen Eltern wegen der Erziehung ihres Sohnes Kontakt zur bke-Onlineberatung auf. Diese Statistik gleicht der amtlichen Statistik der Beratungsstellen vor Ort.

Die Geschlechterverhältnisse in der Mailberatung von Jugendlichen gleichen ebenso denen in der örtlichen Beratung. Nach wie vor dominieren die weiblichen Jugendlichen die Inanspruchnahme. 86% junge Mädchen/Frauen waren es im Jahr 2013, die Beratung per Mail genutzt haben.

Elternberatung wird für Eltern junger Menschen bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres angeboten. 19% der Eltern nahmen im Berichtsjahr wegen ihrer Kinder im Alter von 0–3 Jahren die Onlineberatung in Anspruch, 20% hatten Anliegen zur Erziehung von Kindern im Vorschulalter zum Inhalt. Jede fünfte Anfrage bezieht sich auf Probleme mit Kindern im Alter von 12 bis 15 Jahren. Der Beratungsbedarf der Eltern mit Jugendlichen im Alter

von 15 bis 18 Jahren lag bei 17% im Jahr 2013. Die bke-Onlineberatung erreicht demnach vorwiegend Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern auf der einen und pubertierenden Jugendlichen auf der anderen Seite. Dies ist bemerkenswert, da der Anteil von Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern in der Beratungsstelle deutlich geringer ist.

Die Jugendberatung richtet sich an die Zielgruppe der 14- bis 21-Jährigen: 40% aller Jugendlichen, die Mailberatung in Anspruch nehmen, sind 14 - 15 Jahre alt, weitere 42% waren im Altersabschnitt zwischen 15 und 18 Jahren und 18% gehören der Altersgruppe der 18- bis unter-21-Jährigen an. Das konzeptionelle Ziel, psychosoziale Beratung für Jugendliche verfügbar und attraktiv zu machen, ist mit dieser Darbietungsform gelungen. Während diese Altersgruppe in den örtlichen Einrichtungen häufig unterrepräsentiert ist, stellt sie in der Onlineberatung einen erheblichen Anteil.

Ein synchrones Angebot stellt der Einzelchat in der Offenen Sprechstunde dar. Zu bestimmten Öffnungszeiten haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, direkt mit einer diensthabenden Fachkraft ihr Anliegen zu besprechen. Im Durchschnitt dauert ein Chat in der Offenen Sprechstunde 30 Minuten. Häufig nutzen Eltern diese Variante, um das Angebot der bke-Onlineberatung kennenzulernen und anschließend andere Beratungsformen zu nutzen. Jugendliche nutzen in Krisensituationen die Sprechstunde, häufig auch vor einem anstehenden und als schwierig empfundenen Beratungsgespräch vor Ort. Die Fachkräfte der Sprechstunde können so direkt in die Krisensituation hinein intervenieren oder motivieren die jungen Ratsuchenden zur Fortführung der begonnenen Hilfemaßnahme vor Ort.

In der Offenen Sprechstunde müssen Ratsuchender und Fachkraft zeitgleich anwesend sein, es handelt sich um eine synchrone Beratungsform. Die Sprechstunde hat festgelegte Öffnungszeiten, die nach Klick auf den Menüpunkt »Sprechstunde« einsehbar sind. Für Eltern besteht wöchentlich an drei Vormittagen und zwei Abenden die Möglichkeit der Nutzung, für Jugendliche an drei Nachmittagen und einem Abend. Insgesamt stehen 17 Stunden pro Woche zur Kontaktaufnahme mit den jeweils diensthabenden Fachkräften zur Verfügung. Auch in den Ferienzeiten konnte die Besetzung der

Sprechstunden im Berichtsjahr gewährleistet werden.

Oft dient der erste Kontakt in der Sprechstunde dazu, das Beratungsangebot der bke besser kennenzulernen – dies gilt gleichermaßen für die Jugend- wie für die Elternberatung. Die besondere Attraktivität liegt in der spontanen Kontaktaufnahme. Keine andere Beratungsform bietet eine vergleichbar schnelle und spontane Möglichkeit, Beratungsleistung in Anspruch zu nehmen.

Eine Besonderheit der bke-Onlineberatung bietet der fachlich begleitete Austausch der Generationen: Jugendliche und Eltern begegnen sich in den Foren und Chats »auf Augenhöhe« und gestalten diese Diskussionen sehr konstruktiv und lösungsorientiert. Das gemeinsame Unterforum »Offene Tür« sowie diverse gemeinsame Gruppen- und Themenchats belegen seit Jahren, dass ein Dialog zwischen Jugendlichen und Eltern über diese Form der Begegnung respektvoll und dem gegenseitigen Verständnis dienlich ist.

(In weiten Teilen verwendeten wir hier Auszüge aus dem Jahresbericht "Erziehungs- und Familienberatung im Internet 2013" der bke).

### **Ein Fallbeispiel aus der Mailberatung**

Ein Jugendlicher, "G", 18 Jahre, schreibt in seiner Anfrage, dass alles sinnlos sei, er sich uralt fühle, die Schule in der 11. Klasse hingeschmissen habe, weil deutlich geworden sei, dass er sein Abi nicht schaffe und er nicht wisse, wie er sich zu irgendetwas motivieren solle. Seine Eltern seien daran schuld, dass er leben müsse.

Zunächst ist die Kommunikation recht bruchstückhaft und bisweilen skurril – er schreibt auf dem Handy zu den unterschiedlichsten Tag- und Nachtzeiten, sich inhaltlich ständig wiederholend.

Es entsteht über den geschriebenen Inhalt hinaus ein Bild von seinem Leben zuhause, komplett versorgt, ohne jegliche Pflichten und Grenzen, und ohne Perspektive – gefangen vielleicht auch in virtueller Welt. Nach einigen Mailwechseln, in denen sich die Beratung im Kreis zu drehen droht, kommt mir die Metapher in den Sinn von einem

stupide flatternden Vogel im "goldenen" Käfig – sicher, aber matt und kraftlos. Ich schreibe ihm dies und weiter: "...dieser Vogel sollte nicht die Flügel hängen lassen müssen, weil er festgehalten wird in seiner Rundumversorgung. Er ist offenbar keiner äußeren Gefahr ausgesetzt. Das Wetter und Raubtiere machen ihm keine Sorgen, aber er kann niemals fliegen. Er trifft keine Artgenossen mit denen er vielleicht Reisen unternehmen könnte, ein Nest bauen usw. Es könnte sein, dass dieser Vogel sich nicht nur wünscht, dass einer kommt und die Käfigtür öffnet – er fürchtet sich auch davor."

Dieses Bild verändert den Kurs der Beratung. "G" kann darüber etwas besser seine Situation verstehen – auch einmal eine Außenperspektive einnehmen – die ich als Beraterin aus den von ihm dargebotenen Bruchstücken zu seiner Lebenssituation nicht ermessen, nur erahnen konnte.

Ob diese Erkenntnisse zu einer konkreten Veränderung seiner Problemlage – zu einer Aktivierung – beitragen werden, bleibt noch offen, dennoch scheint dieses Bild erstmals eine neue Sicht auf die Bedingungen seiner Lebenskrise zu werfen und erlaubt ihm seine passive Anspruchs- und Vorwurfshaltung an seine Eltern und die Welt ansatzweise aufzugeben und danach zu fragen, was er *tun* könne.

### **Meine persönliche Einschätzung**

Die Arbeit in der Onlineberatung bindet Kapazität *und* sie wirkt positiv auf die face-to-face-Beratung vor Ort zurück. Diese Erfahrung wird von vielen KollegInnen aus der Onlineberatung berichtet. Die

Lebenswelt der Jugendlichen rückt durch die Art des Kontaktes näher. In der Elternberatung ist es die Notwendigkeit, jederzeit spontan einen großen Fundus von pragmatischen Lösungsansätzen zu vielfältigen Problemstellungen (die nur in reduziertem Rahmen erkennbar werden) bereit zu halten, die dazu führt, dass sich die Problemlösekompetenz erweitert.

Die Kommunikation ist überraschend direkt und konkret, dabei weit weniger eingeschränkt, als man das gemeinhin annehmen möchte. Ein dem Medium angemessener Beratungsstil braucht Elemente, die eine Eingleisigkeit im Bereich einer rationalen Sprachebene überwinden. Sowohl im Chat als auch im Maillkontakt entsteht ein atmosphärischer Kontext, in dem neben der kognitiven Ebene auch erlebensbezogene, assoziative Bezüge wirksam werden. Die Verwendung von Metaphern und Imaginationen, die auch Deutungsspielräume schaffen, erweisen sich als hilfreich und befördern Veränderungsprozesse.

Zeitliche Flexibilität als auch die Anonymität im virtuellen Raum motiviert eine Vielzahl von Ratsuchenden, mit vermeintlich "banalen" oder schambesetzten Themen in Beratung zu kommen. Die virtuelle Beratungsstelle erscheint als geeigneter Ort, um schnell und unkompliziert an Information zu kommen. Aus diesem Grund kann die bke-Onlineberatung ohne Weiteres als Präventivleistung nach § 16 SGB VIII verstanden werden.

Mechthild Böppler