

bke-beratung.de



Erziehungs- und
Familienberatung im Internet
Bericht 2013



Inhalt

Dank	2
Zehn Jahre bke-Onlineberatung	3
Überblick	4
Das Berichtsjahr 2013 in Zahlen	7
Der Themenchat »Leben am Limit«	16
Bournout vorbeugen – die Beziehungsqualität in der Familie stärken	
Fern – und doch so nah	18
Emotionale Nähe und bezogener Dialog in der Online-Kommunikation – das Beispiel »Arwen«	
Border – online	22
Beratung an Grenzen: Ratsuchende mit psychiatrischen Störungsbildern	
Online als Antwort	27
Beratung in einer von digitalen Medien bestimmten Kultur	
Der Hochkonflikt-Chat	32
Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer	
Der Beirat der bke-Onlineberatung	36
Qualitätssicherung	37
Technische Weiterentwicklung	38
Das Feedback der Ratsuchenden	39
Vorträge und Präsentationen	40
Beteiligte Beratungsstellen	41

Dank

Den mitwirkenden Fachkräften der örtlichen Beratungsstellen gilt auch 2013 der besondere Dank. Mit unermüdlichem Engagement haben die Beraterinnen und Berater die unterschiedlichen Anfragen von Jugendlichen und Eltern in den verschiedenen Beratungsformen beantwortet. Mit öffentlichkeitswirksamen Aktionen vor Ort haben sie auf das Angebot aufmerksam gemacht und Zielgruppen erreicht, die die örtlichen Beratungseinrichtungen (noch) nicht nutzen. So wurde das konzeptionelle Ziel der virtuellen Beratungsstelle auch 2013 erfolgreich umgesetzt.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung dankt ebenso den 16 Bundesländern, die die erforderlichen

Finanzmittel für diese gemeinsame Einrichtung auch im Jahr 2013 bereitgestellt haben. Sie haben damit die Voraussetzung geschaffen, dass Jugendliche und Eltern qualifizierte Beratungsleistung der Jugendhilfe via Internet niedrigschwellig in Anspruch nehmen konnten und die beteiligten Fachkräfte die nötige fachliche und technische Unterstützung für die Ausübung ihres Beratungsauftrages erhielten.

Die bke dankt den Vertreterinnen und Vertretern der Länder, die in den verschiedenen Gremien im Jahr 2013 über das virtuelle Beratungsangebot der bke informiert und weitere Träger und Einrichtungen motiviert haben, an der bke-Onlineberatung mitzuwirken.

Impressum

Herausgeber:
Bundeskonferenz für
Erziehungsberatung e.V. (bke)
Herrnstr. 53
90763 Fürth
Telefon (0911) 97 71 40
Fax (0911) 74 54 97
E-Mail: bke@bke.de
Internet: www.bke.de
Redaktion: Christine Sutara, Herbert
Schilling, Maria Große Perdekamp
Gestaltung: Armin Stingl, Irma Stolz
Druck: Print Com e.K., Erlangen
Gefördert von den 16 Bundesländern

Zehn Jahre bke-Onlineberatung

Das sind viele Tausend Mal Fragen und Antworten. Das sind viele Tausend Mal Rat suchen und Rat bekommen. Von 2004 bis 2013 haben sich auf bke-beratung.de knapp 66.000 Jugendliche und Eltern registriert. Die Eltern machten mit 55,5 Prozent den etwas größeren Anteil der Registrierungen aus (Eltern: 36.550, Jugendliche: 29.362). Die überwiegende Mehrheit der Ratsuchenden war weiblich, sowohl auf Seite der Eltern (84 Prozent) als auch auf Seite der Jugendlichen (76 Prozent).

Für Eltern wie Jugendliche war seit 2004 die *Mailberatung* die meistgenutzte Beratungsform auf bke-beratung.de. Dies mag am geschützten Rahmen dieser Beratungsform liegen. Es kommunizieren – zeitversetzt – nur Ratsuchende/r und Berater/in, ohne dass andere mitlesen können. Innerhalb von zehn Jahren konnten die Onlineberater/innen 37.657 Mailberatungen durchführen, aus denen sich 119.405 Folgekontakte ergaben. Während Eltern und Jugendliche die

Berater halfen seit 2005 in 17.921 Fällen weiter. Die ganz überwiegende Mehrheit, nämlich 87 Prozent, machten dabei Rat suchende Jugendliche aus (15.577, Eltern: 2.344). Der Vorteil der

man den Zehnjahres-Zeitraum zusammen, waren für Jugendliche die interaktiven Beratungsangebote der Chats durchschnittlich also deutlich attraktiver als für Eltern. Sieht man

Ein großer Anteil der
Erziehungsberatungsstellen
wirkt seit vielen Jahren mit.

offenen Sprechstunde ist die zeitgleiche Beratung. Die Fachkraft antwortet direkt auf den Ratsuchenden im Einzelchat. Eine schnelle Antwort zu bekommen, scheint den Jugendlichen entgegen zu kommen.

Auch das Angebot der *Gruppenchats* (Gesamteilnehmerzahl: 58.860) und der *Themenchats* (9.075) wurde zahlreicher von den jugendlichen

sich die Entwicklung über die Jahre an, stellt man aber fest, dass die Eltern in Sachen Chatbeteiligung zuletzt aufgeholt haben.

Im *Forum* wurden über zehn Jahre stattliche 325.402 Foreneinträge verfasst. Diese Zahl macht das Forum zum Aushängeschild der [bke-Onlineberatung](http://bke-beratung.de). Vier von fünf Beiträgen wurden seit 2004 von Jugendlichen verfasst. Was das Forum angeht, so ist besonders sein präventiver Charakter zu betonen. Denn die Forenbeiträge zu verschiedensten Themen können auch von nicht registrierten Nutzern eingesehen werden.

Seit 2004 haben sich insgesamt 197 Fachkräfte an der bke-Onlineberatung beteiligt. Ein großer Anteil der Erziehungsberatungsstellen wirkt seit vielen Jahren mit und stellt Fachkräfte aus den eigenen Reihen für die Onlineberatung zur Verfügung. 14 Fachkräfte sind sogar von Beginn an dabei.

Von 2004 bis 2013
haben sich auf bke-beratung.de
knapp 66.000 Jugendliche und
Eltern registriert.

Mailberatung grundsätzlich ähnlich häufig in Anspruch nahmen (Eltern: 19.437, Jugendliche: 18.220) fanden die allermeisten Folgekontakte in der Beratung von Jugendlichen statt – diese machten rund 85 Prozent aus.

Die Einzelberatung der *offenen Sprechstunde* (die seit 2005 existiert) wird ebenfalls gerne genutzt. Die

Ratsuchenden in Anspruch genommen. Für Jugendliche fanden über die Jahre auch deutlich mehr Gruppen- und Themenchats statt. Die durchschnittliche Teilnehmerzahl im Gruppenchat lag seit 2003 bei den Eltern bei 8,5 und bei den Jugendlichen bei 11,2. An Themenchats beteiligten sich durchschnittlich 5,6 Eltern und 8,3 Jugendliche. Fasst

Überblick

Die bke-Onlineberatung bietet bundesweit Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung über die Seite www.bke-beratung.de an. Jugendliche ab 14 Jahren und junge Erwachsene bis 21 Jahre sowie Eltern minderjähriger Kinder finden Rat und Hilfe durch qualifizierte professionelle Fachkräfte.

Ein Beschluss der Jugendministerien der Länder (2003) ermöglichte die Leistungserbringung unabhängig von regionalen Gebietskörperschaften. In Trägerschaft der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) wirken Beratungsstellen aus fast allen Bundesländern an diesem Beratungsportal mit.

Das Konzept der bke-Onlineberatung bietet Ratsuchenden nicht nur vielfältige Varianten der Kontaktaufnahme mit einer Fachkraft, sondern bietet auch Beraterinnen und Beratern diverse qualitätssichernde Unterstützungsstrukturen im Fachbereich.

Längst ist diese Form der Beratungsleistung eine für Ratsuchende willkommene Ergänzung der Angebote

bke kann sowohl vom PC als auch per App vom mobilen Endgerät erfolgen.

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

Inanspruchnahme der bke-Onlineberatung

Foren

Bereits ohne Registrierung können sich Ratsuchende in den beiden Foren für Jugendliche und Eltern einen ersten Einblick über die fachliche Betreuung und über die Art und Weise der Selbsthilfe verschaffen. Die Foren sind thematisch gegliedert und zu jeder Zeit und für jeden Internetbesucher erreichbar. Jedoch können nur registrierte Nut-

bke-Onlineberatung sind die Gruppen- und Themenchats. Auch hier findet die Unterstützung Einzelner in der Gemeinschaft von Ratsuchenden und Fachkräften statt. Die Gruppen- und Themenchats finden zu wiederkehrenden wöchentlichen Terminen statt und dauern zwischen eineinhalb und zwei Stunden. Die Teilnehmerzahl wird aus fachlichen Gründen auf maximal 12 Personen begrenzt. Im Jahr 2013 wurden 481 Gruppenchats und 123 Themenchats angeboten. Mit insgesamt fast 7.800 Teilnehmerinnen und Teilnehmern waren sie regelmäßig ausgebucht. Weitere Details finden Sie ab Seite 10.

Einzelberatung: Mailberatung und Offene Sprechstunde

Die Mailberatung und der Einzelchat der Offenen Sprechstunde gewähren »Beratung unter vier Augen«. Es begegnen sich nur der/die Ratsuchende und die Fachkraft. Stellt ein/e Klient/in eine Anfrage in der Mailberatung, so antwortet ihm eine diensthabende Fachkraft innerhalb von 48 Stunden und begleitet ihn/sie bis zum Beratungsende. In der Offenen Sprechstunde steht an jedem Werktag ein halbes Dutzend Fachkräfte zum direkten Gespräch per Einzelchat zur Verfügung.

Die Einzelberatung war im Jahr 2013 für knapp 4.000 Ratsuchende die geeignete Form in der bke-Onlineberatung, sich professionellen Rat und Hilfe zu holen. Mehr als 3.200 Klienten davon nutzten die Mailberatung. Allein Jugendliche und Eltern kontaktierten die Fachkräfte per Mail mehr als 22.000 mal (Erstanfragen plus Folgeanfragen) im vergangenen Jahr.

Rund 800 Ratsuchende entschieden sich für die Inanspruchnahme der Offenen Sprechstunde und chatteten insgesamt gut 2.500mal mit einer

Im Jahr 2013 wurden
knapp 23.000 Beiträge
veröffentlicht.

der Erziehungs- und Familienberatung vor Ort: Sie ist ständig und überall erreichbar, bietet den direkten Zugriff auf Fachkräfte und kann anonym in Anspruch genommen werden¹. Der Zugang zur Virtuellen Beratungsstelle der

zer aktiv am Austausch mit Fachkräften und anderen Ratsuchenden teilnehmen. Im Jahr 2013 wurden knapp 23.000 Beiträge veröffentlicht, davon stammen fast 20.000 Beiträge von jugendlichen Autoren. Weitere Details finden Sie ab Seite 9.

Gruppen- und Themenchats

Ein weiteres »offenes« Angebot der

¹ aus: Die Virtuelle Beratungsstelle; Auszüge aus der von der Jugendministerkonferenz beschlossenen Projektkonzeption einer Erziehungs- und Familienberatung im Internet

Beraterin oder einem Berater. Weitere Details finden Sie ab Seite 12.

Eltern und Jugendliche im Dialog

Alle Beratungsangebote werden getrennt für Jugendliche und Eltern auf den jeweiligen Webseiten vorgehalten. Seit vielen Jahren bietet die bke-Onlineberatung Ratsuchenden zusätzlich die Möglichkeit des Austauschs zwischen den Generationen: In einem besonderen gemeinsamen Forum und in speziell dafür eingerichteten Chats begegnen sich die Jugendlichen und Eltern. Der fachlich begleitete Austausch gibt jeder Teilnehmergruppe die Möglichkeit, mit »anderen Augen zu sehen« und das Gegenüber besser verstehen zu lernen. Diese Besonderheit der bke-Onlineberatung stellt eine Bereicherung für alle Beteiligten dar. Weitere Details finden Sie ab Seite 14.

Die Ratsuchenden

Alter

Die Virtuelle Beratungsstelle für Jugendliche und Eltern wurde konzipiert, um Ratsuchende erreichen zu können, die die örtliche Erziehungs- und Familienberatung aus unterschiedlichen Gründen (noch) nicht in Anspruch genommen haben. Es sollten gezielt die dort unterrepräsentierten Gruppen der Jugendlichen im Alter von 15 bis 18 Jahren und Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern angesprochen werden. Die Statistik des Jahres 2013 belegt, dass dieses Ziel erreicht werden konnte: Die jugendlichen Ratsuchenden waren auch im Berichtsjahr im Durchschnitt 17 Jahre alt. Die Mehrheit der Eltern, die die Einzelberatung des bke-Beratungsportals 2013 in Anspruch genommen haben, hatten Fragen zur Erziehung ihres Kindes im Alter von 0 bis 6 Jahren. Eine andere große Gruppe von Eltern hat sich mit Fragen zu einer weiteren wichtigen und anstrengenden Lebensphase an die bke-Onlineberatung gewandt: der Pubertät der eigenen Kinder. Mehr dazu lesen Sie ab Seite 9.

Geschlecht

Statistische Angaben werden in der bke-Onlineberatung bei den jugendlichen Nutzern schon im Rahmen der Registrierung erhoben. Dazu gehört die Angabe zum eigenen Geschlecht. Für Eltern ist diese Angabe zur eigenen Person freiwillig. In der Einzelberatung muss das Geschlecht des Kindes, um dessentwillen die Beratung in Anspruch

genommen wird, jedoch zwingend angegeben werden.

Ein Blick auf die Daten des Jahres 2013 bestätigt erneut die Situation, dass sich wesentlich mehr weibliche Personen Beratung und Hilfe bei Fragen zur persönlichen Entwicklung holen als die männliche junge Bevöl-

kerung: In der bke-Jugendberatung liegt der Anteil der weiblichen Klienten bei 84,5%. In der bke-Elternberatung haben 2013 nur die Hälfte der aktiven Nutzer bei der Registrierung Angaben zum eigenen Geschlecht gemacht: Auch hier dominieren die weiblichen Ratsuchenden, die Mütter, mit 84,3%.

In der Einzelberatung verändert sich dieses Geschlechterverhältnis in der Jugendberatung nur unbedeutend: 86% der Anfragen stammen aus der Feder weiblicher Ratsuchender. Dagegen nehmen Eltern die Einzelberatung zu 55% aufgrund von Fragestellungen zur Erziehung ihrer männlichen Kinder in Anspruch. Mehr dazu lesen Sie ab Seite 9.

Regionale Verteilung der aktiven Ratsuchenden

Die Aufhebung der regional begrenzten Zuständigkeiten ist eine logische Folge der Inanspruchnahme von Beratung via Internet. Nicht der Wohnort des Ratsuchenden bzw. die regionale Zuständigkeit der Fachkraft ist maßgeblich für die Übernahme einer Beratung, sondern vor allem der Zeitpunkt der Anfrage. Für die Träger der beteiligten Beratungsstellen und die fördernden Länder ist dennoch von Interesse, aus welcher Region die Ratsuchenden der bke-Onlineberatung stammen. Diese statistischen Angaben gehören in der bke-Onlineberatung zu den freiwilligen Angaben. Die Hochrechnung ergibt, dass insgesamt gesehen der prozentuale Anteil der Ratsuchenden bezogen auf die Bundesländer im Durchschnitt dem prozentualen Bevölkerungsanteil der Bundesländer an der Gesamtbevölkerung entspricht.

Fachliche Entwicklung

Von besonderem Interesse neben dem reinen Zahlenmaterial sind jährlich die inhaltlichen fachlichen Entwicklungen, die auch innerhalb der bke-Onlineberatung immer wieder mit überraschenden Aspekten zur fachlichen Diskussion

Von besonderem Interesse sind die fachlichen Entwicklungen.

anregen. Im Beitrag *Der Themenchat »Leben am Limit«* zeigt Maya Kersten auf, wie das Angebot der bke-Onlineberatung dazu beitragen kann, Burnout vorzubeugen und die Beziehungsqualität in der Familie zu stärken. Wie emotionale Nähe und bezogener Dialog sich gerade in der Online-Kommunikation herstellen, macht Thomas Tacke anschaulich in dem Beitrag *Fern – und doch so nah*. An welche Grenzen die Onlineberatung stößt, wenn Ratsuchende mit psychiatrischen Störungsbildern unter den Klienten sind, beschreiben Kordula Gruhn und Ulrike Weißhaupt unter der Überschrift *Border – online*. Heinz Thiery charakterisiert in seinem Beitrag *Online als Antwort* die Erziehungsberatung im Internet als die unverzichtbare Ausformung dieser Jugendhilfeleistung in einer von digitalen Medien bestimmten Kultur. Wie die Technik und die Methodik der virtuellen Beratung in die Beratung hochstrittiger Eltern vor Ort Eingang finden kann, schließlich zeigt eindrucksvoll Ulric Ritzer-Sachs auf in seinem Bericht *Der Hochkonflikt-Chat*. Die Fachbeiträge finden Sie ab Seite 16.

Interne Strukturen

Beteiligung örtlicher Beratungsstellen

Ein bundesweit einmaliges Strukturmerkmal der Leistungserbringung ist die Zusammenarbeit von Fachkräften aus Beratungsstellen aller Bundesländer und verschiedener kommunaler und freier Trägerverbände. Die bke-Onlineberatung bildet überregional und trägerübergreifend ein Team aus hochqualifizierten Beraterinnen und Beratern der Erziehungs- und Familienberatung.

Der Beschluss der Jugendministerkonferenz im Jahr 2003 hatte zur Folge, dass – anders als in der örtlichen Beratung – eine Fachkraft aus einer bestimmten Gebietskörperschaft auch jugendliche Ratsuchende und Eltern aus anderen Regionen Deutschlands beraten kann. Geplant war, dass sich pro 1 Million Einwohner eines Bundeslandes eine Fachkraft mit zehn Stunden pro Woche an der bke-Onlineberatung beteiligt. Die Praxis hat gezeigt, dass in der Regel eine Beteiligung im Rahmen von 5 Wochenstunden von den örtlichen Einrichtungen ermöglicht wird. Fachliche Voraussetzung für die Mitwirkung einer Fachkraft ist ein ab-

Beraterinnen und Berater eingeladen werden. Er trägt dazu bei, dass sich die beteiligten Fachkräfte im Reallife über die Erfahrungen in der virtuellen Beratungsarbeit austauschen und gemeinsam an der Weiterentwicklung des Beratungsportals arbeiten können. Im Berichtsjahr fand dieses Treffen zum wiederholten Male in der Evangelischen Akademie in Hofgeismar statt. Das übergreifende Thema des ersten Tages waren die Grenzen von Onlineberatung aus strukturellem und fachlichem Blickwinkel. Der zweite Tag ist traditionell der Gruppenarbeit der Beratungsformen Forum, Gruppen- und Themenchat sowie der Offenen Sprech-

ren Kolleginnen und Kollegen in der noch ungewohnten Beratungstätigkeit begleitet. Im Berichtsjahr konnten insgesamt 15 Mentorate durchgeführt werden.

Verlinkung

Wegweiser sind im digitalen Zeitalter in Gestalt von Links oder Bannern zu sehen und verweisen auf die Angebote im World Wide Web. Je mehr Verlinkungen auf eine Webseite hinweisen, desto präsenter wird ein Angebot auch in den gängigen Suchmaschinen. Die bke-Onlineberatung hält für beteiligte Beratungsstellen Linkbanner und -texte vor, die diese auf der eigenen Website oder anderen vernetzten Webauftritten verwenden können. Die mittlerweile zahlreichen Verlinkungen und Banner helfen den Ratsuchenden, schnell und direkt das Angebot der virtuellen Erziehungs- und Familienberatung der bke zu finden. Die Suchbegriffe »virtuelle Beratung«, »Elternberatung online« oder »Jugendberatung online« platzieren das Beratungsportal der bke bereits an erster Stelle.

Software

Eine Software, die das Konzept der Virtuellen Beratungsstelle für Erziehungs- und Familienberatung auf eine funktionierende technische Plattform stellt, ist die Grundvoraussetzung für das Onlineberatungs-Angebot. Gemeinsam mit der Firma 24YOU e.SOLUTIONS GmbH aus Höhr-Grenzhausen hat die bke vor zehn Jahren diese Software entwickelt und seitdem ständig erweitert. Die Fachkräfte arbeiten mit diesem webbasierten Programm, das ihnen zu jederzeit den Zugriff auf alle Beratungsformen und Unterstützungsstrukturen gewährt. Passwortgeschützt und mit eigenem Zugang für die Fachkräfte ist der Zugriff von jedem internettauglichen Endgerät möglich. Die Software wurde im Jahr 2012 ergänzt mit einer App-Variante für die Inanspruchnahme der Beratungsleistung auch von unterwegs.

Die bke-Onlineberatung unterstützt die Fachkräfte durch eine intensive Einarbeitung.

geschlossenes psychosoziales Studium, eine therapeutische Ausbildung und mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in der Erziehungsberatung. Die bke-Onlineberatung unterstützt diese Fachkräfte durch eine intensive Einarbeitung und eine umfangreiche Begleitung in der virtuellen Beratungstätigkeit.

Im Jahr 2013 wirkten 84 Beraterinnen und Berater aus 78 Beratungsstellen mit insgesamt 500 Stunden pro Woche mit. Die beteiligten Beratungsstellen aus 14 Bundesländern werden sowohl auf der Webseite der bke-Onlineberatung als auch am Ende dieses Berichts aufgeführt.

Erfahrungsaustausch

Die fachlichen Unterstützungsstrukturen in der bke-Onlineberatung sind von elementarem Belang, damit eine qualifizierte virtuelle Zusammenarbeit gelingen kann. Eines dieser Strukturelemente ist der zweitägige Erfahrungsaustausch, der einmal jährlich stattfindet und zu dem alle

stunde gewidmet. Deutlich wurde bei diesem Fachaustausch, wie eng die zeitlichen Spielräume der einzelnen Fachkräfte sind (bei einer Beteiligung von 5 Stunden pro Woche), sich innovativ und engagiert an der Entwicklung des Angebots zu beteiligen.

Fortbildung und Mentorat

Voraussetzung für die Mitwirkung in der bke-Onlineberatung ist die einwöchige Fortbildung, die Teil der Vertragsleistung der bke-Onlineberatung und für die Fachkräfte kostenfrei ist. Im Jahr 2013 fand eine Fortbildungsveranstaltung mit sechs Teilnehmerinnen in der Universität für Verwaltungswissenschaften in Speyer statt. Sie wurde vom Leiter der bke-Onlineberatung, erfahrenen Fachkräften der drei Beratungsformen und von der technischen Koordinatorin gestaltet. An die Fortbildung schließen sich ein Mentorat in der Mailberatung und ein Mentorat in einer der anderen Beratungsformen an. Die neuen Fachkräfte werden dabei von erfah-

Das Berichtsjahr 2013 in Zahlen

Das statistische Zahlenmaterial gibt einerseits Auskunft über die strukturelle und personelle Ausstattung der bke-Onlineberatung und andererseits über das Ausmaß der Inanspruchnahme des Angebots durch die Ratsuchenden. Es macht deutlich, wo und welche Entwicklungen sich im Laufe des Berichtsjahres ergeben haben.

Die Digitalisierung des Alltags hat auch vor der Erziehungs- und Familienberatung nicht Halt gemacht. Längst werden Termine per E-Mail mit den Klienten vereinbart oder erste auch inhaltliche Kontakte ermöglicht. Begleitende therapeutische Interventionen in Beratungsanliegen bedürfen jedoch einer weitaus umfassenderen fachlichen Herangehensweise. Im Rahmen der Mitwirkung an der bke-Onlineberatung wird eine Beratungsfachkraft intensiv in diese Art der Beratung eingeführt und durch einen umfangreichen Maßnahmenkatalog in ihrer webbasierten Arbeit unterstützt. Davon profitieren auch die entsendenden Einrichtungen vor Ort, die das eigene virtuelle Angebot dementsprechend ausbauen und gestalten können.

Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen

Die bke-Onlineberatung ist im deutschsprachigen Raum die größte professionelle Beratungseinrichtung in der Jugend- und Familienhilfe. Dies wurde 2013 auf einem Fachforum E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg deutlich. Keine andere psychosoziale Beratungseinrichtung im Netz verfügt über ein so großes und professionelles multidisziplinäres Team.

Im Berichtsjahr boten 84 Beraterinnen und Berater aus 78 Beratungsstellen den Jugendlichen und Eltern an

sieben Tagen der Woche ihre professionelle Hilfe an. Insgesamt 500 Stunden pro Woche und damit – auf das Jahr 2013 gesehen – 20.500 Stunden (Netto-Jahresarbeitszeit 41 Kalenderwochen) Jahreskapazität bilden die zeitliche Grundlage des Beratungsangebotes. Diese Größenordnung ist nur aufgrund der konzeptionellen Struktur möglich: Alle Bundesländer wurden per Beschluss der Jugendministerkonferenz aufgefordert, sich mit einer der Einwohnerzahl des Landes angemessenen Anzahl an Fachleistungsstunden am gemeinsamen Beratungsportal zu beteiligen.

Im Jahr 2013 stellten Beratungsstellen aus 14 Bundesländern ihre Fachkräfte für diese Aufgabe frei. Die regionale Verteilung der Fachkräfte ist

stark geprägt durch die Dichte und personelle Ausstattung des Beratungsstellennetzes der Bundesrepublik: Bayern und Nordrhein-Westfalen stellen mit Abstand die meisten Fachkräfte. Sieht man sich allein den Erfüllungsgrad der einzelnen Bundesländer an, so erfüllen erneut Sachsen (108%), Sachsen-Anhalt (100%), das Saarland (100%), Hamburg (100%), Hessen (97%) und Bayern (95%) zu mindestens 95% die geforderten Stunden. Die Länder Mecklenburg-Vorpommern (75%), Rheinland-Pfalz (63%) und Nordrhein-Westfalen (62%), Schleswig-Holstein (53%) und Thüringen (50%) bringen mindestens die Hälfte bzw. bis zu dreiviertel des Stundensolls ein. Noch immer unterbesetzt sind die personellen Anteile der Länder Baden-Württemberg (32%),

Bundesland	Stunden Soll	Stunden Ist	Fehlstunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	110	35	75	32%
Bayern	120	114	6	95%
Berlin	30	0	30	0%
Brandenburg	30	5	25	17%
Bremen	10	0	10	0%
Hamburg	17	17	0	100%
Hessen	60	58	2	97%
Mecklenburg-Vorpommern	20	15	5	75%
Niedersachsen	80	20	60	25%
Nordrhein-Westfalen:	180	112	68	62%
Rheinland-Pfalz	40	25	15	63%
Saarland	10	10	0	100%
Sachsen	40	43	-3	108%
Sachsen-Anhalt	20	20	0	100%
Schleswig-Holstein	30	16	14	53%
Thüringen	20	10	10	50%
Summen (gerundet)	817	500	317	61%

Niedersachsen (25%) und Brandenburg (17%). Die Länder Berlin und Bremen leisteten auch im Jahr 2013 keine personelle Unterstützung.

Die Tabelle stellt die Aufteilung der eingebrachten Stunden nach Bundesländern zum Stand Dezember 2013 dar. Der geplante und konzipierte Stundenumfang pro Woche von insgesamt 817 Stunden (bei 81,7 Millionen Einwohnern) wurde im Berichtsjahr mit 500 Wochenstunden zu 61% erfüllt.

Leicht erhöht hat sich die durchschnittlich eingebrachte Wochenstundenzahl pro Fachkraft auf fast volle 6 Stunden (Vorjahr 5,8 Stunden). Die Tendenz, bei Ausscheiden einer Fachkraft für eine direkte Nachfolge in der bke-Onlineberatung zu sorgen, hat sich erfreulicherweise auch 2013 fortgesetzt. Die beteiligten Beratungsstellen quittieren damit der virtuellen Beratungsform den Stellenwert, den sie sich in mehr als 10 Jahren verdient hat: ein qualitativ hochwertiges und auch für Fachkräfte effizientes und wertschöpfendes Angebot.

Etwas verändert hat sich im Jahr 2013 die Verteilung der Trägerzugehörigkeit der beteiligten Einrichtungen: 69% (Vorjahr 67%) der mitwirkenden Institutionen waren im Berichtsjahr in freier Trägerschaft, nur noch 31% in kommunaler Verwaltung. Landkreise und Städte beteiligten sich mit je 12 Einrichtungen. Vier Landkreise mehr als im Vorjahr stellten Fachkräfte der bke-Onlineberatung zur Verfügung. Die Städte reduzierten ihre Beteiligung jedoch um 5 Einrichtungen.

Die meisten Einrichtungen hat im Jahr 2013 erneut das Diakonische Werk/die Evangelische Kirche gestellt: Es wirkten aus diesem Trägerverband 23 Einrichtungen mit. Der zweite große konfessionelle Trägerverband, der Caritasverband/die Katholische Kirche beteiligte sich mit 11 Einrichtungen. Aus ökumenischen Trägerkooperati-

onen wurden 3 Fachkräfte entsandt. 13 Beratungsstellen wurden unter der Bezeichnung »Sonstige Träger« zusammengefasst. Sie gehören mehrheitlich dem Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband an. Die Arbeiter-

wohlfahrt hat sich im Berichtsjahr mit 4 Einrichtungen am Beratungsportal beteiligt.

Das Team der bke-Onlineberatung im Jahr 2013 setzte sich aus 20 Beratern und 64 Beraterinnen (25% männlich; 75% weiblich) zusammen. Die umfangreiche geforderte berufliche Qualifikation ist maßgeblich für das Durchschnittsalter der beteiligten Fachkräfte: Die Mitwirkenden waren 2013 im Durchschnitt 45 Jahre alt. Das multidisziplinäre Beratungsteam wird gebildet von Diplompsycholog/innen, Diplompädagog/innen, Sozialarbeiter/innen, Sozialpädagogen/innen und Diplomheilpädagog/innen. Fast alle verfügen über eine therapeutische Ausbildung (z.B. Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie, Verhaltenstherapie, Familientherapie, Gestalttherapie usw.) und über langjährige Berufserfahrung in der Erziehungs- und Familienberatung. Diejenigen Fachkräfte, die (noch) keine therapeutische Ausbildung haben, können eine besondere medien- oder zielgruppenspezifische Kompetenz vorweisen und werden bei besonderen Fragen eingesetzt (z.B. Medienpädagogik, Drogenberatung).

Im Berichtsjahr verließen acht Fach-

kräfte die bke-Onlineberatung. Drei verabschiedeten sich in den Ruhestand, zwei übernahmen Leitungsaufgaben in der Beratungsstelle vor Ort und drei Fachkräfte konnten aus Kapazitätsgründen keine weiteren Wochenstunden mehr in die bke-Onlineberatung einbringen.

In der Fortbildung im März 2013 konnten sechs neue Fachkräfte geschult werden, die im Laufe des Jahres in die Besonderheiten der schriftgestützten Beratungstätigkeit eingeführt wurden. Jede Fachkraft erlernt in virtueller Begleitung durch eine erfahrene Online-Fachkraft die Mailberatung und kann sich danach für eine der weiteren Angebotsformen Einzelchat, Gruppenchat oder Forum entscheiden. Dabei spielen der Bedarf und persönliche Schwerpunkte eine Rolle. Auch in dieser zweiten Angebotsform werden die neuen Fachkräfte über dem digitalen Kommunikationsweg per Mentorat eingeführt. Im Jahr 2013 konnten insgesamt 15 Mentorate begonnen oder erfolgreich beendet werden. Auf diese Art gelingt die Anbindung an das bestehende Team und die monatlichen Interventionsgruppen, und die überregionale Verbundenheit aller Beteiligten wird gestärkt. Über die Hälfte der mitwirkenden Fachkräfte engagieren sich für eine Fortführung der Kooperation auch über die im Erstvertrag vereinbarten zwei Jahre hinaus. Drei Fachkräfte beraten im Jahr 2013 bereits seit 10 Jahren in der bke-Onlineberatung, 10 weitere Fachkräfte vollenden im Laufe des Jahres 2014 zehn Jahre Kooperation mit der bke-Onlineberatung.

Im Jahr 2013 konnten 15 Mentorate begonnen oder erfolgreich beendet werden.

Träger	Beratungsstellen	Prozent
Freie Träger	54	69%
DW/evang. Träger	23	43%
Caritas/kath. Träger	11	20%
Ökumenische Träger	3	5%
AWO	4	7%
Sonstige Träger	13	24%
Kommunale Träger	24	31%
Kreisfreie Städte	12	50%
Landkreise	12	50%
Summe insgesamt	78	100%

Inanspruchnahme der Beratungsangebote

Die Ratsuchenden

Besucher

Jedes Gerät, von dem aus die Webadresse www.bke-beratung.de oder

die App bke-Beratung aufgerufen wird, wird statistisch gesehen einmal pro Jahr als »Besucher« gezählt. Dabei ist es nicht relevant, wie oft insgesamt von diesem Gerät aus die Beratungsstelle innerhalb des Jahres erneut aufgesucht wird. Im Jahr 2013 haben über 179.400 »Besucher« die bke-Elternberatung und bke-Jugendberatung aktiv oder passiv in Anspruch genommen – so viele wie noch nie zuvor (Vorjahr: 127.000). Wenn man davon ausgehen darf, dass an manchen Geräten mehr als eine Person die bke-Onlineberatung aufruft, so ist dies ein großer Gewinn für die überregionale Präventionsarbeit: Personen, die (noch) nicht registriert sind, können die vielfältigen Diskussionen von Ratsuchenden und Moderatoren in den Foren lesend verfolgen. Sie gewinnen einen Einblick über die fachlichen Hilfestellungen und die Unterstützung der Ratsuchenden untereinander.

Registrierungen

Reicht einem Ratsuchenden die oben erwähnte Lektüre noch nicht aus, um für sein eigenes Problem einen Lösungsweg zu finden, so kann er sich registrieren. Es ist lediglich die Angabe eines Nicknamens und eines Passworts notwendig. Im Jahr 2013 haben sich 5.699 Jugendliche und Eltern neu entschlossen, aktiv die Angebote der bke-Onlineberatung zu nutzen. Das sind fast exakt genauso viele neue Ratsuchende wie im Jahr zuvor. Erfreulich ist, dass sich 8,5 Prozent mehr Jugendliche einen Account eröffnet haben als im Jahr 2012 (absolut: 3.039). In Folge hat sich das Verhältnis der Registrierungen des Vorjahres gewandelt: Im Berichtsjahr entfallen 53% der Registrierungen auf die Jugendlichen und 47% auf die Eltern.

Alter und Geschlecht der Ratsuchenden

Bereits bei der Registrierung werden die Jugendlichen verpflichtend nach ihrem Alter und ihrem Geschlecht gefragt. Die bke-Jugendberatung wird für Jugendliche und junge Erwachsene von 14 bis 21 Jahren vorgehalten. Jüngere oder ältere Ratsuchende können dieses Angebot nicht in Anspruch nehmen. Deshalb ist die Angabe des Alters bereits bei der Registrierung verpflichtend. Die Pflichtfrage nach dem Geschlecht hat aufgrund der Anonymität vor allem fachlich-formale Gründe.

Im Berichtsjahr haben sich mehr jüngere Jugendliche bei der bke-On-

lineberatung registriert: Insgesamt 82 Prozent waren zum Zeitpunkt der Anmeldung zwischen 14 und 18 Jahren alt. Nur noch gut 17 Prozent waren volljährig oder älter (Vorjahr: 20 Prozent). Im Berichtsjahr haben sich 2.567 Mädchen und junge Frauen registriert, das sind auf die absoluten Zahlen gerechnet 10,7 Prozent mehr als im Jahr 2012. Es nehmen nach wie vor fast sechsmal so viele Mädchen Beratung in Anspruch wie männliche Jugendliche.

Mütter oder Väter, die sich registrieren, können freiwillig Angaben zum eigenen Alter oder Geschlecht machen. War im Jahr 2012 ein leichter Rückgang des Anteils an Rat suchenden Vätern

2013 haben sich wieder etwas mehr Väter registriert.

zu verzeichnen, so haben sich 2013 im Verhältnis wieder etwas mehr Väter bei der bke-Onlineberatung registriert. Die große Gruppe der Ratsuchenden in der bke-Elternberatung sind nach wie vor die Mütter mit 84 Prozent.

Anders als die Väter, die im Berichtsjahr für ihre Fragen zur Erziehung die persönliche Mailberatung bevorzugten, nahmen die Mütter rege die Möglichkeit in Anspruch, sich auch mit anderen Ratsuchenden in Foren oder Chats auszutauschen.

Regionale Verteilung

Zu den weiteren freiwilligen Angaben bei der Registrierung gehört die Angabe zum Bundesland, in dem der/ die Ratsuchende lebt. Gut zwei Drittel machten im Jahr 2013 eine Angabe zur Frage: »In welchem Bundesland leben Sie?« Im Prinzip verteilen sich die Ratsuchenden zu den Bundesländern prozentual gesehen so, wie sich die Zahl der Einwohner der Bundesländer zur Gesamtbevölkerung verhält. Diese regional ausgewogene Inanspruchnahme rechtfertigt und bestärkt die Aufhebung der Zuständigkeiten in den Gebietskörperschaften durch das Konzept der bke-Onlineberatung. Wenn man die Zahlen genauer betrachtet, kann man auch leichte Abweichungen feststellen: In den Bundesländern, in denen im

Jahr 2013 intensive Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt wurde, nahm die Inanspruchnahme zu.

Unterschiedliche Nutzung der verschiedenen Beratungsformen

Die bke-Onlineberatung bietet mehrere Möglichkeiten, Rat und Hilfe in Anspruch zu nehmen: in der Einzelberatung vertraulich zwischen Klient und Fachkraft oder »öffentlich« in den Gruppen- bzw. Themenchats und in den Foren. Die Angebote unterscheiden sich nicht nur in der Art und Weise, sondern auch in ihrer zeitlichen Struktur. So gibt es die zeitsynchrone Beratung im Einzelchat und in den

Gruppenchatangeboten oder die zeitversetzte Beratung in der Mailberatung und in den Foren. Jeder Ratsuchende kann eine Beratungsform für sich nutzen oder alle Formen parallel.

Im Jahr 2013 wählten 53,3% der Eltern die Einzelberatung als häufigste Beratungsform. Sowohl in der Mailberatung als auch im Einzelchat der Offenen Sprechstunde erhalten sie passgenaue und individuelle Beratung in einem zeitlich überschaubaren Rahmen. Im Forum beteiligte sich im vergangenen Jahr jedes fünfte Elternteil. Immer mehr Gefallen finden die Eltern an den Angeboten der Gruppen- und Themenchats: 25,7% der aktiven Ratsuchenden nutzten diese Angebotsform.

Auch in der Jugendberatung ist nach wie vor die Einzelberatung das am häufigsten genutzte Angebot: 60% stellten ihre Anfrage per Mail an die Fachkraft oder nutzten den Einzelchat in der Offenen Sprechstunde. Die Foren (19,4%) und die Gruppenchats (21%) wurden von jedem fünften jungen Ratsuchenden in Anspruch genommen.

Beratung in den Foren

Die Diskussionen in den Foren der bke-Onlineberatung sind für alle Ratsuchenden zugänglich – unabhängig von einer Registrierung. Anfragen und Antworten

können jederzeit und von allen Internutzern gelesen werden. Dieses in besonderer Weise präventive Angebot lebt von der gegenseitigen Hilfestellung der Nutzergemeinde wie auch von der Beratung und Moderation der Fachkräfte. Es lässt erste Einblicke in die Fachlichkeit des Angebots aber auch das unterstützende Klima zwischen den Ratsuchenden zu. Eine Forennetiquette, die in beiden Angebotsbereichen an prominenter Stelle veröffentlicht ist, regelt das Miteinander. Die Qualität der Antworten und die Atmosphäre im Forum soll einladen, das Angebot nicht nur lesend zu nutzen, sondern es aktiv mitzugestalten und davon zu profitieren.

Die beiden Foren sind zur besseren Übersichtlichkeit thematisch gegliedert. In der bke-Elternberatung gibt es einen Willkommensbereich im *Eltern-Café*, einen Themenschwerpunkt *Kinder von 0 bis 6*, ein Thema *Kinder von 6 bis 12*, dann *Pubertät und danach*, das Thema *Alleinerziehend, Trennung/Scheidung und neue Familienformen* sowie ein Unterforum für *belastete Eltern*. Die Eltern beschränken sich mit ihren Diskussionsbeiträgen meist auf das Thema, das gerade in ihrem eigenen Lebensumfeld aktuell ist.

In der bke-Jugendberatung agieren Jugendliche – auch aufgrund eines anderen Mediennutzungsverhaltens – über alle Themenbereiche hinweg. Sie tragen zu Diskussionen in den Bereichen *Selbsthilfe, Stress mit mir selbst, Freundschaft und Beziehung, Liebe und Sexualität, Eltern und vGeschwister, Schule/Ausbildung und Beruf, Mediencke, Gewalt in der Welt, Xpress yourself* und *Heute geht's mir gut* bei.

Das Forum soll den Jugendlichen und jungen Erwachsenen nicht nur Anlaufstelle für ihre eigenen Sorgen sein, sondern ihnen auch ermöglichen, sich kreativ auszudrücken oder ihre posi-

tiven Gefühle niederzuschreiben. Die gegenseitige Anteilnahme erstreckt sich somit nicht nur auf emotional belastende Erlebnisse, sondern auch auf freudige Nachrichten.

So unterschiedlich die Diskussionsbeteiligung der Ratsuchenden in der Eltern- und Jugendberatung ist, so unterschiedlich ist auch das Moderationsverhalten der Fachkräfte. Fachkräfte, die im Elternforum moderieren, sind in kleinere Thementeam eingeteilt. Sie beschränken sich auf fachliche Hilfestellung in dem von ihnen betreuten Unterforum. Fachkräfte, die die Diskussionen im Jugendforum begleiten, sind für alle Themenbereiche zuständig. So bewahren sie sich einen guten Überblick über die Befindlichkeiten der einzelnen Nutzerinnen.

Das Jahr 2013 war vor allem geprägt durch die Umgestaltung des Forums in der bke-Jugendberatung. Über 21-Jährige erhielten ein eigenes Unterforum und konnten an den Diskussionen der jüngeren Jugendlichen nicht mehr

teilnehmen. Dies verursachte einen deutlichen Rückgang der Anzahl der Postings: Nur noch 19.673 Postings wurden auf bke-Jugendberatung veröffentlicht (Vorjahr 36.484). Die intensive

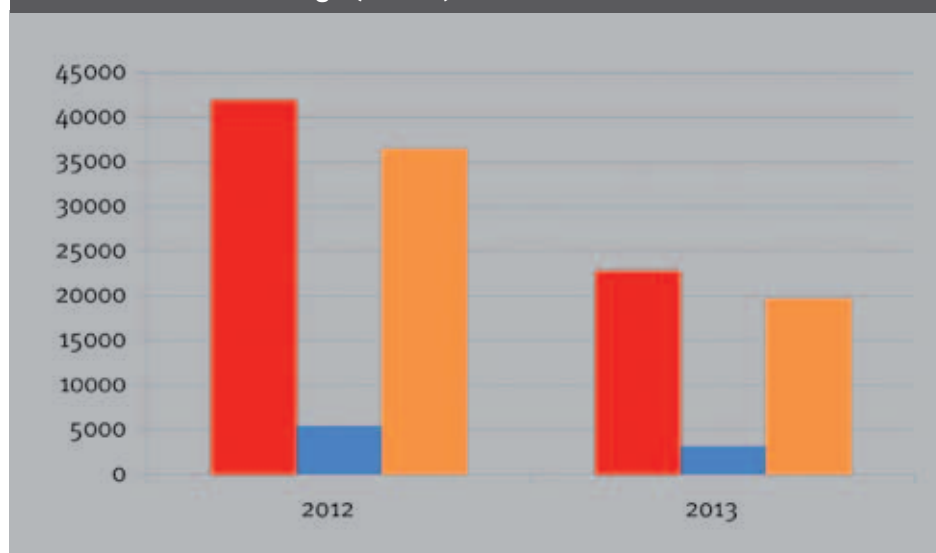
Diskussionsphase über diese Restriktion im Jahr 2012 wich einer Phase der Verweigerung dieser Usergruppe, die sich die Jahre zuvor intensiv in alle Diskussionen eingebracht hatte. Die Fachkräfte, die für die Moderation im Forum für Jugendliche zuständig sind, konnten mit fachlichen Mitteln erst zum Jahresende hin einen leichten Anstieg von Aktivitäten im Forum provozieren. Diese Tendenz soll im Jahr 2014 durch weitere geeignete Moderationsmaßnahmen fortgesetzt werden.

Im Forum für Eltern markierte das Berichtsjahr ebenfalls einen drastischen Rückgang: Nur noch 3.117 Beiträge wurden von den Müttern und Vätern geschrieben. Auch hier diskutiert das Moderationsteam über mögliche Maßnahmen, die gegenseitige Unterstützung von Rat suchenden Eltern wieder zu steigern.

In beiden Foren können Ratsuchende auf insgesamt über 325.000 Beiträge zurückgreifen, die über eine Suchfunktion gefiltert werden können. So ist gewährleistet, dass auch zurückliegende hilfreiche Inhalte und Diskussionsverläufe für Ratsuchende wie Interessierte weiterhin auffindbar bleiben.

Die beiden Foren sind zur besseren Übersichtlichkeit thematisch gegliedert.

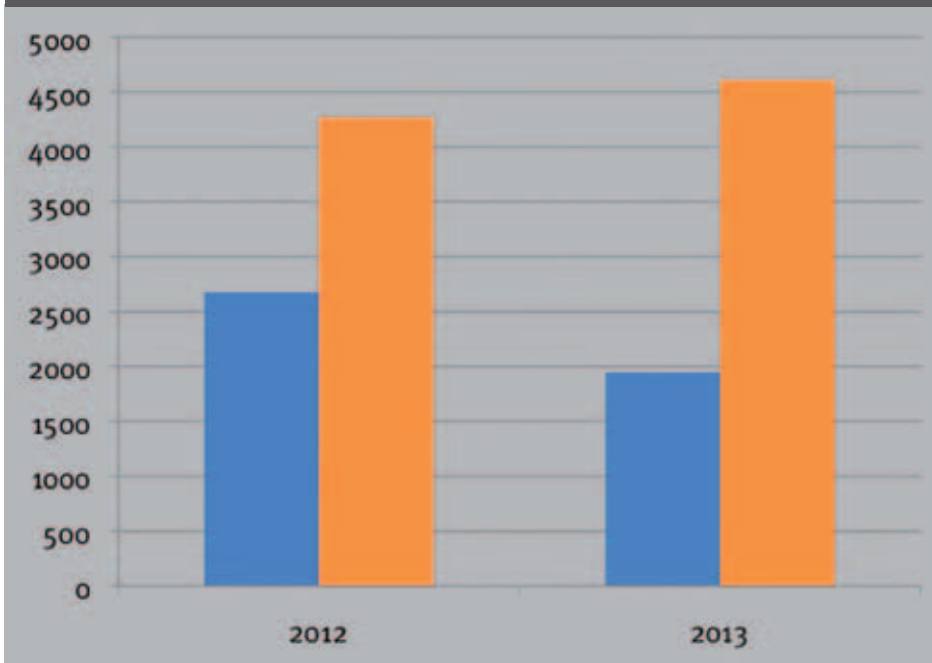
Foren – Anzahl der Beiträge (absolut)



Beratung im Gruppenchat

Die Angebotsform Gruppenchat kennzeichnet Beratung in Echtzeit in einer zufällig zusammengesetzten Gruppe von Ratsuchenden. Sie ist – wie das Forum – geprägt von der gegenseitigen Unterstützung durch die Ratsuchenden selbst und der fachlichen Moderation durch die Berater. In der Regel werden in der bke-Onlineberatung Gruppenchats mit einer Dauer von eineinhalb bis zwei Stunden angeboten. Für Eltern werden Gruppenchats

Gruppenchat – Anzahl der Teilnehmer/innen



ausnahmslos in den Abendstunden von 20 bis 22 Uhr angeboten. Die Chats für Jugendliche finden nachmittags oder abends statt. In der Regel wird täglich ein Chat angeboten – auch am Wochenende. Im Jahr 2013 konnte das Team der Chatmoderator/innen durch internen Nachwuchs vergrößert werden und damit das Chatangebot im Vergleich zum Vorjahr ausgeweitet werden.

Die Teilnahme an den Chats ist bestimmten Regeln unterworfen. Die Chatiquette ist für alle Ratsuchenden bereits vor Betreten des Chats einsehbar. So weiß jeder Teilnehmer, welches Verhalten von ihm im Chat erwartet wird und welche Konsequenzen drohen, wenn er sich nicht an diese Regeln hält. Diese Grundlage ist Voraussetzung für ein achtsames Miteinander in dieser Beratungsform.

Die Moderatorin strukturiert das Gruppensetting durch Begrüßungs- und Abschiedsrituale, sie sammelt die Anliegen der Teilnehmerinnen und regelt die Reihenfolge und die Redezeit in der Diskussion. In den Gruppenchats gibt es keine Themenvorgabe, jedes Anliegen kann vorgetragen werden. Verlässt ein Teilnehmer den Chatraum, so kann ein anderer wartender Ratsuchender diesen Platz einnehmen. In den vergangenen Jahren hat sich gezeigt, dass zwischen den Teilnehmer/innen eine anonyme Vertrautheit gewachsen ist, die sich auch besonders im Setting im Gruppenchat zeigt. Die gegenseitige

Wertschätzung und das Aufeinander-Achtgeben sind in dieser Beratungsform deutlich zu spüren. Viele Teilnehmer/innen kommen regelmäßig in die Chats und berichten der Chatgruppe von den Erfolgen oder Stolpersteinen, die sie während der Offline-Zeit erlebt haben.

Im Berichtsjahr 2013 fanden insgesamt 481 Gruppenchats statt – 286 Chats für Jugendliche und 195 Chats für Eltern (Vorjahr: 265; 203). Es wurden 6.577 Teilnehmerinnen und Teilnehmer (Vorjahr 6.941) gezählt. Im Vergleich zum Vorjahr kamen etwas weniger Eltern in die Chats: 1.966 Teilnehmer nahmen das Angebot des Gruppensettings im Jahr 2013 an (Vorjahr: 2.675). Trotzdem waren die Chats mit durchschnittlich 10 Ratsuchenden gut besucht (Vorjahr: 13).

In der bke-Jugendberatung waren 4.611 Teilnehmer in den Gruppenchats, das sind 8% mehr als im Jahr zuvor (Vorjahr: 4.266). Im Durchschnitt konnten pro Chat 16 Jugendliche von dem Angebot profitieren.

Aktuell lässt die Chatsoftware keine weiteren Ratsuchenden in den Chat, wenn dieser die maximale Teilnehmerzahl erreicht hat. Nur wenn ein Teilnehmer den Chat verlässt, kann ein neuer Ratsuchender den Chatraum betreten. Es kann technisch nicht erfasst werden, wie viele Ratsuchende auf einen Teilnehmerplatz warten. Die Meldungen von Nutzern an die Technik lassen jedoch den Schluss zu, dass das Chatangebot stark nachgefragt ist und es zusätzliche Gruppenchats

geben sollte, um diesen Bedarf zu decken. Dies wird eine Aufgabe des Jahres 2014 sein.

Beratung im Themenchat

Auch im anonymen virtuellen Kontext gibt es Problemfelder, in denen eine homogene Zusammensetzung der Teilnehmergruppe eines Chats von Vorteil ist. Das Selbsthilfepotenzial solcher Gruppenkonstellationen erhöht sich, wenn alle Teilnehmer/innen mit demselben Problem vertraut sind. Allein das Erzählen und Berichten des eigenen Anliegens kann deutlich erleichtert werden, wenn der Ratsuchende gewiss ist, dass die Gruppe weiß, wovon er spricht, und seine Emotionen nachempfinden kann. So hat sich das Angebot der Themenchats in der bke-Onlineberatung als feste Größe etabliert.

Die umfangreichen Kompetenzen innerhalb des Teams der Fachkräfte, die geäußerten Wünsche von Ratsuchenden sowie bestehende Kooperationen mit anderen Einrichtungen (z.B. Kinder- und Jugendpsychiatrie) bilden die Grundlagen für die Themenvielfalt dieses Beratungsangebotes. Es gibt Themen, die in einem bestimmten Zeitabstand wiederkehren, und Themen, die einmalig angeboten werden. Die Themenchats werden auf bke-elternberatung.de und auf bke-jugendberatung.de etwa zwei Wochen im Voraus angekündigt. Eine Anmeldung für die Chats ist nicht erforderlich.

In der Regel bieten zwei Fachkräfte gemeinsam einen Themenchat an – eine Fachkraft moderiert den Chat, die zweite Fachkraft steht als Expertin des angekündigten Themas zur Verfügung.

Im Jahr 2013 fanden 119 Themenchats statt, 46 für Eltern und 73 für Jugendliche (Vorjahr: 35; 91). Das ist in der bke-Elternberatung erneut eine Steigerung von 30% zum Vorjahr. Es konnten mit diesem Angebot 419 Ratsuchende erreicht werden (Vorjahr: 322); im Durchschnitt 9 Mütter und Väter pro Chat. Vergleicht man die Entwicklung im Gruppenchatbereich, wo im Berichtsjahr 7% weniger Mütter und Väter an den Chats teilgenommen haben, kann man sagen, dass Eltern im Jahr 2013 themengeschlossene Chats bevorzugt haben.

Insgesamt nutzten im Berichtsjahr 775 Jugendliche das Themenchatangebot. Das sind aufgrund der insgesamt reduzierten Chatanzahl etwa 19% weniger als im Jahr 2012. Die Chats waren

■ Summe ■ Eltern ■ Jugendliche

Themenchat – Anzahl Teilnehmer/innen



im Durchschnitt mit 11 jugendlichen Teilnehmer/innen ausgelastet.

Die folgenden Themenchats wurden im Jahr 2013 für Eltern angeboten:

- Leben am Limit – Wie man die Beziehungsqualität in der Familie stärken kann
- AD(H)S – Wahrnehmungs- und Lernstörungen
- Trennung und Scheidung – neue Familienformen
- Erziehung und Glaube
- Umgang mit selbstverletzendem Verhalten
- Kinder in der Pubertät
- Medienpädagogische Erziehungsmöglichkeiten
- Psychisch belastete Eltern – wie erkläre ich meinem Kind meine Erkrankung?
- Schulwahl und Zeugnisse

Für Jugendliche konnten 2013 Chats zu folgenden Themen angeboten werden:

- Wie weiter nach sexueller Gewalt?
- Essstörungen
- Trennung und Scheidung der Eltern
- Umgang mit traumatischen Erlebnissen
- Narben auf der Haut – Selbstverletzendes Verhalten
- Stationäre Kinder- und Jugendpsychiatrie – wie muss ich mir das vorstellen?
- Suchtbelastung der Eltern bzw. eigener Drogenkonsum
- Liebe, Lust und Leidenschaft
- Chats speziell für Jungs
- Ausbildung/Studium und Berufswahl

Die Themenvielfalt ist in diesem Bericht nicht umfassend darstellbar. Viele Eltern und Jugendliche besuchen »ihren« Themenchat regelmäßig und tauschen sich mit einer großteils festen Teilnehmergruppe aus. Der Themenchat *Leben am Limit* in der bke-Elternberatung birgt viele positive Erkenntnisse sowohl für die Teilnehmer/innen als auch für Fachkräfte, wie Sie im Fachbeitrag ab Seite 16 lesen können.

Einzelberatung

Die Angebotsform Einzelberatung bietet für Ratsuchende zwei Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu einer Beratungsfachkraft: zeitversetzt per (web-basierter) Mail oder zeitsynchron per Einzelchat in der Offenen Sprechstunde. Jede/r zweite Ratsuchende nutzt diese vertrauliche Form, sein Anliegen zu kommunizieren.

In der Mailberatung erhalten die Anfragenden auf ihre erste Mail innerhalb von 48 Stunden eine Antwort der bke-Fachkraft. Sollten nicht ausreichend Kontingente zur Verfügung stehen, so werden die Ratsuchenden über eine automatisierte Antwort auf die längere Wartezeit hingewiesen. Die Ratsuchenden können bei der Kontaktaufnahme entscheiden, welches Geschlecht der Fachkraft sie bevorzugen (z.B. bei schambesetzten Themen) und/oder welchem Trägerbereich die Fachkraft angehören soll (z.B. bei Fragen zu Erziehung und Glaube oder Schwangerschaftskonflikten). Die entsprechende Fachkraft erhält dieses Beratungsan-

liegen und bleibt dann bis zum Beratungsende Ansprechperson dieses Ratsuchenden. Die Antwortfrequenz ab dem zweiten Kontakt verlängert sich in der Regel auf wöchentliche Mailkontakte seitens der Fachkraft.

Die zeitsynchrone Kommunikation im Einzelchat der Offenen Sprechstunde können Eltern und Jugendliche zu unterschiedlichen Zeiten nutzen. In bestimmten wöchentlich wiederkehrenden Zeitfenstern stehen Fachkräfte den beiden Zielgruppen für »Gespräche« im Chat zur Verfügung. Eltern nutzen den Einzelchat häufig, um das Angebot kennen zu lernen oder eine schnelle direkte Hilfe zu erhalten. In der Jugendberatung ist die »Offene Sprechstunde« für viele Jugendliche in Krisensituationen eine sofort verfügbare Anlaufstelle. Aber auch vor einem als schwierig empfundenen (Beratungs-)Termin vor Ort holen sich Jugendliche Motivation und Unterstützung durch die Beratungsfachkräfte der bke-Onlineberatung. Im Durchschnitt dauern die Einzelchats in der Offenen Sprechstunde 30 Minuten.

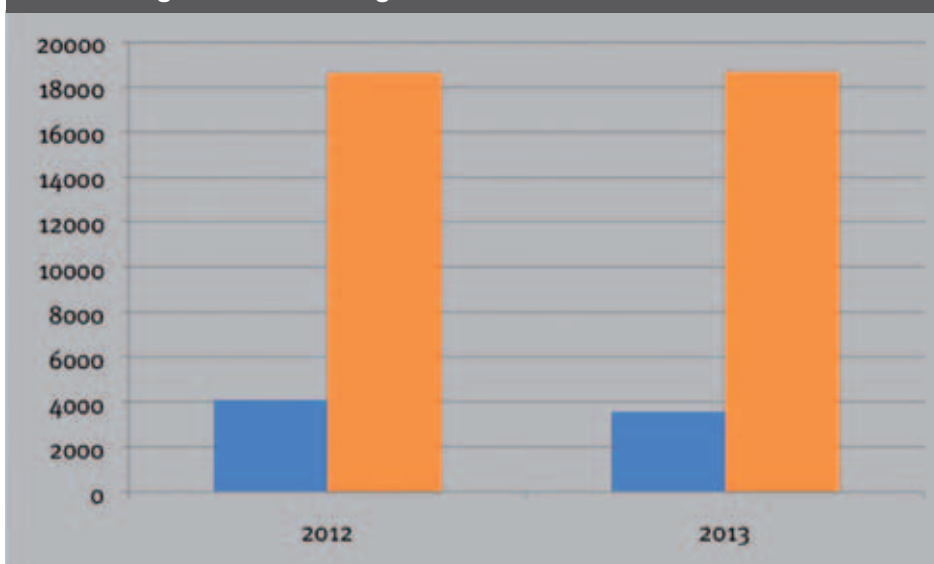
Mailberatung

3.998 Fälle in der Mailberatung weist die Statistik für das Jahr 2013 aus. In der bke-Elternberatung wurden 1.661 Beratungen und in der bke-Jugendberatung 2.337 Beratungen durchgeführt. Das sind insgesamt 4,6% weniger als im Vorjahr (4.189 Fälle). Die Inanspruchnahme in der Elternberatung sank um 13,4% im Vergleich zum Vorjahr. Allerdings stiegen in der Jugendberatung die Fallzahlen um 2,9% (Vorjahr: 2.272 Fälle).

Betrachtet man insgesamt die Anzahl der Kontakte vom Ratsuchenden zur Fachkraft, so zeigt sich eine höhere Kontaktanzahl pro Beratung: Im Jahr 2013 kam es im Durchschnitt zu 9,3 Kontakten (Vorjahr: 8,2) in der Jugendberatung und zu 2,6 Kontakten (Vorjahr: 2,1) in der Elternberatung. Dieser Anstieg ist insofern erfreulich, da die Verbindlichkeit der virtuellen Beratungsleistung augenscheinlich erneut gesteigert werden konnte. Insgesamt kontaktierten Jugendliche im Berichtsjahr 18.664mal die Mailberaterinnen und -berater. Die Eltern traten mit 3.556 Mails erneut in Kontakt zu den Fachkräften. In Summe verschickten die Ratsuchenden 22.220 Mails an ihre Beraterinnen und Berater.

■ Eltern ■ Jugendliche

Mailberatung – Anzahl Beratungskontakte



Dabei endet jede zweite Mailberatung in der bke-Elternberatung nach der ersten Antwort der Fachkraft, jede vierte Beratung nach dem zweiten Kontakt mit der Fachkraft. Die ausführliche und direkte Schilderung des Anliegens in der Elternberatung ermöglicht in den meisten Fällen die konkrete Benennung von Hilfsmöglichkeiten schon in der ersten Antwort der Beratungsfachkraft. In einem Viertel der Elternberatungen bedarf es mehrerer Kontakte, um gemeinsam zu guten Lösungsansätzen zu finden.

Anders ist es in der Jugendberatung: Dort bedarf es zuerst eines Vertrauensaufbaus zwischen dem Ratsuchenden und der Fachkraft. Nur 38,2% der Fälle sind nach dem Erstkontakt abgeschlossen. Hier handelt es sich sehr oft um konkrete Informationsanfragen. In 61,8% der Fälle gab es intensivere Mailberatungen, die zwischen 2 und 20 Kontakten zählten. Nur 10,3% der Einzelberatung via Mail wiesen mehr als 20 Kontakte auf.

Die Geschlechterverteilung in beiden Beratungsangeboten hat sich in den vergangenen Jahren nur marginal verändert: Auch 2013 nehmen 55% der Eltern wegen der Erziehung ihres Sohnes Kontakt zur bke-Onlineberatung auf (Vorjahr: 54%). In der Jugendberatung sind es zu 86% die weiblichen Ratsuchenden, die eine Mailberatung in Anspruch nehmen. Beide Prozentwerte gleichen denen der amtlichen Statistik der Beratung vor Ort.

Eltern können sich mit Anliegen zur Erziehung ihrer Kinder bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres an die bke-Onlineberatung wenden. Im Jahr 2013 haben insgesamt 4 Prozent mehr

Eltern von Kindern zwischen 0 und 6 Jahren das Beratungsangebot Mailberatung genutzt als im Jahr zuvor: 19% der Eltern hatten Kinder im Alter von 0 bis 3 Jahren (Vorjahr: 17%), 20 Prozent der Anfragen hatten Anliegen zur Erziehung von Kindern im Vorschulalter (Vorjahr: 18%). Ein weiterer Schwerpunkt in der Mailberatung von Eltern sind Fragen zur Entwicklung und Erziehung von Kindern im Alter von 12 bis 15 Jahren (20%) und ältere Kinder bis 18 Jahre (17%). Das Angebot der bke-Onlineberatung erreicht Eltern in einem frühen Stadium der Erziehung ihrer Kinder, aber auch in der schwierigen Phase der Loslösung und Adoleszenz.

Die bke-Onlineberatung bietet Jugendlichen von 14 bis 21 Jahren psychosoziale Beratung an. Im Berichtsjahr waren 40% der Jugendlichen zwischen 14 und 15 Jahren alt, weitere

42% waren im Altersabschnitt zwischen 15 und 18 Jahren. Nur noch 18 Prozent waren älter als 18 Jahre (Vorjahr: 23%). Die jugendlichen Ratsuchenden in der bke-Onlineberatung haben im Vergleich zum Vorjahr zu einem früheren Zeitpunkt Beratung in Anspruch genommen.

Das konzeptionelle Ziel, ein besonders präventives Angebot für Eltern und Jugendliche vorzuhalten, konnte im Berichtsjahr erneut erreicht werden.

Haben Ratsuchende in der bke-Onlineberatung durch den unverbindlichen anonymen Kontakt zu den professionellen Fachkräften gemacht, gelingt es in vielen Fällen, die Klienten zur Aufnahme einer Hilfsmaßnahme in einer der örtlichen Einrichtungen zu motivieren, wenn die Onlineberatung an ihre Grenzen gerät. Wird die Fachkraft vom Ratsuchenden über diesen Schritt informiert, beendet die bke-Fachkraft entweder die Beratung oder beschränkt diese auf eine motivierende Begleitung des – in der Regel – jugendlichen Klienten, damit die begonnene örtliche Beratung fortgeführt wird.

Beratung im Einzelchat – Die Offene Sprechstunde

Eine weitere Möglichkeit, in einen vertraulichen Kontakt zur Fachkraft zu gelangen, ist der Einzelchat, der im Rahmen der Offenen Sprechstunde angeboten wird. Die Beratung erfolgt zeitsynchron in einem gesonderten Chatraum. Die Öffnungszeiten der Sprechstunde sind auf der Webseite einsehbar. Zusätzlich informiert ein auffälliger Button die Ratsuchenden zum Zeitpunkt der geöffneten Sprechstunde.

Mailberatung Altersverteilung



Insgesamt stehen Fachkräfte den Ratsuchenden 17 1/2 Stunden pro Woche direkt für ein Gespräch zur Verfügung: 7 1/2 Stunden in der Elternberatung und 10 Stunden in der Jugendberatung. Die Sprechzeiten verteilen sich auf drei Vormittage und zwei Abende auf bke-Elternberatung.de und drei

motivieren die Jugendlichen und zeigen ihnen Möglichkeiten auf, vorhandene Hemmschwellen zu überwinden und sich dem Gegenüber im Reallife zu offenbaren. Immer wieder teilen Jugendliche im Folgekontakt mit, dass es ihnen mit dieser Hilfe gelungen ist, ihre Kommunikationsschwierigkeiten

zum Kennenlernen nutzten, um im Anschluss die zeitunabhängige Mailberatung zu wählen. In der Jugendberatung ist die Inanspruchnahme differenzierter dazu: Nur 45% der Jugendlichen nutzten den Einzelchat nur einmal, 46% führten zwischen zwei und zehn Gespräche und 20 jugendliche Ratsuchende konsultierten die Fachkräfte per Einzelchat mehr als 20 Mal.

Mit dem Angebot der Offenen Sprechstunde erreichte die bke-Onlineberatung 2013 insgesamt 235 Eltern und damit erneut 11 Prozent mehr als im Vorjahr (212 Eltern). In der Jugendberatung nutzten 507 Ratsuchende die Möglichkeit des Einzelchats (Vorjahr: 568). So war die Auslastung in der Elternsprechstunde noch höher als 2012. In der Jugendsprechstunde stagnierte die Inanspruchnahme auf hohem Niveau.

In der Regel dauert ein Gespräch im Einzelchat etwa 30 Minuten.

Nachmittage und einen Abend auf bke-Jugendberatung.de. Die Sprechstunden konnten in 51 Wochen des Jahres gewährleistet werden.

Entscheidet sich ein Ratsuchender für den Einzelchat, trägt er sich in die Warteliste ein und wartet, bis er von der Fachkraft in den Chatraum geladen wird. Sind mehr Ratsuchende als Fachkräfte in der Sprechstunde, kann dieser Vorgang je nach Nutzung einige Minuten dauern. In der Regel dauert ein Gespräch im Einzelchat etwa 30 Minuten. Die Kombination Fachkraft – Ratsuchender ist zufällig und richtet sich nach der chronologischen Abfolge der Warteliste. Auch beim erneuten Aufsuchen der Sprechstunde ist nicht gewährleistet, dass der Ratsuchende mit derselben Fachkraft erneut ins Gespräch kommt.

Die Erfahrung zeigt, dass die Sprechstunde häufig genutzt wird, um das Angebot der bke-Onlineberatung besser kennen zu lernen: Eltern wie Jugendliche wollen wissen, was Fachkräfte erwidern und wie deren Art ist, mit ihrem sehr persönlichen Anliegen umzugehen. Auf Nachfrage oder im Feedback wird auch häufig der Grund genannt, dass man eine persönliche professionelle Beratung direkt und unmittelbar erhält.

In der Jugendberatung ist die Beratung im Einzelchat vielfach Beratung vor Situationen oder Terminen, die als unangenehm oder sogar bedrängend empfunden werden. Dies kann ein klärendes Gespräch mit den Eltern sein, ein Gespräch mit einem Vertrauenslehrer oder mitunter auch der nächste Termin in der Beratungsstelle vor Ort. Die Fachkräfte der Sprechstunde

zu überwinden. Diese Erkenntnis über die Hemmungen und auch Sprachlosigkeit von Jugendlichen im Face-to-Face-Kontakt dient den Fachkräften als Kompetenzgewinn auch in ihrer Arbeit vor Ort.

Im Berichtsjahr fanden 2.544 Beratungen in der Offenen Sprechstunde statt (Vorjahr: 2.887) und somit 12% weniger als im Vorjahr. 346 Gespräche zwischen Eltern und einer Fachkraft fanden in der bke-Elternberatung statt (Vorjahr: 411) und 2.198 Gespräche wurden in der bke-Jugendberatung durchgeführt (Vorjahr: 2.477). Das ist im Vergleich zu den Vorjahren die zweithöchste Inanspruchnahme in der statistischen Auswertung. Es kam zu durchschnittlich knapp zwei Einzelchats pro Sprechstundentag in der Elternberatung und zu durchschnittlich 11 Einzelchats in der Jugendberatung. Den Ratsuchenden ist es freigestellt, die Sprechstunde mehrfach zu nutzen:

Generationen übergreifende Angebote – Eltern und Jugendliche im Dialog

Forum »Die offene Tür« und gemeinsame Eltern- und Jugendchats

Eine exklusive Besonderheit in der virtuellen Beratungslandschaft stellen die Begegnungen von Eltern und Jugendlichen in den Generationen übergreifenden Angeboten im Forum und in den Gruppenchats der bke-Onlineberatung dar. Die strikte Trennung der Eltern und Jugendlichen in allen Beratungsangeboten wird im Forum »Die offene Tür« und in den speziell eingerichteten gemeinsamen Eltern- und Jugendchats bewusst aufgehoben. Der moderierte Austausch zwischen Eltern und Jugendlichen, die keine realen Beziehungen

Die Auslastung in der Elternsprechstunde war noch höher als 2012.

83% der Eltern nutzten das Angebot nur einmalig, 9% kamen ein zweites Mal in die Sprechstunde. Die Vermutung ist, dass die aktuelle Elterngeneration noch keinen medienkonformen Umgang mit der Chatkommunikation hat und die Sprechstunde eher

zueinander haben, ist von hohem gegenseitigen Respekt und konstruktivem Miteinander geprägt.

Im Forum »Offene Tür« wurden im Jahr 2013 insgesamt 65 Themen eröffnet, in denen Eltern und Jugendliche sowie Fachkräfte fast 1.000 Beiträge

(genau 988 Beiträge) veröffentlicht haben. Dabei sind die Jugendlichen die Aktiveren: Drei Viertel aller Themen wurden von den Mädchen und Jungen initiiert. Sie gingen bewusst auf die Eltern zu und fragten nach deren Einschätzungen bei und Erfahrungen zu bestimmten Themen. Die Eltern reagierten darauf mit mehr als 300 Beiträgen und trugen so effektiv zum gelungenen Austausch zwischen Alt und Jung bei.

Seit Jahren im Angebot sind auch die Generationen übergreifenden Gruppen- und Themenchats: Im Berichtsjahr fanden 34 solcher gemeinsamer Chats von Jugendlichen und Eltern statt (Vorjahr: 27). 568 Teilnehmerinnen und Teilnehmer (Vorjahr: 544) nutzten die Möglichkeit, sich in einem moderierten Chat mit der jeweils anderen Nutzergemeinde auszutauschen. Die fachliche Begleitung und die kompetente Moderation dieser Gespräche sind die Basis für ein konstruktives und unterstützendes Miteinander. Eltern erhalten mitunter spannende Einblicke in die Denk- und Verhaltensweisen der teilnehmenden Jugendlichen, die wiederum ihrerseits nach diesen Chats die Sorgen und Nöte der Eltern besser nachvollziehen können.

Zusammenfassung

Die bundesweite virtuelle Beratungseinrichtung der Kinder- und Jugendhilfe bke-beratung.de ist die trägerübergreifende und Wohnort unabhängige Anlaufstelle für Rat suchende Jugendliche und Eltern: Jederzeit fachlich betreut, finden die Ratsuchenden Hilfe in der Einzelberatung und in diversen Foren und Chats. Die bedingungslose Anonymität ist für die Eltern und Jugendlichen die wichtigste Voraussetzung, das Angebot in Anspruch zu nehmen.

Hier die Entwicklungen des Jahres 2013 zusammengefasst:

- Rund 179.500 Besucher und damit so viele wie noch nie zuvor verweilen durchschnittlich 15 Minuten auf den Angebotsseiten der bke-Onlineberatung.
- Es registrierten sich 8,5% mehr neue jugendliche Ratsuchende als im Vorjahr. Dabei ist die Gruppe der Rat suchenden jungen Jugendlichen gewachsen. Dies eröffnet die Möglichkeiten, frühzeitiger zu intervenieren.
- Der Austausch im Jugend- und Elternforum hat sich – nach einem außergewöhnlichen Jahr 2012 – stabilisiert auf dem Niveau des Jahres 2011

- An den Gruppenchats nahmen 8% mehr Jugendliche teil.
- Das Angebot an Themenchats für Eltern wurde um 30% erweitert.
- Aufgrund des dadurch verminderten Themenchat-Angebots für Jugendliche sank die Teilnehmerzahl dort allerdings um 19%.
- Es gab 13% weniger Mailberatungsfälle in der Elternberatung, jedoch stieg die Zahl der Mailberatungsfälle um 2,9% in der bke-Jugendberatung.
- Die Offene Sprechstunde nutzten im Vergleich zum Vorjahr 11% mehr Eltern.
- In den gemeinsamen Angeboten für Jugendliche und Eltern fand erneut ein sehr intensiver Generationenaustausch statt.

Trägerübergreifend und überregional ist die bke-Onlineberatung eine niedrigschwellige Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe: professionell und anonym sowohl vom Desktop aus als auch von unterwegs. Ratsuchende wertschätzen das professionelle Gegenüber, Fachkräfte und Träger sehen den fachlichen Nutzen dieses Beratungsportals. Die Ziele, die das Konzept benannt hat, konnten auch im Jahr 2013 umfassend erreicht werden.

Der Themenchat »Leben am Limit«

Bournout vorbeugen – die Beziehungsqualität in der Familie stärken

Von Maya Kersten

Unsere schnelllebige Kultur mit einem besonders hohen Leistungsanspruch ist nicht nur auf die Arbeitswelt beschränkt; sie fordert auch im Privatleben ihren Tribut. Wir leben in einer beschleunigten, leistungsorientierten Welt, die insbesondere Familien vor große Herausforderungen stellt. Wie gut es Eltern gelingt, eine tragende Beziehung zu ihren Kindern herzustellen, hängt nicht zuletzt von den Folgen ab, die ein »Leben am Limit« mit sich bringen kann. Dieses Problem, das sich durch alle Gesellschaftsschichten zieht und Kinder wie Erwachsene gleichermaßen betrifft, wurde in den Gruppenchats der bke-Onlineberatung von den Usern immer wieder am Rande thematisiert.

Es gab also Gründe genug, diese Aspekte des Lebens in einer eigenen Themenchatreihe gemeinsam mit den Eltern zu hinterfragen und so neue Wege zu eröffnen, ein Leben am Limit zu verhindern und die Beziehungsqualität innerhalb der Familie zu stärken. Insgesamt wurden bisher 15 entsprechende Themenchats innerhalb von eineinhalb Jahren durchgeführt. Durchschnittlich nahmen 8,5 User/innen – zum Teil regelmäßig – daran teil.

Vielältige Teilnahmegründe

Die Beweggründe der Eltern, an den »Leben-am-Limit«-Chats teilzunehmen, waren sehr vielfältig. Sie reichten von der Motivation, Anzeichen eines Bournout-Syndroms rechtzeitig zu erkennen und dessen Entstehungshintergründe zu verstehen, über den Wunsch, Kraftquellen im Alltag zu erschließen, bis hin, Wege zu finden aus der Erschöpfungsfalle, in die ein Leben am Limit führen kann.

Die Möglichkeiten der Eltern, mit diesen Aspekten umgehen zu können, waren recht unterschiedlich ausgeprägt. Einige hinterfragten sehr kritisch, ob die Vorgaben der Arbeitswelt überhaupt angemessen seien. Andere Eltern zeigten sich eher besorgt und sehr ängstlich: »Aber wenn man nicht mithält, verliert man dann nicht seine Arbeit?« Eine Userin brachte die Folgen, die eine solche Einstellung mit sich bringen kann, auf den Punkt: »Wenn du nicht zufrieden bist und versuchst mitzuhalten, verlierst du dich und deine Kinder.«

Aber nicht nur die Arbeitswelt trägt dazu bei, ein Leben am Limit zu führen, sondern auch eigene Ansprüche, mit denen man sich selbst überfordert. Ein Vater drückte dies folgendermaßen aus: »Meine Frau hat wieder angefangen zu arbeiten, und sie kam nicht damit klar, weil sie mit den Supermamis aus Kindersport und Frühförderung nicht mithalten konnte. So kommen Hausfrauen an ihr Limit, lediglich durch ihre Angst, was die anderen denken könnten.«

Es stellte sich heraus, dass sehr oft die von außen an die User/innen herangetragenen Erwartungen und die damit verbundenen mangelnden Grenzsetzungen dazu führen, sich ausbrennen zu lassen. Hilfreich war hier die sehr heterogene Gruppe, deren Mitglieder recht unterschiedlich mit Burnouterfahrungen umgingen. Einige User, die bereits eine Burnouterfahrung hinter sich hatten und denen es dann gelungen war, mit Hilfe von Therapeuten die Notbremse zu ziehen, führten den anderen Teilnehmer/innen die Notwendigkeit, die Signale des Körpers nicht länger zu ignorieren, eindringlich vor Augen.

Schuldgefühle, Druck und Stress

In den Themenchats stand auch immer wieder die Frage, wie sich der berufliche und der alltägliche Stress durch Haushalt und Familie auf die Beziehung zu den Kindern auswirkt, im Vordergrund. Die User/innen waren sich darüber bewusst, dass sich eine solche Dauerbelastung in jedem Fall nachteilig auf die Beziehung auswirken muss. Die Kinder sind zu lange sich selbst überlassen, haben keinen Ansprechpartner, dem sie ihre Sorgen und Nöte mitteilen können und fühlen sich durch die Eltern allein gelassen. Dieses Bewusstsein löst bei den Eltern erhebliche Schuldgefühle aus, die den inneren Druck und damit den Stress erhöhen. Die Eltern gaben an, sich nach einem anstrengenden Alltag erst einmal ausruhen zu wollen, bevor sie sich den Anforderungen der Familie stellen können. Viele erleben das Zusammensein mit der Familie dann nur noch als Pflicht.

Auf meine Frage, ob es nicht möglich sei, die Zeit in der Familie auch als Erholung zu sehen, indem man durch die Kinder wieder zurück in die Gegenwart geholt wird, kam sehr oft der Einwand, dass dies nicht möglich sei, weil der Kopf noch so voll mit anderen Dingen sei, und der Kopf die Gedanken einfach nicht loslassen könne. Es hat mich erstaunt, wie viele Eltern dies zunächst als gegeben und unabänderlich hinnahmen. Lediglich zwei Eltern erkannten, dass dies eine Frage der Einstellung ist, an der man arbeiten kann. Der zu hohe Anspruch an sich selbst und der Hang zum Perfektionismus in allen Bereichen des Lebens sind nur einige Aspekte, die in diesem Zusammenhang genannt wurden.

Andere Aspekte, wie zum Beispiel die freie Entscheidung darüber, wie man sein Leben mit der Familie gestalten will, konnten von einigen Eltern nicht nachvollzogen werden. Vermeintliche berufliche Zwänge wurden nicht hinterfragt und ebenfalls als nicht änderbar hingenommen. Diejenigen, die schon einmal einen Burnout erlebt hatten, konnten berichten, auf welche Weise es ihnen gelungen war, durch eine Einstellungsänderung die Beziehungsqualität innerhalb der Familie zu verbessern. Das warf die Frage auf, ob man wirklich erst warten müsse, bis gar nichts mehr geht. Auch hierzu gab es anregende Beispiele aus der Elternschaft; wie es gelingen kann, die Gedanken im Kopf loszulassen und die gemeinsam verbrachte Zeit mit den Kindern als etwas Schönes und Erholendes zu erleben.

Damit dies gelingen kann, ist es wichtig, sich selbst zu erlauben, Zeit mit der eigenen Familie zu verbringen, statt sich den Zwängen zu beugen, dieses oder jenes noch unbedingt erledigen zu müssen. Und man muss der Versuchung widerstehen, auch noch am Feierabend an seiner Karriere zu feilen. Dies bedeutet auch, sich seinen existenziellen Ängsten zu stellen, die bei manchen Eltern als ständiger Begleiter im Kopf die Handlungen bestimmen.

Die Angst um die Kinder, insbesondere die Angst um deren schulische Karriere und Chancen, die sich daraus ergeben oder eben nicht ergeben, sind wichtige Stressoren, die ein Leben am Limit begünstigen. Die Angst, kein guter Vater oder keine gute Mutter zu sein, war ebenfalls sehr präsent. Einige User/Innen mussten erst einmal erkennen, dass ihr Verhalten, sei es im beruflichen oder im häuslichen Umfeld, von der Grundangst zu versagen bestimmt war.

Notwendige Einstellungsänderungen

Einstellungsänderungen sind nur durch Reflexion der eigenen Glaubenssätze auf Dauer erreichbar. Daher haben wir uns in dieser Chatreihe mit unterschiedlichen Paradigmen beschäftigt, die eine Einstellungsänderung bewirken können. Zu nennen ist hier besonders die Fähigkeit, sich selbst die Erlaubnis zu geben, ein Leben nach den eigenen Vorstellungen zu führen.

Oft wurde in diesem Zusammenhang der perfektionistische Anspruch an sich selbst, der oft keinen Raum lässt, mit sich selber geduldig, nach-

sichtig und liebevoll umzugehen, genannt. Die Frage nach den Ursachen dieses Verhaltens führte in die Herkunftsfamilien, in denen diese Glaubenssätze angelegt worden waren. Die User/Innen erkannten, dass das »sich erlauben« zu einer echten Beziehung zwischen ihnen und ihren Kindern führt und den Stress aus dem Alltag nimmt. Sie sind im Umgang mit ihren Kindern authentischer und ihre Kinder erleben, dass sie menschlich sein dürfen, indem wir uns mit allem was uns ausmacht, akzeptieren und lieben können. Ein Vater sagte, wenn wir dies unseren Kindern wirklich vorleben, wir auch ihnen erlauben und sie ermutigen, zu sich selbst zu stehen, dass wir dann nicht nur den Stress aus der Familie nehmen, sondern dadurch auch die Kinder in ihrer gesamten Entwicklung positiv stärken.

Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt ist der Umgang mit Fehlern. Viele User/Innen sahen zu Beginn der Diskussion Fehler als etwas nur Negatives, das es zu vermeiden gilt. Dieses Bild geben sie auch an ihre Kinder weiter. Dass Fehler für die menschliche Entwicklung notwendig sind, konnten zu Beginn nur wenige Eltern verstehen.

Im Laufe der Chats konnten wir Fehler als Wiederentdeckung des Irrtums, als Entwicklungsprinzip, als ein Plädoyer dafür, dass nur Umwege zu neuen Zielen führen, entdecken. Nicht durch das Vermeiden von Fehlern lernen wir, sondern über deren Unvermeidbarkeit. Das lässt die Vermutung zu, dass wir aus unseren Fehlern lernen. Fehler sind entwicklungsnotwendig.

Der »Lob des Fehlers« stärkt die Beziehungsqualität in der Familie, wenn Eltern zu ihren Fehlern stehen können. Die Kinder lernen dadurch, Fehler als etwas Notwendiges und zum Entwicklungsprozess gehörend zu sehen. Nur durch Fehler kann man immer wieder seinen Kurs korrigieren und einen anderen Weg einschlagen, der für eine bestimmte Entwicklungssituation besser geeignet ist. Das nimmt den Kindern sehr viel Druck und vermeidet Stress.

Kraftquellen im Alltag

Kraftquellen im Alltag für sich zu entdecken und in den Alltag zu integrieren, war ein sehr wichtiger Aspekt dieser Chats. Die Eltern erkannten, dass Pausen vom Alltag, sich Zeit für sich selbst zu nehmen und eigenen

Interessen nachzugehen, kein Luxus sind, sondern eine gesund erhaltende Notwendigkeit, um ein Leben am Limit zu verhindern.

Eigene Bedürfnisse wahrzunehmen, ist eine wesentliche Voraussetzung für eine effektive Abwehr des Ausbrennens. »Was brauche ich gerade?«, für diese Frage muss man innehalten und sich selbst wieder als Person wichtig nehmen. Ausreichend Schlaf und eine gesunde, ausgewogene Ernährung geben dem Körper neue Kraft und Energie.

Genauso wichtig aber sind auch soziale Kontakte, wie zum Beispiel regelmäßige Treffen mit Freunden. Abends ein gutes Buch lesen oder die Lieblingsmusik hören, sorgen ebenfalls für Entspannung vom Alltag. Um Stresshormone im Körper abzubauen, hilft außerdem körperliche Bewegung.

Einige der anwesenden User/Innen hatten Spiritualität als eine enorme Kraftquelle entdeckt. Im Vordergrund stand dabei immer wieder, die Funktionsweise des Verstandes zu verstehen, wie dies auch die buddhistische Psychologie lehrt. Die enorme Kraft, in der Präsenz des Augenblicks zu sein, wurde dabei besonders erwähnt. Viele User kennen die Erfahrung, sich aufgrund ihrer Gedanken entweder in der Vergangenheit oder in der Zukunft zu befinden und daher selten Momente des gegenwärtigen Augenblicks zu erleben. Geling ihnen dies, so erlebten sie solche Momente als Glück, das ihnen die Kraft gab, die sie zur Bewältigung ihres Alltags so dringend benötigten.

Die Entwicklung mancher Eltern während der Durchführung dieser 15 Chats war beeindruckend und zeigt, dass die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichsten Aspekten, die zu einem Leben am Limit führen, nicht nur sinnvoll, sondern auch notwendig ist, um die Beziehungsqualität zwischen Eltern und ihren Kindern zu stärken. Der Themenchat »Leben am Limit« wurde von den Eltern sehr gut angenommen und wird sicher auch in Zukunft seinen Stellenwert als wichtiger Beitrag der bke-Onlineberatung zur Stärkung der Erziehungskompetenz von Eltern behalten.

Fern – und doch so nah

Emotionale Nähe und bezogener Dialog in der Online-Kommunikation – das Beispiel »Arwen«

Von Thomas Tacke

Die digitale Kommunikation bleibt oberflächlich. Soziale Kontakte kann sie nicht ersetzen«, schreibt der *Tagesspiegel* am 16. 2. 2014. Dass Online-Kommunikation auch ganz gegenteilige Facetten haben kann und nicht automatisch »digitale Demenz« (Spitzer 2012) zur Folge haben muss, zeigen tägliche Erfahrungen in der bke-Onlineberatung sowohl auf User-Seite als auch aus Sicht der bke-Moderatoren. So berechtigt einige Aspekte der diesbezüglichen Medien-Kritik sein mögen, so sehr scheint es nötig, exakt gegenteilige Erfahrungen aus der Online-Kommunikation zur Sprache zu bringen. Das Forum der bke-Onlineberatung für Jugendliche trägt sowohl »seichten« unterhaltensamen Bedarfen (z.B. in den Unterforen »Medien-Ecke« oder »User-Treff«) als auch tiefgründigen Problemstellungen der User/innen Rechnung (z.B. im Unterforum »Stress mit mir selbst«.

Das Forum der bke-Onlineberatung

Im Gegensatz zu manchen anderen Angeboten im Internet ähnelt das Forum für Jugendliche im Angebot der bke-Onlineberatung in vielerlei Hinsicht einem (virtuellen) Jugendzentrum, in dem sich junge Menschen mit sehr unterschiedlichen Anliegen und Bildungshintergründen treffen. Dort kommt es in Ermangelung der geschwisterlichen Peergroup öfters zu Streitigkeiten, bei deren Schlichtung die Moderator/innen, wenn notwendig, mitwirken. Auch das Entstehen von Freundschaften kann beobachtet werden. Diese Freundschaften übersteigen deutlich die Bedeutung einer Facebook-Freundschaft, erst recht die Qualität von »like/dislike«, und werden über »persönliche Nachrichten« gelegentlich zu Face-to-Face-Beziehungen.

Themen und Problemstellungen

In der Vielfalt der Forenbereiche werden sehr unterschiedliche Problembereiche beschrieben und im Austausch »besprochen« und beraten. Hierbei spielen empathische Anteilnahme (»ich kenne das auch«, »ich denke an dich«) und Tipps (»ich habe das so und so geschafft«) eine wichtige Rolle. Neben

Familienproblemen im Zusammenhang mit Trennung und Scheidung der Eltern und Schwierigkeiten mit Leistungsanforderungen in Schule und Ausbildung werden Fragen der eigenen (sexuellen) Identität sehr häufig gestellt.

Auch angstvolle Fragen der Selbstwahrnehmung (»ich fühle mich nicht«, »ich fühle mich völlig wertlos«) füllen die Threads. Nicht selten fühlen sich User/innen gepeinigt von permanentem Denk- oder Kontrollzwang, spüren heftige Impulse der Autoaggressivität (selbstverletzendes Verhalten) bis hin zu Todessehnsucht und Suizidalität.

Forenbereiche wie »Heute geht's mir gut« und »User-Treff« helfen Leser/innen und User/innen, dem Sog der Problemtrance zu entrinnen angesichts bohrender Fragen nach der Sinnhaftigkeit des Lebens und der darauffolgenden Beschwörung, es habe ja doch alles keinen Sinn.

Schwere körperliche Erkrankung und Todesangst

Seelische Not in Folge schwierigster familialer und sozialer Bedingungen

nehmen im Jugendforum einen breiten Raum ein. Seltener gilt dies für die Betroffenheit von schweren körperlichen Erkrankungen, wie im folgenden Fall.

Eine Userin im 20. Lebensjahr, von ihrer Diagnose Leukämie geschockt, fand 2013 den Weg ins Forum. Neben dem Gespräch mit Familie, Verwandtschaft und Freundeskreis suchte sie

Eine Userin, von ihrer Diagnose Leukämie geschockt, fand 2013 den Weg ins Forum.

den Austausch mit jungen Menschen, denen existenzielle Angst nicht fremd ist. In einem eigenen Themenbeitrag führte sich Arwen (geänderter Nickname) mit diesen Worten im Jugendforum ein:

»Hallo alle zusammen, ich bin ziemlich neu hier, aber dachte mir, dass ich es mal mit einem Eintrag hier versuche, um mir alles ein wenig von der Seele zu schreiben. Ich habe gesehen, dass viele hier einfach ihre Gedanken loswerden, und hatte das Gefühl, dass das auch mir gut tun könnte ...«

Schon die Art, die eigene Motivation und Hoffnung zu beschreiben, bezeugte eine stark ausgeprägte kommunikative Befähigung Arwens. Auch die Beschreibung ihrer beängstigenden Erkrankung und der damit einhergehenden Befindlichkeit gelang nachvollziehbar:

»Ich weiß gar nicht so recht, wo ich anfangen soll, und irgendwie fehlen mir auch die richtigen Worte. Ich habe vor knapp vier Wochen die Diagnose

Leukämie erhalten. Ich kann gar nicht verstehen, wie das alles so schnell passieren konnte. Bis vor ein paar Wochen war doch noch alles in Ordnung. Ich war vielleicht etwas häufiger erkältet, aber dachte, dass das im Winter auch normal sei. Vielleicht habe ich da zu wenig auf mich geachtet? Vielleicht hätte es mir früher auffallen müssen?

Vor vier Wochen hatte ich plötzlich ganz viele blaue Flecken, später richtig großflächige Hämatome an Armen und Beinen. Und hohes Fieber. Ich bin dann zum Arzt gegangen, der mich gleich in die Notfallambulanz geschickt hat. Wie immer bin ich davon ausgegangen, dass es nichts weiter sei und ich wieder nach Hause gehen könne, bis mir die Ärzte sagten, dass das diesmal etwas länger dauern würde. Aber erst als sie mich auf die Onkologie verlegt haben, habe auch ich begriffen, was hier läuft. Am nächsten Tag wurde ich in ein Uniklinikum verlegt. Man müsse sofort mit der Behandlung beginnen heißt es, Aufschub könne man sich angesichts meines kritischen Zustandes nicht mehr leisten. Ich frage mich, was das heißen soll? Wie dünn ist der Puffer zwischen Weiterleben und Sterben?«

Anschaulicher, als Arwen dies tut, kann Angst-Erleben kaum beschrieben werden:

»Dann begann das übliche Programm: Knochenmarkpunktion, Chemovorbereitung (Port legen etc.) und Chemotherapie. Über Nacht ist Laufen zu beschwerlich geworden. Ich kann mich

dargestellt wie in Arwens Fall. Wie reagieren andere User/innen hierauf – verschreckt, ratlos? Die vielen Lebensängstlichen, Verunsicherten und von Suizidimpulsen geplagten – was macht das mit ihnen? Fühlen sie sich von dieser »objektiv« bezogenen, existenziellen Furcht zusätzlich verschreckt, ziehen sie sich zurück? Fühlen sie sich provoziert, »getriggert« durch derart nachvollziehbare Verängstigung?

Das Forum in seiner Bedeutung für Arwen

Neben Arwens bereits genannten Gefühl, dass das Kommunizieren von Gedanken und Ängsten natürlich ihr gut tun könne, bekommt hier ein Basic der bke-Onlineberatung, »wir holen die Jugendlichen dort ab, wo sie sind, nämlich vorm PC,« eine neue Bedeutung: Über längere Zeiträume war Arwen in Spezialklinik(en) weitab von Familie, Verwandtschaft und Freunden stationär in Behandlung.

Hier nun erwies sich der praktische Zugang zum Forum der bke-Onlineberatung über den Laptop als die niedrigschwellige und fast unbegrenzt verfügbare Kommunikationsplattform zur persönlichen Entlastung und zum Austausch; in gewisser Weise in einigen Analogien zum Setting der Psychoanalyse. Die Möglichkeit zur freien Assoziation ist gegeben. Es herrscht kein Zeit- und Leistungsdruck. Worte können sorgfältig gewählt werden. Man kann sich Zeit lassen für Antworten. Die Abstinenz von optisch-akustischen Reizen öffnet den Raum für Projektion und Assoziation.

dere wiederum Arwen sehr empathisch Nähe und Anteilnahme vermitteln:

»Hallo Arwen, ich habe deine Beiträge gelesen und ich muss sagen, sie haben mich sehr berührt. Große Achtung vor der Stärke, die du an den Tag bringst!«

Auch in Gedichtform erhält Arwen Feedback:

»Hey,
Ich habe lange überlegt, wie was und ob ich schreiben soll,
Deinen Mut und deine Stärke finde ich wirklich toll,
während du um dein Leben kämpfen musst,
haben Andere zum Leben gar keine Lust.
Das ist nicht fair und schwer zu verstehen,
siehst du die Sterne am Himmel stehen?
Alleine aus Respekt vor dir und deiner Stärke,
sollte keiner einfach wegen Problemen geh'n,
solche Schicksale sind der Grund dass ich merke,
irgendjemand wird mich schon verstehn.
Ich bewundere es, dass du es schaffst, einfach immer noch zu lachen,
Ich bewundere es, dass du so tapfer bist,
Ich bewundere es, dass du es schaffst, so viel aus deinem Leben zu machen,
ich bewundere es, dass du nicht die Fröhlichkeit und das Leben vergisst.«

Über einige Phasen ihrer stationären Behandlung gab die Onlinekommunikation Arwen ein Stück Alltagsnormalität:

»Die Mitarbeiter aus der Psychoonkologie haben mir eine Spielkonsole vorbei gebracht – zur Ablenkung. So etwas habe ich schon Jahre nicht mehr benutzt, jetzt rettet es mich über den Tag. Auch dass ich hier schreiben kann, hilft mir. Es macht das alles nicht ungeschehen, aber es hilft, eine Art Kontakt zum Leben, zur Normalität zu halten.«

Arwens Bedeutung für das Forum

In fast allen teilnehmenden, einfühlsamen Beiträgen für Arwen wird ihre Tapferkeit, aber auch ihre Differenziertheit und »Lebensweisheit« als vorbildhaft hervorgehoben:

Die Onlinekommunikation gab Arwen ein Stück Alltagsnormalität.

grad noch so auf Toilette schleppen, ansonsten muss ich liegen. Ich habe das Gefühl, meine Angst überwältigt mich, sie erdrückt mich. Sie löst mich auf. Ich heule grad, weil ich nicht anders kann. Ich bin erschöpft vor Angst – Angst vor dem Sterben.«

Nur selten wird Angst derart deutlich und auf erkennbare Auslöser bezogen

Die Möglichkeiten, sich nach eigenem Bedarf ein- und auszuloggen, oder einfach »nur so« mitzulesen, geben der Userin die Freiheit, Nähe und Abstand nach aktueller Befindlichkeit zu gestalten. Die Mehrzahl der User/innen verhält sich wie in einer Selbsterfahrungsgruppe, in der die eine – ähnlich von Erkrankung betroffen wie Arwen – gesundheitstechnische Tipps gibt; an-

»Das habe ich für dich geschrieben.

An euch (Krebspatienten) sollte sich die gesamte Welt ein ganz ganz ganz heftiges Beispiel nehmen. Ihr lacht, obwohl es euch nicht gut geht, um eure Angehörigen nicht zu beunruhigen. Ihr liegt oft ganz lange alleine im Kranken-

gut getan, bei aller Trauer, die ich auch immer in mir hatte, wenn ich von dir gelesen habe. Für mich hat das Positive überwogen und ich bin froh, dass ich ein Stück mit dir gehen durfte. Deine positiven Rückmeldungen, deine bewegenden Worte, dein Umgang auch

geben möchte, sollte dies mein letzter Beitrag sein. Aller Voraussicht nach wird dies mein letzter Beitrag hier im Forum sein: Ich bin nun 21 geworden, und da die Übergangsregelung bei mir nicht mehr greift, endet in wenigen Tagen nicht nur mein Nutzungsrecht für das Forum, sondern auch die Möglichkeit, an Chats teilzunehmen und auf PMs zu antworten.

Aber ich möchte nicht einfach so gehen, mich nicht einfach still und heimlich davonschleichen. Früher habe ich Abschiede gehasst und sie vermieden, so gut es ging. Durch meine Erkrankung hat sich das geändert, ich habe mich viel mit Abschieden auseinandergesetzt und sie auch zu schätzen gelernt. Weil sie die Möglichkeit geben, Rückschau zu halten und einen Ausblick zu wagen. Weil der Schmerz auch nicht weniger wird, wenn man den Abschied ignoriert – im Gegenteil – man geht allein und bleibt allein mit seinem Schmerz. Und weil Abschied etwas ganz Entscheidendes ermöglicht: DANKE zu sagen!

Irgendwann im letzten Jahr ist mein Leben gekippt. Ich habe es aus den Augen verloren, irgendwo zwischen Knochenmarkpunktion und Chemotherapie ist es mir abhanden gekommen. Neben all den anstrengenden Therapien und den vielen Monaten im Krankenhaus wurde ich mit der Aufgabe betraut, mein zerbrochenes Leben wieder aufzubauen. Daran baue ich heute noch.

Und ich musste ziemlich schnell feststellen, dass ich mit diesem Bauvorhaben völlig überfordert war: Ich hatte keinen guten Bauplan und auch an Material hat mir einiges gefehlt. Ich wusste überhaupt nicht, wie ich weitermachen, geschweige denn anfangen sollte und übte mich vorerst in der Perfektion des Herunterspielens. Wie oft habe ich anderen gesagt: »Hey, es gibt Schlimmeres im Leben als Leukämie zu haben.« Aber wenn ich ehrlich bin, ist mir auf Anhieb auch nichts Schlimmeres eingefallen ...

Aber irgendwann bin auf diese Community hier gestoßen. Da ich viel im KH bin, ist es oft eine der wenigen Möglichkeiten für mich gewesen, Halt und Unterstützung zu erfahren. Und dabei ist dann etwas ganz Tolles passiert: Ihr habt angefangen, mit mir zu bauen. Stein für Stein. Dabei habt ihr nicht einfach selbst irgendwie gebaut, sondern ihr habt mir die Steine gereicht, mir gesagt, wie ich am besten vorgehe

Arwen hat dem Themenkreis Tod und Sterben eine enorme Tiefe gegeben.

haus und wollt nur nach Hause. Und trotzdem bleibt ihr und kämpft weiter. Das ist einfach so megastark, so stark, dass man es eigentlich wirklich kaum in Worte fassen kann. Wenn das jeder so gut könnte, wie ihr, dann gäbe es mit Sicherheit keine Suizidversuche mehr. Du bist wirklich mutig und ich hoffe das Beste für dich. Glaubst du an Gott?

Oh Mann, jetzt kommen mir wirklich schon die Tränen.

Viele Grüße«

Neben allen charakterlich-mentalen Stärken von Arwen ist sicherlich auch ihre Fähigkeit zum Dialog und zur hervorragend lesbaren Schriftform vorbildhaft gewesen. Auch das Offenlegen ihrer Angst, bis hin zu Panik und Verzweiflung, hat die Gemeinschaft der User/innen nicht verschreckt, sondern vorbildhaft geprägt.

Die Befähigung, Hilfe anzunehmen, d.h. sich als hilfsbedürftig zu akzeptieren, unterscheidet Arwen sicherlich von einer Vielzahl anderer User/innen, und kann als vorbildhaft angesehen werden. Neben ihrer Krebserkrankung hatte Arwen den zurückliegenden Unfalltod eines Bruders und den kürzlichen Verlust ihres Großvaters zu verkraften. Arwen hat dem Themenkreis Tod und Sterben, Angst vor dem Leben, Angst vor dem Sterben, Angst vor dem (endgültigen) Abschiednehmen, und den damit verbundenen Sinnfragen eine enorme Tiefe gegeben, die auch die Gemeinschaft der Foren-Moderator/innen und Berater/innen tief beeindruckt hat:

»Liebe Arwen, du hast das Forum, die User/innen und uns Mods bereichert, das hat immer

mit schwierigen Situationen hier im Forum, deine nette Art und deine große Wortgewandtheit werde ich in guter Erinnerung behalten.

Ganz viele liebe Grüße, du bekommst auch welche von meinen Mut- und Hoffnungseimern.

Ich wünsche dir das Allerbeste, bke-****.«

Abschied

Nicht die Ernsthaftigkeit ihrer Krankheitsprognose, sondern die Altersgrenze leitete dann Arwens Abschied aus dem bke-Jugendforum ein; ein »Altersgrenzen-Cut«, der in der Gemeinschaft der Moderatoren unterschiedlich bewertet wurde. Sollte man nicht angesichts der bedrohlichen Prognose eine Ausnahme machen mit der Altersbegrenzung im Forum? Sollte nicht auch die enorme Kompetenz in persönlicher Krisenbewältigung und Ausdrucksfähigkeit eine Fristverlängerung sinnvoll machen? Schließlich gab es eine kurze Fristverlängerung, verbunden mit der Möglichkeit, eine Einzelberatung per Mail noch fortzuführen.

Auch eröffnete sich die Option für Arwen, ein ganz neues Online-Selbsthilfeforum im Anschluss an das bke-Forum zu nutzen. Nur selten gelingt es Nutzern des bke-Forums, mit derart ausgeprägter Reife und Klarheit einen Abschied zu gestalten. Deshalb ihr Abschiedsposting ungekürzt:

»Ihr Lieben, selten ist es mir so schwer gefallen, einen Beitrag hier zu verfassen. Selten habe ich schon beim Beginn des Schreibens so gegen meine Tränen gekämpft, und noch seltener habe ich darüber nachgedacht, was ich gerne noch schreiben, mitteilen und weiter-

und habt mich selbst bauen lassen. Wenn irgendwo eine Wand eingestürzt ist, habt ihr sie an einer anderen Stelle wieder aufgebaut. Wenn ich mal wieder infrage gestellt habe, ob ich auch gut genug baue, habt ihr mir erklärt, dass man auch mit einer schiefen Wand gut leben kann. Und wenn ich Sorge hatte, dass alles zusammenbricht, habt ihr mir immer wieder versichert, auf welchem sicherem Fundament wir gemeinsam bauen. Wenn ich Angst hatte, dass wir in der vorgegebenen Bauzeit nicht fertig werden, habt ihr mir zugesichert, dass wir so lang gemeinsam bauen, bis wieder alles sicher steht. Und wisst ihr, was das Allerschönste ist: Selbst in den größten Baukrisen und verzweifelten Momenten meines Lebens, schafft ihr es immer wieder aufs Neue, mich zum Lachen zu bringen!

Meine Zeit bei der bke war sehr facettenreich ... Nicht immer habe ich nur schöne Dinge erlebt, aber auch die etwas negativeren haben mich vorangebracht, mich erwachsener werden lassen und meinen Blick fokussiert, auf das was ich will und was ich nicht will. Ich bin auch dankbar für diese Momente, denn sie gehören zum Leben, zum Alltag, sie begegnen uns in der Welt da draußen und lassen die Community hier lebendiger werden.

Vor allem hatte ich hier aber unglaublich viele schöne Momente: tiefgehende Gespräche und berührende

»Das hat mich alles durch diese Krankheit getragen.«

Gesten. Ich habe immer wieder Unterstützung, Wärme, Respekt und Wertschätzung erlebt. Ich habe Menschen kennen gelernt, die ich nicht mehr missen möchte und ich denke diejenigen, die das betrifft, wissen, wer gemeint ist. Menschen, von denen ich vieles lernen durfte, die mich begeistert und fasziniert haben. Menschen, die beharrlich ihren Weg gehen und von deren Geradlinigkeit und Ehrlichkeit ich mir einiges abschauen konnte. Menschen, die mich hier nie im Stich gelassen und mich immer wieder aufgefangen haben, wenn ich traurig und verzweifelt war.

Die mit mir gelacht und geweint haben und mich mit virtuellen Taschentuchpäckchen und Schultern zum Anlehnen nur so überhäuft haben. Diesen Menschen möchte ich besonders danken!

Ich danke euch allen für eure

Geduld und Zuwendung, für euren Respekt, euer Mitgefühl und für die vielen tollen Beiträge, die ich hier im Forum lesen durfte.

Viele sagen immer, ich sei tapfer, allerdings ist meine Tapferkeit in jedem Falle sehr eigen zu definieren. Ich lasse mich treiben und überlasse die Entscheidungen anderen. Tapfer und heldisch nenne ich die Menschen, die an meiner Seite bleiben, die meine Angst aushalten und die selbst immer wieder daran glauben, dass ich wieder gesund werde. Die die Hoffnung nicht aufgeben und für mich mithoffen, wenn ich gerade nicht mehr optimistisch sein kann. So wie ihr alle es die ganze Zeit hier getan habt. Nie habe ich in

meinem Leben so viel Unterstützung, Respekt und Interesse erlebt. Das hat mich alles durch diese Krankheit getragen und dafür danke ich euch von ganzem Herzen!

Abschied nehmen hat auch immer etwas mit vorausschauen zu tun. Etwas, das mir sehr schwerfällt, denn ich weiß noch nicht in welche Richtung ich blicken soll. Es ist nicht klar, wie lang ich noch leben werde, ob wenige Wochen oder wenige Monate. Ich stecke immer noch in der wohl größten Krise meines Lebens. Die Mission war »Leukämie überleben«. Das habe ich noch

nicht geschafft, und es ist ungewiss, ob ich es jemals schaffen werde. Selbst wenn, wird es noch sehr lange dauern und es wird immer wieder Fragen und Krisen geben. Manchmal ist es wie ein Spiel, das ich nicht verstehe und auch

»Ich habe immer wieder Unterstützung, Wärme, Respekt und Wertschätzung erlebt.«

nicht erfunden habe. Aber heute lebe ich erstmal! Und ich genieße jeden einzelnen Moment, jeden Atemzug und jeden Tag aufs Neue.

Und wenn ich euch allen eines wünschen würde, dann ist es genau dieser Blick auf das Leben. Der Weg ist das Ziel. Es sind die einfachen Dinge, die wichtig sind. Es ist der Alltag, den du revolutionieren musst durch deine Haltung und deinen Blick darauf. Nicht mehr aber auch nicht weniger.

Und nun ist es an der Zeit, Tschüss zu sagen. Es fällt mir sehr, sehr schwer zu gehen. So. Jetzt. An dieser Stelle. Und während ich das schreibe, laufen mir die Tränen über das Gesicht. Ich DANKE allen Usern und Mitarbeitern für die unglaublich schöne Zeit! Wie Christoph Schlingensiefel schon vermutet hat: »So schön kann's im Himmel gar nicht sein«.

Passt alle gut auf euch auf und ich hoffe, dass ich zumindest in Gedanken noch ein wenig bei euch sein kann. Ich werde euch vermissen!

In tiefer Dankbarkeit!

Eure Arwen«

Literatur

Spitzer, Manfred (2012): Digitale Demenz. Wie wir unsere Kinder um den Verstand bringen. München Droemer Knauer.

Border – online

Beratung an Grenzen:

Ratsuchende mit psychiatrischen Störungsbildern

Von Kordula Gruhn und Ulrike Weißhaupt

Ein Beratungsangebot im virtuellen Raum muss eine Synthese zwischen langjähriger wissenschaftlicher Tradition und der Dynamik im Medium Internet herstellen. Innerhalb des anonymen strukturarmen Raumes müssen Rahmenbedingungen hergestellt werden, die fachliches Handeln ermöglichen, ohne grundlegende Eigenschaften des Mediums wie z.B. die Niedrigschwelligkeit zu verändern. Gleichzeitig müssen die Grundlagen fachlichen Handelns aus dem realen Kontext angepasst werden an die Arbeit innerhalb dieses Mediums. Charakteristisch für diese Adaptationsprozesse ist, dass sie in den meisten Fällen nicht vorab getroffen werden können, sondern dass sich konzeptionelle und fachliche Überlegungen anhand von einzelnen Fällen entwickeln, die sich in den Fokus rücken. Oftmals geschieht dies also nicht planmäßig, sondern stellt sich als aufkommende Frage, auf die strukturelle und fachliche Antworten gefunden werden müssen. Diese Einzelfälle setzen also Prozesse in Gang, aus denen dann verallgemeinerbare Ableitungen für allgemein gültige Strukturen getroffen wurden. Der nachfolgende Text berichtet exemplarisch für einen solchen Prozess von Überlegungen und Erfahrungen zur Beratung einer Klientin mit der Diagnose einer Borderline-Persönlichkeitsstörung. Per Zufall wurde bemerkt, dass diese Klientin sich über einen längeren Zeitraum hinweg von zwei Fachkräften gleichzeitig beraten ließ. Daran schlossen sich mehrere entwicklungsrelevante Fragen für die Strukturen des Angebots an, wie z.B. die Begrenzung auf nur einen Account, Fragen zu einer eventuell notwendigen Begrenzung der Beratungsdauer sowie der konkreten Umsetzungsmöglichkeiten. Wichtig erschien es zudem, eine

Verbindung herzustellen zu grundsätzlichen Informationen zum Störungsbild der Borderline-Persönlichkeitsstörung, das auch bereits in seiner Einordnung in die psychiatrischen Klassifikationssysteme eine spannende Geschichte mitbringt.

Die Altersspanne zwischen Kindheit und dem Eintritt ins Erwachsenenalter, zwischen 14 und 18 bzw. 21 Jahren, ist geprägt von einer intensiven Entwicklung. Neben den Anforderungen, die die spätere beruflichen Situation prägen, werden innerfamiliäre Anforderungen genauso gestellt wie Anforderungen innerhalb der Gruppe gleichaltriger Jugendlicher. Innerhalb dieser Zeit finden wichtige Erfahrungen im Hinblick auf Partnersuche statt. Erste sexuelle Erfahrungen werden gemacht. Es kommen Fragen zur eigenen Identität auf, Probleme können entstehen, für die Antworten und Lösungen gefunden werden müssen. Diese Prozesse finden meist nicht leise und in einem geordneten Sinne planmäßig statt, sondern gehen oft einher mit Umwälzungen und inneren sowie äußeren Revolutionen, die vieles, wenn nicht alles infrage stellen. Auf den Prüfstand kommen dabei nicht nur die soziale Umwelt und die sozialen Beziehungen, sondern in besonderem Maß auch die eigene Person.

Für viele Jugendliche und junge Erwachsene stehen Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung, soziale Ressourcen, die bei der Bewältigung dieser intensiven Aufgaben herangezogen werden können. Entstandene Krisen können so bewältigt werden. Eine dieser Unterstützungsmöglichkeiten stellt das Online-Beratungsangebot dar, das seit Jahren größtenteils von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zwischen 15 und 21 Jahren genutzt wird. Die gesicherte Anony-

mität ist dabei für viele eine wichtige Voraussetzung, um offen mit anderen, insbesondere professionellen Helfern, kommunizieren zu können. Die mit einem Anteil von ca. 85% mehrheitlich weiblichen jugendlichen Nutzer des Beratungsangebotes beschreiben dabei beispielsweise Probleme wie Unsicherheit und Probleme in Beziehungen zu anderen, Ängste, Verunsicherung bezüglich eigener Gefühle. Sie schreiben im Schutz der Anonymität über Erfahrungen erlebter sexueller und körperlicher Gewalt. Es werden Gefühlslagen beschrieben, die zum Teil geprägt sind von krisenhaften Emotionen, von Traurigkeit, Enttäuschung, von Wut und Verzweiflung. Emotionen, die sich auch in selbstschädigenden Verhaltensweisen, Selbstverletzung, Essstörungen, Drogen- und Alkoholmissbrauch äußern können. Nicht selten treten verschiedene Problemlagen auch gleichzeitig auf. Dabei können die beschriebenen Ausprägungen und die Intensität individuell sehr unterschiedlich sein. Die beschriebenen Gefühle, Stimmungen und Handlungen bilden in ihrer Intensität ein breites Kontinuum ab.

Die Borderline-Persönlichkeitsstörung

Für viele Nutzer ist dieser Kontakt im Netz der erste Kontakt zu einer professionellen Hilfsmöglichkeit. Manche User berichten aber auch von früheren Kontakten in ihrem realen Umfeld zu Hilffsystemen, zu Psychologen oder auch über Aufenthalte in einer Jugendpsychiatrie und benennen entsprechende Diagnosen, die erstellt wurden. Nicht selten taucht in diesem Zusammenhang die Diagnose einer Borderline-Persönlichkeitsstörung auf, eine Diagnose, die bis zu ihrer Aufnahme 1980 in die diagnostischen Klassifikationssysteme relativ lange uneindeutig und umstritten war. Erstmals

wurde das Stimmungsbild Borderline 1884 von Hughes in der Fachliteratur in einer Fallbeschreibung über einen jungen Mann mit emotional auffälligen, instabilen Verhaltensweisen erwähnt. Er nannte dieses Stimmungsbild Borderland. Uneindeutig war damals, ob dieses Stimmungsbild zu den Psychopathien gezählt werden sollte oder ob es unter dem Begriff der Hysterie zu subsumieren sei. Als nosologischer Begriff wurde Borderline umfassend erstmals 1938 von dem Psychoanalyti-

inem impulsiven Typ, der häufiger bei männlichen Jugendlichen vorkommt, unterscheidet. Obwohl die Diagnose Borderline-Persönlichkeitsstörung in neuerer Zeit häufiger vergeben wird, ist eine klare und eindeutige Zuordnung insbesondere bei Jugendlichen schwierig. So wird zum Beispiel im ICD10 die Diagnosestellung einer Persönlichkeitsstörung vor dem 16. bis 17. Lebensjahr völlig ausgeschlossen. Nach DSMIV müssen mindestens 5 der folgenden 9 Kriterien erfüllt sein:

in einem früheren Alter als das ICD10, jedoch nur unter der Voraussetzung, dass bestimmte Auffälligkeiten in den Persönlichkeitszügen dauerhaft auftreten. Dass diese Persistenz allerdings sogar im Erwachsenenalter oft nicht gegeben ist, belegt eine Studie von Zanarini (Zanarini, Frankenburg et al. 2006). Diese konnte nach Ablauf eines Zeitrahmens von 10 Jahren bei einer Patientengruppe (Alter 18 bis 35) eine Remissionsrate von 88% nachweisen. (Remission von 39,35 % nach 2 Jahren, von 22,3 % nach 4 Jahren und von 21,3 % nach 6 Jahren.) Eine Diagnosestellung einer Borderline-Persönlichkeitsstörung nach dem DSMIV erscheint dadurch in vielen Fällen als fraglich. Bis zum 14. bis 17. Lebensjahr nimmt die Ausprägung auf Skalen zur Erfassung der Borderline-Persönlichkeitsstörung zu, so dass aus der Zeit zwischen dem 14. und dem 17. Lebensjahr der maximale Score resultiert. Pubertät scheint also einen Effekt auf die Ausprägung der Borderline-Persönlichkeitsstörung auf den entsprechenden Skalen zu haben.

Vergleicht man die Symptomaten, mit denen sich Jugendliche an die bke-Onlineberatung wenden, mit den Symptomen der Skalen des DSMIV, ergeben sich ebenso wie bei den Geschlechterverteilungen Parallelen. Viele der hauptsächlich weiblichen jugendlichen Nutzer der bke-Onlineberatung berichten von einer gefühlten Instabilität eigenen emotionalen Erlebens, von Unsicherheiten in sozialen Beziehungen, von autoaggressiven Impulsen und Verhaltensweisen und in nicht geringer Anzahl von erlebter sexueller Gewalt, von Problemlagen, die ebenfalls mit einer Borderline-Störung in Verbindung gebracht werden können. Adoleszenzkrise sind allerdings weder nach ICD 10 noch nach dem DSMIV als Diagnosekriterium vorhanden. Gefühle und Verhaltensweisen, die als typisch für das Entwicklungsalter Adoleszenz angesehen werden können, und Kriterien nach ICD10 oder DSMIV für Persönlichkeitsstörungen gehen fließend ineinander über. So ist die Unterscheidung zwischen einer Adoleszenzkrise und einer manifesten nach DSMIV diagnostizierbaren psychiatrischen Problematik auch für den erfahrenen Praktiker vor Ort nicht sehr einfach – zumal sogar die Klassifikationssysteme ICD10 und DSMIV keine einheitliche Position einnehmen, keine einheitlichen Kriterien aufweisen.

Die Nutzer schreiben über Erfahrungen erlebter sexueller und körperlicher Gewalt.

ker Stern verwandt, der hiermit Patienten bezeichnete, die sowohl psychotische als auch neurotische Merkmale aufwiesen. In entsprechenden Fallbeschreibungen wurden nicht nur Patienten mit periodischen Verstimmungen dargestellt, sondern auch solche, die plötzliche unberechenbare Stimmungswechsel zwischen Depression, Wut, Euphorie und Langeweile zeigten. Etwa von 1920 bis 1980 fand der Borderline-Begriff in der Psychiatrie hauptsächlich bei Psychoanalytikern Verwendung. Vor allem in Amerika, wo die diagnostischen Kriterien der Schizophrenie noch bis vor kurzem sehr breit gefasst waren, neigten die Psychoanalytiker oft zu der Annahme, dass die Psychosen ihrer Borderline-Patienten denjenigen schizophrener zuzuordnen seien. Es entwickelte sich daraufhin eine Debatte, ob die Borderline-Patienten statt den schizophrenen vielmehr affektiven Störungen zuzurechnen seien. Von den Stimmungslabilen und explosiblen Psychopathen führt die Entwicklungslinie weiter bis zum heutigen modernen Klassifikationssystemen und zwar zur emotional instabilen Persönlichkeitsstörung, wie sie im ICD 10 beschrieben wird, und der Borderline-Persönlichkeitsstörung des DSMIV. Dabei findet sich in den jeweiligen Klassifikationen zwei verschiedene Ausrichtungen:

Die schizotypische Persönlichkeitsstörung im ICD 10, die zwischen emotional instabilen Persönlichkeitsstörungen nach dem Borderline-Typus und

- starkes Bemühen, tatsächliches oder vermutetes Verlassenwerden zu vermeiden
 - ein Muster instabiler, aber intensiver zwischenmenschlicher Beziehungen, das durch einen Wechsel zwischen den Extremen der Idealisierung und Entwertung gekennzeichnet ist
 - Identitätsstörung: ausgeprägte und andauernde Instabilität des Selbstbildes oder der Selbstwahrnehmung
 - Impulsivität in mindestens zwei potenziell selbstschädigenden Bereichen (z. B. Geldausgeben, Sexualität, Substanzmissbrauch, rücksichtsloses Fahren, zu viel oder zu wenig essen)
 - wiederholte suizidale Handlungen, Selbstmordandeutungen oder -drohungen oder Selbstverletzungsverhalten
 - affektive Instabilität infolge einer ausgeprägten Reaktivität der Stimmung (z. B. hochgradige episodische Dysphorie, Reizbarkeit oder Angst, wobei diese Verstimmungen gewöhnlich einige Stunden und nur selten mehr als einige Tage andauern)
 - chronische Gefühle von Leere
 - unangemessene, heftige Wut oder Schwierigkeiten, die Wut zu kontrollieren (z. B. häufige Wutausbrüche, andauernde Wut, wiederholte körperliche Auseinandersetzungen)
 - vorübergehende, durch Belastungen ausgelöste paranoide Vorstellungen oder schwere dissoziative Symptome.
- Das DSMIV erlaubt die Diagnose zwar

Die Beratung im virtuellen Kontext kann grundsätzlich von Usern mit schwerwiegenden, psychiatrisch anmutenden Problemschilderungen genauso wie von Usern, die sich Informationen und Tipps zu einem bestimmten Sachverhalt wünschen, genutzt werden. Beratung kann sich auf einen einmaligen Kontakt beschränken, sie kann sich aber auch als ein begleitender Prozess gestalten. Grenzen und Begrenzungen innerhalb des virtuellen Raumes erscheinen auf den ersten Blick als ein schwieriges Unterfangen. Hauptmerkmale der Kommunikation innerhalb des Internets sind Anonymität und Schriftlichkeit. Daraus ergeben sich für die webbasierte Beratung einige wesentliche Besonderheiten und Anforderungen. So fehlen dem Berater eigene Eindrücke von der Person des Gegenübers, Informationen können nicht verifiziert werden. Dadurch entsteht in der Berater-Klient-Beziehung eine grundsätzliche Asymmetrie. Informationen, die innerhalb der Beratung vom Klienten benannt werden und zum Gegenstand der Beratung werden, sind für den Berater nicht objektivierbar. Berater müssen unterscheiden, wann ein fundierter Ratschlag, eine Beratung in Form eines begleitenden Dialogs notwendig ist, wann an eine Stelle vor Ort verwiesen werden kann und muss. Dabei kann eines der Ziele sein, mit dem Klienten darauf hinzu arbeiten, diese Unterstützung für sich in Anspruch nehmen zu können, Hemmschwellen und Ängste abzubauen. Beratungsthemen und Inhalte beziehen sich allein auf die vom Ratsuchenden abgegebenen Beschreibungen.

Hauptmerkmale der Kommunikation sind Anonymität und Schriftlichkeit.

Sonderfall Parallelberatung

Grundsätzlich müssen sich die Handlungsstrategien der Berater an den von den Ratsuchenden beschriebenen Schwierigkeiten und Problemlagen orientieren. Diese wurden zeitversetzt abgegeben, was beinhaltet kann, dass sich die Realität für den Ratsuchenden

bereits wieder verändert hat, wenn der Berater sich mit den beschriebenen Inhalten beschäftigt. Diese geben die subjektive Haltung des Ratsuchenden wieder und liegen dem Berater in schriftlicher Form vor. Beratung innerhalb dieses Raumes muss sich daran orientieren, muss sich an Hypothesen orientieren. Die Verantwortung für den Prozess muss noch expliziter beim Ratsuchenden verbleiben, Beratung muss sich bewusst in Grauzonen bewegen. muss Handlungsstrategien daran orientieren. Zu diesen Handlungsstrategien gehören die Intensität einer Beratungsbeziehung, sowie die aktive Gestaltung von Nähe und Distanz. Alle Informationen, auf denen die schriftgestützte Beratung basiert, sind demnach nicht objektivierbar, ermöglichen dem Berater keinerlei Diagnosestellung. User bringen jedoch nicht selten Themen in die Beratung ein, die eine frühere Diagnosestellung aus ihrer realen Umgebung beinhaltet. Nachfolgend werden einige dieser Schwierigkeiten und Strategien zu deren Bewältigung beschrieben und anhand eines Fallbeispiels verdeutlicht. Im weiteren wird hierzu ein Beratungsverfahren vorgestellt, das insofern besonders ist, dass sich eine Userin im Abstand von einem Jahr mit einer neuen Identität angemeldet hatte, und in der Folge zwei parallele Beratungsprozesse von zwei verschiedenen Fachkräften durchgeführt wurden. Dies wurde zufällig entdeckt und warf einige Fragen auf, ergab für das virtuelle Beratungsangebot neue Fragestellungen und stellte die Grundlage für notwendige strukturelle Entscheidungen: Es fand ein Austausch darüber statt, welche Effekte auf welche unterschied-

lichen Beraterpositionen und Strategien zurückzuführen sein können und wie die jeweiligen Prozesse sinnvoll beendet werden können. Im Verlauf dieses Prozesses begannen darüber hinaus Diskussionen, die das gesamte Angebot betreffen. Sie beziehen sich auf Fragen zu Notwendigkeiten von

Begrenzungen innerhalb des scheinbar grenzenlosen Mediums Internet – und nach den Möglichkeiten, diese umzusetzen.

Durch (Zufall und durch) auffallende thematische Ähnlichkeiten in einem Sprechstunden- und Chatprotokoll wurde im Verlauf zweier bereits laufender Einzelberatungen herausgefunden, dass es sich bei zwei Ratsuchenden (unterschiedliche Nicks), die von zwei Beraterinnen in der Einzelberatung beraten wurden, um ein und dieselbe Person handeln musste. Es kam zunächst zu einem Austausch und einer Art Abgleich, bei dem festgestellt wurde, dass die Ratsuchende bei aller Gemeinsamkeit der Inhalte, doch an jede der beiden Beraterinnen einzeln schrieb und die Beraterinnen, die im Folgenden als Beraterin 1 und Beraterin 2 bezeichnet werden, mit bestimmten Themen zeitversetzt beschäftigte. Sie betrieb einen hohen Aufwand, um beiden individuell zu schreiben und schickte niemals identische Mails.

Die zweite Erstanfrage der Ratsuchenden kam ziemlich genau ein Jahr, nachdem ihre Beratung bei Beraterin 1 begonnen hatte, bei Beraterin 2 an. Die Ratsuchende beschrieb sich als »in einer totalen Spirale« befindlich. Als Anliegen für die Beratung nannte sie: »... und ich möchte es versuchen zu stoppen ... weil ich denke, dass das so nicht weitergehen kann.«

Ihre Antwort auf die Frage, was sie sich von der Beratung erhoffte, lautete: »Hm, keine Ahnung, weil ich irgendwie davon überzeugt bin, dass mir keiner mehr helfen kann. Andererseits aber auch mit meiner Angst nicht alleine sein möchte und doch noch ein bisschen Hoffnung besteht. Manchmal. Wieder dieser Widerspruch ...«

Bereits nach den ersten Kontakten in der Einzelberatung war bei beiden Beraterinnen unabhängig voneinander der Eindruck entstanden, dass diese Beratung sich schwierig gestalten könnte, da die Ratsuchende insgesamt eine ablehnende Haltung gegenüber Angeboten und Vorschlägen zeigte und eher negativ/pessimistisch eingestellt war. Bezeichnend für die Beziehungsstruktur im Beratungsprozess war, dass die Ratsuchende immer wieder zum Ausdruck brachte, dass »nichts genug« für sie war.

Eine besondere Dynamik bestand darin, dass beide Beraterinnen in das System der Ratsuchenden einbezogen wurden bzw. sich einbeziehen ließen.

Beide Beraterinnen beschrieben gleichermaßen und unabhängig voneinander eine zeitweilige Übernahme der Sichtweisen der Ratsuchenden, die bei jedem Lesen ihrer Antworten erneut entstand und mit der die Beraterin Teil dieses Systems wurde. Es entstand eine Dynamik, die man als eine Art von »Verwicklung« beschreiben könnte und die in der Folge eine beraterische »Ent-Wicklung« erforderte. Mit »Ent-Wicklung« ist hier der Prozess gemeint, mit dem die Beraterin wieder auf Abstand geht und aus diesem Abstand heraus agiert.

Es war entlastend, zu wissen, dass eine zweite Kollegin ebenfalls mit der Ratsuchenden schrieb.

Es gab Phasen im Beratungsverlauf, in denen die Ratsuchende zuversichtlich wirkte: »...ich habe die Wiederholungsprüfungen alle bestanden. Ich kann es selber kaum glauben, die Ergebnisse habe ich seit heute Abend ... wenigstens ein kleiner Teil ist jetzt geschafft.« Überwiegend war sie jedoch am Klagen: »Mit mir möchte keiner befreundet sein. In der Vergangenheit wurde ich nur enttäuscht. Ausgenutzt und irgendwann fallen gelassen.« Oder: »Ich schreibe heute wahrscheinlich zum letzten Mal. Es bringt einfach alles auch nichts mehr. Von Tag zu Tag erhöht sich der Druck und ich sehe keinen Ausweg mehr.« Sie brachte ihre Verzweiflung in Form von Ärger und Vorwürfen zum Ausdruck:

Beraterin: »Du schreibst mir ja nun schon eine Weile und ich bekomme mehr und mehr den Eindruck, dass du mit dem, was ich dir schreibe, nichts anfangen kannst, dass es dir nicht hilfreich ist. Das bedeutet allerdings keinesfalls, dass ich glaube, dass dir nicht zu helfen ist.«

Ratsuchende: »... genauso, wie du mehr und mehr den Eindruck bekommst, dass ich mit dem was du schreibst nichts anfangen kann, bekomme ich den Eindruck, dass du mich nicht verstehst und das wir aneinander vorbei schreiben. Naja, wenigstens hier sind wir uns einig, nur schade das man nicht versucht hat, was daran zu ändern, anstatt mir jetzt zu erklären, dass

du mir nicht helfen kannst.«

Therapeutische wie medizinische Angebote wollte sie nicht wahrnehmen und begründete dies damit, dass sie in dieser Hinsicht schon zu viele Enttäuschungen erlebt hatte und bei Ärzten Angst hatte bzw. eine starke Abneigung dagegen, angefasst zu werden.

Auf der anderen Seite überraschte sie aber auch wieder dadurch, dass sie mehrfach angesprochene und von ihr immer wieder abgelehnte Maßnahmen plötzlich umsetzte, oft allerdings, um sie später doch wieder abzuwerten oder ins Lächerliche zu ziehen. So zum

Beispiel ein Klinikaufenthalt, den sie sehr skeptisch antrat und in seinem Verlauf als wenig hilfreich beschrieb. Die Diagnose Borderline, die ihr während dieses Klinikaufenthaltes gestellt wurde, lehnte sie rundweg ab.

Nach eingehender Beratung mit der zuständigen Koordinatorin für fachliche Fragen, bei der zunächst zu klären war, wie die Ratsuchende weiterhin gut beraten werden könne und wie wir mit der Doppelberatung umgehen würden, kamen wir zu dem Entschluss, die Beratung für eine begrenzte Zeit wie gehabt – also parallel – weiterlaufen zu lassen und uns in dieser Zeit regelmäßig per PM auszutauschen. Darüber hinaus fanden in diesem Zeitraum zwei Intervisionschats mit der Koordinatorin statt.

Motivation für dieses beraterische Experiment war unsere (wissenschaftliche) Neugier, ob, und wenn ja, wie unser Wissen darüber, dass wir beide ein und dieselbe Person berieten, sich auf die Beratungsdynamik, auf unsere Wahrnehmung und Selbstreflexion auswirken würde. Genauso interessierten uns auch die Effekte, die sich auf die unterschiedlichen Beraterpositionen und -perspektiven zurückführen ließen.

Wir erhofften uns dadurch die Chance, etwas mehr »von außen« auf den Beratungsprozess zu schauen, weil es uns gerade bei dieser Ratsuchenden aufgefallen war, wie sie uns immer wieder in ihre Bedürftigkeiten, in ihre

Art zu denken und in die scheinbare Ausweglosigkeit ihrer Situation »verwickelte«.

Effekte bei Beratern und Ratsuchender

Schon allein der Austausch über unsere jeweilige Beratung war wertvoll, denn so konnten wir feststellen, dass wir bezüglich der Einschätzung der Problematik, der geschilderten Themen und der Dynamik innerhalb der Beratung übereinstimmten.

Ein wichtiger beobachtbarer Effekt war für uns die innere Distanz, die sich bei beiden von uns einstellte und die durch die gemeinsame Beratung möglich wurde. Es war entlastend, zu wissen, dass eine zweite Kollegin ebenfalls mit der Ratsuchenden schrieb und so die Verantwortung auf zwei Schultern ruhte.

Durch den Austausch wurde uns ihre dynamisierende Struktur deutlicher, die uns beide immer wieder dazu brachte, an uns selbst die Anforderung zu stellen, neue Ideen für die Ratsuchende zu entwickeln, anstatt sie selbst in die Pflicht zuzunehmen.

Eine wichtige weitere Erkenntnis war, dass sich durch unsere Beratungsleistung nichts an ihrer Struktur änderte.

Weiterhin ermöglichte uns der Austausch, den Überblick zu behalten bzw. zurückzugewinnen und im Blick zu behalten, dass es der Ratsuchenden primär um die Organisation ihrer Ambivalenz (Ebbecke-Nohlen, 2000) ging.

Veränderung der Beziehungsdynamik und des Schreibstils

Während die Beratungsintensität bei Beraterin 1 mit ca. einem Briefkontakt pro Woche weitgehend unverändert blieb, gab es bei Beraterin 2 deutliche Veränderungen:

Die Abstände zwischen den Antworten wurden im Vergleich zu den Anfangszeiten der Beratung länger, zeitweise vergingen mehr als drei Wochen bis die Ratsuchende wieder schrieb. Die Antworten selbst wurden in ihrem Inhalt und in ihrer Aussage weniger dramatisch und sachlicher. Das ist ein erstaunlicher Effekt für jemanden, der von einer Klinik die Diagnose Borderline bekommen hatte. Eine Erklärung für diesen Effekt könnte sein, dass die Ratsuchende so auf den veränderten Beantwortungsstil von Beraterin 2 reagierte.

»Unsere Ratsuchende« zeigte Symptome, die zur Borderline-Diagnose

passen würden. Da es weder unser Ansinnen noch fachlich vertretbar ist, Ferndiagnosen zu stellen, kam uns der systemische Ansatz sehr entgegen, der Symptome, die zur Diagnose Borderline führen, als Lösungsversuche ansieht. Daraus ergibt sich auch unser Beratungsansatz, mit der Klientin auf einen Perspektivenwechsel hinzuarbeiten, bei dem ihre Symptome nicht pathologisiert werden, sondern auch als Ressource angesehen werden können, indem wir unseren Blick auf die beziehungsstiftende Funktion der Symptome richten und diese als Lösungsversuche umdeuten.

Beeindruckend ist die Rollentauschfähigkeit der Klientin. In anderen Kontexten – von uns zu beobachten in Gruppenchats – verhält sie sich ganz anders. Sie ist hilfreich und unterstützend, berichtet auch, dass sie selbst Beraterin in einem anderen Online-Forum sei.

Dies eröffnet der Klientin letztendlich die Möglichkeit, neue Wege zu (er)finden. Der Perspektivenwechsel erleichtert es der Klientin, Eigenverantwortung zu übernehmen und aus der Position der (auf ihre Symptome) Reagierenden in die Position der Agierenden zu wechseln.

Am Beginn eines jeden Beratungsprozesses steht eine ausführliche Auftragsklärung, die auch im Laufe der Beratung (wiederholt) stattfinden kann, wenn sie am Anfang nicht ausführlich genug erfolgt ist oder zu viele andere Themen hinzugekommen sind und der Auftrag dadurch nicht mehr so klar ist.

Ebenso weiß der systemische Ansatz um die Verlockung, immer wieder in das Lösungssystem des Ratsuchenden hineinzurutschen, insbesondere bei Ratsuchenden mit einer derartig dynamisierenden Struktur. Hier war der kollegiale Austausch bestärkend darin, es uns zu ermöglichen – ähnlich wie beim Reflektierenden Team – immer wieder auch eine Außenperspektive einzunehmen.

Die Elemente der hier beschriebenen beraterischen Haltung harmonisieren mit unserem Doppelberatungsexperiment, da der hier stattfindende kollegiale Austausch zwischen den beiden Beraterinnen die ressourcenorientierte Sicht noch festigen konnte.

Abschluss der Beratung

Für die Beendigung der Beratungen vereinbarten wir, dass Mailberaterin 1 (deren Beratung ein Jahr früher be-

gonnen hatte als die von Beraterin 2) damit beginnt, den Abschluss ihrer Beratung anzukündigen und die Ratsuchende so langsam darauf vorbereitet. Während dieses Beendigungsprozesses fand wieder ein regelmäßiger Austausch mit zwischen Beraterin 1 und Beraterin 2 statt. Die Ratsuchende reagierte entsprechend der Erwartungen schroff, ablehnend und entwertend auf das angekündigte Beratungsende. Ihre Abwehr der damit verbundenen Gefühle und die Verkehrung ins Gegenteil (»bringt sowieso nichts mehr...«) sind in diesem Zusammenhang gut verstehbar und wurden genutzt, um sie in ihrer Haltung zu bestärken und ernst zu nehmen.

Nachdem die eine Beratung beendet war, begann Beraterin 2 mit der Vorbereitung des Abschlusses ihrer Beratung. Beide Beraterinnen unterstützten sich während der gesamten Abschlussphase gegenseitig, was als sehr hilfreich empfunden wurde.

Sinn unseres Experimentes war nicht, ein neues (Doppel-)Beratungsmodell zu entwickeln, das auch für andere Kollegen nutzbar wäre. Uns leitete vielmehr die Hoffnung, aus dem Genannten, Erkenntnisse für die Beratung von Ratsuchenden mit ähnlicher Struktur, für Beratungsfälle, die über die »normale« Beratungsdauer hinausgehen, bei massiver Suizidandrohung und für Sackgassen-Fälle, die sich immer wieder im Kreis drehen, zu gewinnen.

Doppelberatungen sind nach den internen Regeln der bke-Onlineberatung aus gutem Grund zu unterlassen bzw. nicht zuzulassen. Bei dem hier beschriebenen Fall handelt es sich um einen absoluten Sonderfall, bei dem wir es uns gestatteteten, durch die für eine begrenzte Zeit durchgeführte Doppelberatung auf bestimmte interessante Aspekte, bei jugendlichen oder jungen, erwachsenen Ratsuchenden besonders zu achten und hierdurch – hoffentlich – Erkenntnisse für eine breitere Nutzbarkeit herauszuarbeiten.

Schlussfolgerung

Für die Onlineberatung scheinen im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung bestimmte therapeutische Vorgehensweisen besser geeignet zu sein als andere. Dies führt uns aufgrund unserer Erkenntnisse aus der eingehenden Beschäftigung mit vorliegendem Fall und insbesondere der Möglichkeit des kollegialen Austauschs während einer parallelen Beratung zu der Annahme,

dass – unabhängig vom theoretischen beraterisch/therapeutischen Hintergrund des Beraters – die Beratung sich an die geschilderte Problematik anpasst und der geschulte Onlineberater eine gezielte, methodenübergreifende Auswahl trifft.

Als Schlussfolgerung für die zukünftige Praxis ergibt sich daraus, dass nicht so sehr eine bestimmte therapeutische Schule besonders gut zu den Aufgaben, die ein Onlineberater zu bewältigen hat, qualifiziert. Vielmehr sollte bei der Schulung zukünftiger Berater auf genau diese Erfahrung geachtet und die zukünftigen Berater darauf vorbereitet werden, dass sich die Form und die Art und Weise ihrer Beratung, möglicherweise in größerem Ausmaß als gewohnt, an die Problematik des Ratsuchenden anpassen wird.

Literatur:

American Psychiatric Association (2000): *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, 4th edition, text revision: DSM-IV-TR*. Washington, DC: American Psychiatric Association.

Doering, S.: *Klassifikation und Testdiagnostik*. In: Dutz, B., Herpertz, S., Kernberg, O., Sachsse, U. (Hrsg.): *Handbuch der Borderline-Störungen*, 303 – 327.

Ebbecke-Nohlen, A. (2000): Zur Organisation der Ambivalenz – Der systemische Ansatz in der Borderline-Therapie. In: *Psychotherapie im Dialog*, 4. 36 – 45

Hughes, CH (1884a): *Borderland psychiatric records pro-dromal symptoms of psychical impairment*. *Alienist and Neurologist*; 5: 85 – 91. Hughes CH (1884b).

Kind, J. (2011): *Zur Entwicklung psychoanalytischer Borderline-Konzepte seit Freud*. In: Dutz, B., Herpertz, S., Kernberg, O., Sachsse, U. (Hrsg.): *Handbuch der Borderline-Störungen*, 20 – 34.

Stone, M. (2011): *Entwickelt sich die Borderline-Persönlichkeitsstörung zu einem Massenphänomen? Überblick über epidemiologische Daten und Hypothesen*. In: Dutz, B., Herpertz, S., Kernberg, O., Sachsse, U. (Hrsg.): *Handbuch der Borderline-Störungen*, 57 – 65..

Streek, U. (2000): Borderline-Störungen. In: *Psychotherapie im Dialog*, 4. 1 – 2.

Streek-Fischer, A.: *Adoleszenz und Borderline-Verhalten – zwischen Persönlichkeitsentwicklung und Persönlichkeitsstörung*. In: Dutz, B., Herpertz, S., Kernberg, O., Sachsse, U. (Hrsg.): *Handbuch der Borderline-Störungen*, 178 – 191.

Zanarini, MC., Frankenburg, FR. et al. (2006): *Prediction of the ten year course of borderline personality disorder*. *Am J Psychiatry*, 161, 1208-14

Online als Antwort

Beratung in einer von digitalen Medien bestimmten Kultur

Von Heinz Thiery

Erziehungsberatung wird aktuell in zwei Konstellationen angeboten: als Beratung vor Ort (offline oder face-to-face) und als Beratung im Internet (online oder apräsent). Während die Face-to-Face-Beratung von Leistungsberechtigten in Anspruch genommen wird, die den persönlichen Kontakt zur Fachkraft wünschen, wendet das Onlineangebot sich an jene Zielgruppen, die wegen persönlicher Hemmschwellen von der Inanspruchnahme der Face-to-Face-Beratung Abstand nehmen. Über die in der bke-Onlineberatung vorliegenden Erfahrungen können die Online-Zielgruppen nicht nur eingehender beschrieben werden,

Motive der Zielgruppen

Fachkräften ohne Erfahrungen zur Onlineberatung sind die Motive der Zielgruppen (Eltern, Jugendliche und junge Erwachsene) nur ausnahmsweise bekannt. Deshalb werden nachfolgend die zentralen Motive benannt. Häufig wird von Online-Ratsuchenden das eigene Problem als zu banal eingestuft, um damit vor Ort vorstellig zu werden. Aus ihrer Sicht ist der Cyberspace der geeignetere Ort, um schnell und unkompliziert an Informationen aller Art zu kommen – Informationen die eigene Person betreffend eingeschlossen. Mit der Aufhebung der Simultaneität scheint die Vorstellung verbunden, die

und Scham durch Beratungsfachkräfte erkennbar. Entscheiden sich Ratsuchende dafür, Hilfe online in Anspruch zu nehmen, können bestehende Vorurteile fast immer revidiert und die Bereitschaft erhöht werden, bei Bedarf weiterführende Hilfen vor Ort in Anspruch zu nehmen. Onlineberatung ist in diesen Fällen – obwohl grundsätzlich als eigenständiges Beratungsangebot konzipiert – Wegbereiter für die örtliche Beratung ebenso wie für die Inanspruchnahme teilstationärer sowie stationärer Hilfen.

Schambesetzt ist auch das folgende Motiv: Es besteht die Befürchtung, man könne anderen Ratsuchenden begegnen, mit denen man im örtlichen Umfeld in anderen Zusammenhängen zu tun hat (z.B. Kolleginnen, Nachbarn etc.). Befürchtungen dieser Art werden vor allem von Ratsuchenden in kleinstädtischen oder ländlichen Regionen geäußert. Strukturbedingt können diese Befürchtungen vor Ort nicht beseitigt werden, weshalb für diese Teilgruppe die Onlineberatung eine geeignete Alternative darstellt.

Ein auf die aktuellen Lebensumstände zielendes Argument benennt die sich weiter flexibilisierenden individuellen Arbeitszeiten als Verhinderungsgrund für eine örtliche Beratung. Arbeitsfreie Zeiten von Eltern decken sich zunehmend seltener mit den regulären (tarifgebundenen) Öffnungszeiten von Beratungsstellen. Besonders die gemeinsame Beratung von Elternpaaren gestaltet sich unter entgrenzten Bedingungen schwierig, weil die Verfügbarkeit familiärer Ressourcen (z.B. Großeltern) am Wohnort nicht mehr selbstverständlich ist und wegen der geforderten Mobilität immer mehr zur Ausnahme wird. Familien mit geringem Familieneinkommen können die Betreuung der Kinder während der

Die Beschäftigung mit der schriftgestützten Beratung ist fachlich geboten.

vielmehr können Gründe benannt werden, weshalb eine Mitwirkung in der bke-Onlineberatung lohnt. Nicht zuletzt als Folge einer veränderten gesamtgesellschaftlichen Kommunikation ist die Beschäftigung mit der schriftgestützten Beratung fachlich geboten. Aus der Höhe der Inanspruchnahme der bke-Onlineberatung wird deutlich, dass die Anzahl jener, die eine örtliche Inanspruchnahme meiden, groß ist. Ohne die Ergänzung der Hilfen zur Erziehung durch die Onlineberatung blieben diese Ratsuchenden unversorgt. Oder sie würden auf der Suche nach Hilfen im Netz an unseriöse oder unzureichend qualifizierte Angebote geraten.

schriftlich wie asynchron geführte Kommunikation sei weniger zeitaufwendig, weil das eigene Anliegen zu jedem beliebigen Zeitpunkt der »black box« übergeben werden kann. Auch wirkt die apräsente Kommunikation weniger aufdringlich, was sie für sensible Anliegen prädestiniert. Deshalb müssen Fachkräfte beim Lesen fast immer feststellen, dass die Anliegen keineswegs banal sind und dringend einer fachlichen Begleitung bedürfen.

Als weiteres Motiv für die Zurückhaltung gegenüber der Face-to-Face-Beratung wird die Angst vor Bloßstellung durch die Fachkraft benannt. Aus dem Motiv wird eine unzutreffende Antizipation zum Umgang mit Schuld

Beratungstermine nicht oder nur ausnahmsweise delegieren, wenn dies mit Kosten verbunden ist.

Zu diesen allgemeinen Motiven gesellen sich auf Seiten der Jugendlichen spezielle Motive. Primär hegen sie Befürchtungen, die (erwachsenen) Fachkräfte könnten sie und ihr Anliegen nicht verstehen, weil sie verbal nicht in der Lage seien, sich angemessen zu äußern. Sekundär wird diese

kopräsenten Setting die gesprochene Sprache das Medium ist, vermittels der Informationen und Botschaften ausgetauscht werden, ist es in der Onlineberatung ausschließlich die geschriebene Sprache.

Besonderheiten der Onlineberatung

Warum eröffnen Texte in den Augen der Online-Ratsuchenden einen Freiraum, obwohl eine auf Texten basieren-

Onlineberatung ist die Antwort auf eine von digitalen Medien bestimmte Kultur.

Befürchtung mit der Unterstellung gekoppelt, das vorgetragene Anliegen würde von den Fachkräften nicht ernst genommen. Außerdem fühlen sich viele Jugendliche den Anforderungen eines auf die eigene Person zentrierten Face-to-Face-Dialogs in Zeiten pubertärer Labilität nicht gewachsen. Als Folge dieser Unsicherheit unterbleibt die offene und umfassende Darstellung der Belastungsfaktoren im simultanen Setting und verhindert die angemessene Analyse der Situation. Denn nur dann wird die Fachkraft in die Lage versetzt, gemeinsam mit dem Ratsuchenden individuell passende Zielvereinbarungen zu formulieren. Aus Sicht der Jugendlichen ist die anonyme Onlineberatung der Königsweg, wenn es darum geht, unter Ausblendung der innerpsychischen Hindernisse (Schulze 2004) in eine offene und nicht selten streitbare Problemdiskussion einzutreten. Anonymität, jederzeitige Rückzugsmöglichkeit und der Zeitversatz der schriftlichen Kommunikation bieten aus Sicht der Jugendlichen jene Schutzfunktionen, die eine Öffnung gegenüber (erwachsenen) Fachkräften erleichtern.

Aus dem bisher Gesagten sollten die Vorbehalte deutlich geworden sein, die Online-Ratsuchende dem Face-to-Face-Geschehen gegenüber entwickeln und sich dadurch von den örtlichen Zielgruppen unterscheiden. Um dieser Zielgruppe angemessen zu begegnen, bedarf es einer an das Geschehen im Netz angepassten Kommunikation. Interventionen müssen ebenfalls angepasst werden: Während im

de Beratungsbeziehung als weniger flexibel und spontan beurteilt wird als die kopräsente? Eine auf Texte gestützte Kommunikation entlastet nicht nur von der Präsenz des Gegenübers, sie bietet darüber hinaus den Vorteil eines auf den »nackten« Inhalt der Mitteilung – und nicht des Mitteilenden – fokussierten Dialogs (vgl. Schlüter 2010). Paraverbale Botschaften entfallen, gleiches gilt für Botschaften, wie sie durch visuelle Merkmale (Aussehen, Kleidung etc.) gesendet und vom Empfänger nicht ignoriert werden können. »Texte ermöglichen uns, Aussagen unabhängig von den aussagenden Personen zu prüfen und zurückzuweisen; wir können die Wahrheit einer Behauptung bezweifeln, ohne dabei zugleich die Wahrheit des Sprechers anzweifeln zu müssen« (Krämer 2000, 106). Schriftliche oder telematische Kommunikation leistet die »Außerkräftsetzung der mit Personalität und Autorenschaft verbundenen parakommunikativen Dimension unseres symbolischen Handelns« (Krämer 1998: 88). Dieses Zitat provoziert die Frage, wie Beratung ohne konkret fassbares Gegenüber, ohne leibhaftige Person gelingen kann. Die Antwort lautet: Kompensiert wird der Wegfall der leibhaftigen Person durch die Hervorbildung eines postmodernen Selbst, das sich »durch Einfügung in ein Netz und durch Aktivierung von Verbindungen« auszeichnet« (Esposito 2000: 182). Obgleich wissenschaftliche Untersuchungen noch ausstehen, erweckt die Kommunikation im Netz den Anschein, als werde mit dem Betreten

des Cyberspace eine andere Facette des Ich sichtbar, die im simultanen Kontakt verborgen bleibt. Wer aus der Distanz heraus Diskussionen in Foren oder sozialen Netzwerken verfolgt, wird beispielsweise mit einer herabgesetzten Bereitschaft konfrontiert, sozialen Normen Folge zu leisten. Entgegen der Erwartung ist das Ergebnis keineswegs nur Respektlosigkeit, sondern eine forcierte Offenheit, auch wenn diese gelegentlich unverschämt wirkt. Und genau dieser Wesenszug der telematischen Kommunikation kann hervorragend für die Beratung im Netz genutzt werden. Manche Menschen geben im Schutz der Anonymität des Netzes persönliche Dinge preis, die sie im simultanen Kontakt bewusst zurückhalten. Sanktionsarmut und eine Kommunikation hinter der Maske einer virtuellen Identität ermutigen zur forcierten Öffnung. So beweist sich die von McLuhan behauptete formgebende Wirkung der Medien. Medien sind keineswegs indifferent, wie lange Zeit unterstellt wurde. Vielmehr verändert sich mit der Wahl eines Mediums der Inhalt der Mitteilung als Folge der veränderten Form. Weshalb McLuhan zugespitzt formulierte: »The medium is the message.« Anscheinend sind Medien »an der Entstehung von Sinn und Bedeutung also auf eine Weise beteiligt, die von den Sprechenden weder intendiert, noch von ihnen völlig kontrollierbar ist und als eine nicht-diskursive Macht sich ›im Rücken der Kommunizierenden‹ zur Geltung bringt« (Krämer 2002: 332). Digitale Medien in diesem Sinne für Beratung zu nutzen, eröffnet neue und spannende Erfahrungen, die hilfreich auch für den simultanen Dialog genutzt werden können.

Onlineberatung ist die Antwort auf eine von digitalen Medien bestimmte Kultur, in der das gesprochene Wort zurückgedrängt und durch vertextete Dialoge ersetzt wird. Als Verbindung von Telekommunikation und Informatik bezeichnet das Akronym »Telematik« die sozio-technische Determinante der Kommunikation im Zeitalter digitaler Kommunikationskanäle. Telematische Kulturen basieren auf einer »sekundären Oralität« (Ong 1982), deren Bedeutung für die postmoderne Kommunikation erst langsam Einzug in die Disziplinen der Humanwissenschaften findet. »In einer Welt primärer Oralität wird die Kraft der Botschaft nur durch ihre Unbeständigkeit und seine Ungenauigkeit begrenzt. In der sekun-

dären Oralität wird durch die Schrift dieser Mangel auf eine unvollkommene Art kompensiert. Eine längerfristige Speicherung des Textes ist möglich, jedoch nicht der ihn produzierenden Performance« (Schröder & Voell 2002: 21). Beratung im Netz befreit die Interaktanten von der Belastung einer kommunikativen Performanz, die dem Sender eine der eigenen Intention gemäße Darstellung erlaubt und dem Empfänger die fehlerfreie Rezeption inklusive der verbalen wie paraverbalen Feedbacks. Es wird allgemein unterstellt, paraverbale Informationen sei authentisch und verrate viel über das Gegenüber. »Nonverbale Botschaften sind in der Regel überzeugender als verbale, sie zeigen eine unmittelbare, stärkere Wirkung, können vom Sender weniger gut kontrolliert werden und vermitteln echtere, validere Informationen, sind jedoch häufiger und schwieriger zu interpretieren« (Schäfer 2010: 119). Eine fehlerfreie Interpretation des paraverbalen Verhaltens setzt dessen fehlerfreie Erfassung durch den Empfänger voraus. Doch fehlerfreie Erfassung kann weder in einer alltäglichen noch in einer beraterischen Situation garantiert werden. Online-Ratsuchende umgehen die Folgen möglicher Missinterpretation, weil ein »Falsch- oder Zuviel-Deuten auch für den Sender unangenehm sein könne, wenn mit einem bestimmten Verhalten gar keine kommunikative Absicht verbunden sei« (aaO.: 121). Einige Ratsuchende weichen wegen zuvor erlebter Negativfolgen im simultanen Setting bewusst

Die Onlineberatung eröffnet den Fachkräften einen Lernraum.

auf die Onlineberatung aus. Deshalb eröffnet die Onlineberatung den Fachkräften einen Lernraum, in dem sie von Fallstricken der kopräsenten Beratung erfahren, um diese Erkenntnisse für die künftigen Beratungsbeziehungen offline zu nutzen.

Häufig wird gefragt, wie Beratung außerhalb einer simultanen gestalteten Beratungsbeziehung überhaupt gelingen kann. Entgegen landläufiger Auffassungen erweist sich die Apräsenz

persönlicher Merkmale nicht als Nachteil, wie Vergleichsstudien belegen: »Dabei zeigte sich, dass die therapeutische Beziehung überraschenderweise in der Onlinebeziehung insgesamt als signifikant besser bewertet wird als die direkte face-to-face-Therapie ... Diese

fehlenden Hintergrundinformationen über persönliche Merkmale von Patient und Therapeut, wie zum Beispiel Geschlecht, Alter, sozialer Status, können zu einer verstärkten Offenheit und sozialen Unbefangenheit führen« (Wagner & Maerker 2011: 39; Stegbauer 2000: 21).

Mit dem schriftlichen Dialog verändert sich nicht nur die Art und Weise der Kommunikation, sondern auch die Stellung der Interaktanten innerhalb hierarchisch geformter Rollen. Aus Sicht der Online-Ratsuchenden ist der offene, partizipative Dialog über die Ausgestaltung von Beratungsleistungen zentral, online Ratsuchende erwarten eine Beratung auf Augenhöhe. Eine solche Erwartung macht nur Sinn, wenn ein gegebenes Gefälle unterstellt wird, das es zu überwinden gilt (Cranach 2000). Es wurde bereits darauf hin-

gewiesen, welche – wenn auch nicht immer zutreffenden – Vorannahmen zur psychosozialen Beratung auf Seiten der Ratsuchenden zu Vorbehalten führen. Teilweise resultieren die Vorbehalte aus Erfahrungen mit vorausgegangenen Beratungen vor Ort. Als Folge der Apräsenz des fachlichen Gegenübers ermutigt die Onlineberatung die Ratsuchenden, als paternalistisch erlebtes Vorgehen schnell und direkt anzusprechen. Es zeigt sich hier ein weiterer,

positiv nutzbarer Effekt der partiellen Außerkraftsetzung sozialer Normerwartung: Ratsuchende spiegeln durch ihr offenes und direktes Feedback das Vorgehen der Fachkraft, in gleicher Weise wie die Fachkraft das Verhalten des Ratsuchenden spiegelt. Als Folge

dieses offenen Schlagabtausches kann sich ein Beratungssetting etablieren, das maximale individuelle Passung aufweist, weil beide den gegenseitigen Umgang miteinander sowie die daran geknüpften Erwartungen offen aushandeln. Weil Ratsuchende sich durch die Apräsenz (schneller) ermutigt sehen, der Fachkraft den Spiegel vorzuhalten, kann die Fachkraft über die ausgetauschten Texte sich und die von ihr erzeugte Wirkung selbst beobachten.

Aktuell sind Fachkräfte durch ihre Berufsausbildung und die sich anschließende Zusatzqualifikation für das Face-to-Face-Geschehen bestens vorbereitet. Defizitär sind nach wie vor die Kenntnisse zur Beratung in virtuellen Räumen. Auch in den einschlägigen Aus- und Fortbildungsinstituten sowie den berufsständischen Vertretungen ist das Thema Onlineberatung noch nicht wirklich angekommen. Die Frage nach Kenntnissen zu den virtuellen Welten beantwortet sich auch nicht entlang der Unterscheidung in vordigitale versus digitale Generation. Aus den Diskussionen, die sich an die Vorstellungen der bke-Onlineberatung anschließen, wird sichtbar, dass auch jüngere Fachkräfte nur ausnahmsweise konkrete Vorstellungen davon haben, wie Onlineberatung funktioniert und welche fachlichen Anforderungen an ein virtuelles Setting zu stellen sind. Erfahrungen mit Onlineberatung können derzeit nur durch Mitwirkung an bestehenden Onlineangeboten entstehen.

Fachliche Unterscheide

Nicht nur die Motivlagen unterschieden sich, auch die Formen der Beratung online sowie die jeweils erforderlichen Vorgehensweisen unterscheiden sich

erheblich. Eine mittlerweile allseits bekannte Form der Online-Beratung, die so genannte Mailberatung, bezeichnet die schriftgestützte Einzelberatung. Was auf den ersten Blick als dem örtlichen Geschehen vergleichbar und insofern vertraut wirkt, unterscheidet sich von der Einzelberatung im Face-to-Face-Kontakt dennoch erheblich. Fachkräfte bleiben auf den Text und die dort genannten oder zwischen den Zeilen formulierten Anliegen begrenzt. Zu Beginn der Mitwirkung verunsichert die mediale Distanz viele Fachkräfte.

Von allen Besuchern der Website kann der Verlauf der Diskussion verfolgt werden.

Sie müssen lernen, ihre Antworten sorgfältig zu modulieren und sich vor (unbewussten) Unterstellungen in Acht zu nehmen. Weshalb die naheliegende Idee, die Mailberatung lasse sich eins zu eins aus der Face-to-Face-Beratung ableiten, verworfen werden muss. Das Fehlen der paraverbalen Kanäle macht den Unterschied und erfordert seitens der Fachkräfte ein auf den Textkanal reduzierten Austausch angepasstes Vorgehen.

Neuland betreten Fachkräfte über die beiden netzspezifischen Beratungsformen Chatberatung in der Gruppe und Beratung in Diskussionsforen. Neben der Besonderheit der Vermischung moderierender und beratender Tätigkeit erfolgt die Beratung öffentlich, weil selbst die prinzipiell geschlossenen Chatveranstaltungen jederzeit im Forum Thema sein können. Von allen Besuchern der Website kann der Verlauf der Diskussion verfolgt werden. Wegen dieser Öffnung kommt es zu einem anderen Umgang zwischen Fachkräften und Ratsuchenden. Alle Interventionen der Fachkraft können innerhalb der Gruppe (Community) einer kritischen (Meta-) Diskussion unterstellt werden. Gleiches gilt für das Verhalten des direkt angesprochenen Ratsuchenden: Auch sein Verhalten der Fachkraft gegenüber kann von der Gruppe kritisch kommentiert werden. Zur Steuerung solcher Dynamiken und zur Beförderung der in der Gruppe möglichen Selbsthilfe bedarf es spezieller Interventionen,

die nur durch Mitwirkung erlernt und vertieft werden können. Als sanktionsarmer Raum erlaubt der Cyberspace die Steuerung der Compliance einzig über die ausgetauschten Texte. Das ist eine nicht immer einfache, aber eine spannende und lehrreiche Aufgabe. Gelingt der Fachkraft die Steuerung der Gruppe, ist nicht nur die Basis für eine funktionierende Selbsthilfe bereitet, es bildet sich auch eine Community, die sehr stabil ist und von der Fachkraft zur Unterstützung der intendierten Ziele genutzt werden kann. »Warum wirkt

Selbsthilfe denn eigentlich? Betroffene bzw. Angehörige können sich mit Personen austauschen, die unter der gleichen Erkrankung bzw. dem gleichen Problem leiden. Dies vermittelt nicht nur ein Gefühl des Verstandenwerdens, sondern man hilft sich zudem gegenseitig mit praktischen Tipps und aufmunternden Worten. Aktiv in der Selbsthilfe zu sein, bedeutet also, Teil einer Gemeinschaft zu werden« (Quelle: <http://www.selbsthilfes Schweiz.ch/shch/de/was-ist-selbsthilfe/gemeinschaftliche-Selbsthilfe.html>).

Nicht mehr ganz neu ist die Erkenntnis, dass Gruppen in der Lage sind, die Begrenzungen einer auf eine Expertin fokussierten Entscheidungsfindung aufzuheben und neue und überraschende Ergebnisse zu entwickeln (Send 2010). In der Literatur

wird auf den positiven Effekt einer dezentralisierten Entscheidungsfindung mittels des Begriffs der »kollektiven Intelligenz« (Levy 1997) verwiesen, in Foren wird der gleiche Vorgang mit dem weniger zutreffenden Begriff

der »Schwarmintelligenz« kolportiert. Mitwirkende Fachkräfte berichten nicht nur von der kreativen Entscheidungsfindungen in der Gruppe, sondern auch von der Bereicherung des eigenen Lösungsrepertoires, was auch offline Wirkung zeigt.

Warum ein bundeszentrales Angebot im Internet?

Naheliegender erscheint die Variante, Onlineberatung als Ergänzung des regionalen Angebots zu etablieren – nicht zuletzt aus der Absicht heraus, die Ratsuchenden über diesen Umweg auf das örtliche Angebot hinzuweisen. Warum sollte man sich an bundeszentralen Angeboten beteiligen, wenn die örtlichen Jugendhilfeträger Bedenken gegenüber einer überregionalen Mitwirkung äußern?

Mit der Vorhaltung einer bundeszentral angebotenen Onlineberatung wird der inneren Verhaltenslogik der »digitalen« Zielgruppen nachgespürt. Sie erleben sich in einer Welt, die der amerikanische Medienwissenschaftler McLuhan bereits 1964 als »global village« (McLuhan 2003) beschrieben hat. McLuhan beschwor eine durch die elektronischen Medien eingeleitete Veränderung, die zur Ablösung regionaler Bindungen führt. Entfernungen zwischen den sozialen Agenten spielen kraft der digitalen Kommunikationsmedien keine kommunikationsverhindernde Rolle mehr. Die Frage nach Raum und Zeit wird im Horizont einer asynchronen Onlinekommunikation obsolet. Niemand wird ernsthaft bestreiten wollen, dass dieses Szenario längst Wirklichkeit ist.

Unter diesen Voraussetzungen liegt es nahe, eine bundeszentrale Onlineberatung als Leistung der Jugendhilfe vorzuhalten. Im Jahr 2003 hat die Ju-

Wegen dieser Öffnung kommt es zu einem anderen Umgang zwischen Fachkräften und Ratsuchenden.

gendministerkonferenz die Einrichtung eines solchen Angebots beschlossen und der bke die Trägerschaft übertragen. Doch damit sind die örtlichen Bedenken gegen ein überregionales Angebot noch nicht automatisch besei-

tigt. Vielfach kann eine Mitwirkung an der bke-Onlineberatung unter Hinweis auf die im Gesetz vorgesehenen Präventivleistungen nach § 16 SGB VIII durchgesetzt werden. Eine regionale Berichterstattung ist nicht ausgeschlossen.

Das Zusammenspiel aller Fachkräfte erfolgt online unter Nutzung der dafür vorgesehenen Softwaretools.

sen, der von der Leitung der bke-Onlineberatung jährlich veröffentlichten Regionalstatistik kann entnommen werden, wie viele Menschen im Umkreis des Sitzes der Beratungsstelle die Website besucht haben. Über die intern geführten Statistiken lässt sich belegen, aus welchen Regionen die Ratsuchenden kommen, die aktiv Beratung in Anspruch genommen haben.

Bundeszentrales virtuelles Team

Ein zentrales Alleinstellungsmerkmal der bundeszentralen bke-Onlineberatung ist die Zusammenarbeit aller mitwirkenden Fachkräfte in einem virtuellen Team. Mit Hilfe einer speziellen Software werden die örtlichen Arbeitsabläufe abgebildet. Angereichert mit zahlreichen Unterstützungsleistungen wie regelmäßiger Intervention, Supervision und jährlichem Erfahrungsaustausch (bke 2011: 10 ff.) werden die Fachkräfte bei der Leistungserbringung online unterstützt. Bei durchschnittlich 80 beteiligten Fachkräften pro Jahr kann von jeder mitwirkenden Fachkraft auf einen immensen Fundus von Spezialkenntnissen zugegriffen werden – und dies rund um die Uhr. Reaktionen anderer Fachkräfte lassen selten länger als wenige Stunden auf sich warten. Vor Ort müsste erheblich höherer Aufwand betrieben werden, um vergleichbar schnell an spezielle Informationen zu kommen.

Die durchgängige Dokumentation der Beratungsvorgänge und der Zusammenarbeit in den Interventionsgruppen sorgt für eine neue Dimension der Qualitätssicherung, wie sie vor Ort unbekannt und letztlich undurchführbar ist. Jeder laufende Beratungsprozess kann zeitnah der eigenen Interventionsgruppe zur Diskussion vorgelegt

werden. Neue Fachkräfte werden durch erfahrenere Fachkräfte unterstützt. Supervision kann jederzeit in Anspruch genommen werden. Das Zusammenspiel aller Fachkräfte erfolgt online unter Nutzung der dafür vorgesehenen

Softwaretools. Die am Ende einer Intervention gefertigten Protokolle stehen intern allen anderen Fachkräften zur Einsicht zur Verfügung. Auf diese Weise ist die gegenseitige Information sichergestellt. Gleichzeitig entstand über die Jahre hinweg ein beachtliches Archiv an Protokollen mit Lösungsvorschlägen und speziellen Interventionen, auf das jederzeit zugegriffen werden kann, ohne Zeitversatz und ohne die Notwendigkeit gemeinsamer Treffen. Seitens der mitwirkenden Fachkräfte wird dies als hilfreich und entlastend empfunden. Vier nebenamtliche Koordinatorinnen sorgen über ihre Analysen für die Weiterentwicklung des Angebots.

Ergänzt werden die bisher aufgezählten Unterstützungsleistungen durch ein Kompetenzteam, das bei speziellen Fragestellungen jederzeit angerufen werden kann. Es stehen interne wie externe Expertinnen und Experten für suizidale Krisen, sexuelle Gewalt, kinder- und jugendpsychiatrische Probleme sowie Rechtsfragen zur Verfügung. Die Beschreibung verdeutlicht, dass hinsichtlich der Unterstützungsleistungen die virtuelle Beratungsstelle der bke die örtlichen Möglichkeiten übertrifft.

Alle mitwirkungswilligen Fachkräfte werden in einer initialen Fortbildung mit den Standards der bke-Onlineberatung vertraut gemacht. Die ersten Schritte werden durch erfahrene Mentorinnen und Mentoren begleitet, die auch nach Abschluss des Mentorats hilfreich zur Seite stehen, wenn weder Intervention noch Supervision als Hilfestellung ausreichen.

Literatur:

Bundeskongress für Erziehungsberatung (2011): Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2010, Fürth

Cranach, M. v. (2000) Macht und Verantwortung für den Patienten, in: Buchheim, P., Cierpka, M. (Hg.), Macht und Abhängigkeit, Berlin, Springer Verlag, S. 79 – 86

Esposito, E. (2000): Rhetorik, das Netz und die Entleerung der Subjektivität, in: Sandbothe, M., Marotzki, W. (Hg.), Subjektivität und Öffentlichkeit, Köln, von Halem Verlag

Krämer, S. (1998): Das Medium als Spur und als Apparat, in: Krämer S. (Hg.), Medien, Computer, Realität. Wirklichkeitsvorstellungen und Neue Medien, Frankfurt, Suhrkamp Verlag

Krämer, S. (2000): Subjektivität und neue Medien, in: Sandbothe, M., Marotzki, W. (Hg.), Subjektivität und Öffentlichkeit. Kulturwissenschaftliche Grundlagenprobleme virtueller Welten, Köln, Halem Verlag

Krämer, S. (2002): Sprache – Stimme – Schrift: Sieben Gedanken über Performativität als Medialität, in: Wirth U. (Hg.), Performanz. Zwischen Sprachphilosophie und Kulturwissenschaften, Frankfurt, Suhrkamp Verlag

Levy, P. (1997): Die kollektive Intelligenz. Eine Anthropologie des Cyberspace, Mannheim, Bollmann Verlag

McLuhan, M. (2003): Understanding Media: The Extensions of Man, Gingko Press

Ong, W. J. (1982): Orality and Literacy, London and New York, Routledge

Raab, K. (2011): Wir sind online – wo seid ihr? Von wegen dummesurft!, München, Blanvalet Verlag

Schäfer, C. (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung, Wiesbaden, VS Verlag

Schlüter, K. (2010): Naked Conversations (Robert Scoble, Shel Israel), in: Michelis, D., Schildhauer, T. (Hg.), Social Media Handbuch. Theorien, Methoden, Modelle, Baden-Baden, Nomos Verlag

Schultze, N.G. (2004): Ich wäre nie zu einem Psychologen gegangen ...«, in: Zeitschrift für Jugendhilfe, Nr.11/2004, S. 405 ff.

Schröder, I.W., Voell, S. (2002): Moderne Oralität, Ethnologische Perspektiven auf die plurimediale Gegenwart, Marburg, Reihe Curupira 13

Send, H. (2010): Die Weisheit der Vielen (James Surowiecki), in: Michelis, D., Schildhauer, T. (Hg.), Social Media Handbuch. Theorien, Methoden, Modelle, Baden-Baden, Nomos Verlag

Stegbauer, C. (2000): *Internetbasierte Kommunikationsgruppen*, in: Thimm, C., Soziales im Netz, Wiesbaden 2000

Wagner, B., Maercker, A. (2011): Psychotherapie im Internet – Wirksamkeit und Anwendungsbereiche, in: Psychotherapeutenjournal 1/2011, S.33 ff.

Der Hochkonflikt-Chat

Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer

Von Ulric Ritzer-Sachs

Das »virtuelle Beratungszimmer« bei hoch eskalierten Elternkonflikten stellt ein Novum dar. In der bke-Onlineberatung sind alle Beratungsprozesse anonymisiert. Weder Fachkräfte noch Ratsuchende kennen sich persönlich, die Klarnamen sind nicht bekannt und sollen es auch nicht werden. Das ist einer der konzeptionellen Grundpfeiler der bke-Onlineberatung. Ratsuchende und Fachkräfte treten in Textform zueinander in Kontakt, die Realidentität wird nicht gelüftet. Auf paraverbale Informationen wird verzichtet. Es ist daher möglich, Menschen miteinander in Kontakt zu bringen, die sich im örtlichen Umfeld zwar kennen, die sich im Onlineberatungskontext jedoch zunächst als »Unbekannte« begegnen, mit all den Anforderungen an den Umgang mit Unbekannten.

Die Fachkraft muss Erfahrung sowohl mit eskalierten Elternkonflikten als auch mit der virtuellen Beratung haben.

In der örtlichen Beratungsstelle begegnen sich Ratsuchende und Fachkräfte mit ihrer Realidentität. Paraverbale Informationen sind verfügbar und können von der Fachkraft zur Analyse der Situation und zur Interventionsplanung genutzt werden.

Da ich in beiden Welten arbeite, und in beiden »Realitäten« auch Eltern mit eskalierten Konflikten in Beratung sind, interessierte mich, wie eine Verbindung zwischen der Face-to-Face- und der Online-Beratung hergestellt werden könnte, um die jeweiligen

Vorteile gut nutzen zu können.

Hoch eskalierte Elternkonflikte sind leider oft immun gegen Beratungstechniken, die bei vielen anderen Fallkonstellationen hervorragende Ergebnisse erzielen können. Hier liegt auch der Unterschied: Die meisten Ratsuchenden kommen zur Erziehungsberatung, weil sie Hilfe suchen, an der derzeitigen Situation etwas ändern wollen, bereit sind, sich selbst zu reflektieren. Hoch strittige Paare wollen nicht sich selbst ändern, sie wollen den Streit »gewinnen« und fühlen sich nicht selten in die Beratungsstelle »geschickt«. Auch Schulen und Kitas, Ehefrauen und Ehemänner »schicken« die Kinder oder Partner in die Beratungsstelle. Dennoch sind diese Art von »geschickten« Ratsuchenden leichter zu motivieren, als dies bei hoch eskalierten Konflikten der Fall ist. Diese Eltern fühlen sich

vom Familiengericht oder vom Jugendamt gezwungen, in Beratung zu gehen. Sie erhoffen sich einen strategischen Vorteil, wenn sie zur Beratung gehen oder befürchten das Gegenteil, wenn sie es nicht tun. Die Beratung wird möglicherweise als ein weiteres Instrument genutzt, um dem/der »anderen« zu schaden. Zur Verdeutlichung: Es geht hier um die Eskalationsstufen 2 und 3, wie sie Uli Alberstötter (2004) beschreibt.

Es gehört zum Beraterischen Geschick, auch mit dieser Klienten-

gruppe eine tragfähige Arbeitsbeziehung herzustellen. Oft geschieht dies zunächst in Einzelgesprächen. In einem dadurch »entzerrten« Setting kann es gut gelingen, eine Beratungsbeziehung zu jedem der Streitpartner herzustellen, die Eltern dazu zu motivieren mitzuarbeiten, den Vorteil zu erkennen, wenn die Kinder aus der Schusslinie genommen werden. Es entstehen erste Ideen, wie eine Einigung in kleinen Punkten stattfinden könnte. Doch dann kommt der erste gemeinsame Termin. Die Dynamik der eskalieren Konfliktsituation lässt sehr oft alle guten bisher erarbeiteten Ideen und Ansätze zusammenfallen. Ein Gespräch lässt sich nur schwer bis nicht mehr moderieren. Aus diesen Erfahrungen heraus ist die Idee entstanden, eine Kommunikationsform zu finden, die reizreduziert ist; welche die reizauslösende nonverbale Kommunikation nicht im Vordergrund wirksam sein lässt, die lautstarke Ausbrüche verhindert, weil nicht gesprochen werden kann, sondern geschrieben werden muss, und die es nicht zulässt, sich zu sehen, um daraus den Schluss zu ziehen, dass man den anderen »sowieso nicht riechen kann«. So entstand die Idee, mit der Technik der bke-Onlineberatung ein virtuelles Beratungszimmer zu kreieren, das dies alles ermöglichen soll.

Die Projektidee

Nur Eltern mit hoch eskalierten Konflikten aus der Face-to-Face-Beratung vor Ort sollen im virtuellen Beratungszimmer mittels Chat beraten werden. Der Chat wird von einer erfahrenen Fachkraft geleitet. Die Fachkraft muss Erfahrung sowohl mit eskalierten Elternkonflikten als auch mit der virtuellen Beratung haben. Vor einem Chat waren die Eltern mindestens in einem persönlichen Beratungsgespräch vor

Ort. Die Software und die technischen Besonderheiten werden erklärt. Die Eltern akzeptieren schriftlich die Gesprächsregeln des Chatraums, dokumentiert in einer von allen Beteiligten zu unterschreibenden Vereinbarung zur Beratung im virtuellen Beratungszimmer. Die Hypothesen waren:

Die bke stellt eine speziell entwickelte Variante der Beratungssoftware für den Hochkonflikt-Chat Verfügung.

- Die Kommunikation wird entschleunigt.
- Eine Botschaft kann vor dem Absenden an den Empfänger noch einmal gelesen und ggf. editiert werden.
- Die nonverbale Kommunikation entfällt. Höhnisches Grinsen, hämische Äußerungen, abfällige Handbewegungen sind nicht zu sehen und daher nicht schädlich.
- Die Gespräche werden klarer, zielorientierter und sachlicher.
- Störungen können vermieden, Monologe verhindert werden.
- Tragfähige, über den Moment hinaus wirksame Vereinbarungen können getroffen werden.

Technische Umsetzung

Die bke stellt eine speziell entwickelte Variante der Beratungssoftware »Virtuelle Beratungsstelle« für den Hochkonflikt-Chat »vor Ort« zur Verfügung. Nach einem ausführlichen technischen Einzelcoaching durch die Fachkraft wird der Account für die Ratsuchenden von der Fachkraft angelegt. Die Ratsuchenden werden mit einer automatisch erzeugten Mail über die Zugangsdaten zur Chatberatung informiert. Im Falle technischer Störungen sind Benachrichtigungsmöglichkeiten verfügbar, die die Anwesenden über die Gründe des »Fernbleibens« informieren.

Den Ratsuchenden ist freigestellt, sich mit einem Nicknamen in dem Chat zu bewegen oder ihren realen Namen zu wählen. Die Fachkraft tritt mit ihrem Realnamen in Erscheinung. Außer dass eine Variante der Software »Virtuelle Beratungsstelle« benutzt wird, besteht keine Verbindung zwischen dem

Hochkonflikt-Chat und den Angeboten der bke-Onlineberatung.

Praktische Umsetzung

Vor der Umsetzung galt es Überzeugungsarbeit zu leisten: Die Aufhebung der Anonymität war bisher in der bke-Onlineberatung nicht vorgesehen.

Allerdings ging es ja um die Beratungsarbeit vor Ort. Durch die technische Trennung der Onlineberatung und des Hochkonflikt-Chats konnten diese Bedenken beseitigt werden. Der Träger der örtlichen Beratungsstelle, das Diakonische Werk Worms-Alzey sah datenschutzrechtliche Hürden. Durch die gute Kooperation zwischen bke und Diakonischem Werk konnten alle Fragen befriedigend geklärt werden. Diakonisches Werk und die bke begrüßten und förderten daraufhin die Idee.

Nachdem die technischen Voraussetzungen geschaffen waren, war es zunächst sehr schwierig, Eltern für das neue Angebot zu gewinnen. Meist

missbraucht werden kann.

Jeder der Fälle begann mit jeweils einem Einzelgespräch mit den Eltern. Erste Themenvorschläge wurden gesammelt, die technischen Voraussetzungen zur Chatteilnahme wurden besprochen. Bei Bedarf fand ein kurzer Einzelchat statt, um Sicherheit bei der Bedienung der Chatsoftware zu bekommen.

In der Vereinbarung zum Chat verpflichten sich die Eltern, den Chatlog nur zum eigenen Gebrauch, wie z.B. zum Nachlesen zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte, wie Gericht, Rechtsanwalt, Freunde wurde als unzulässig ausgeschlossen. Nach jedem Chat erhalten die Eltern ein Ergebnisprotokoll. Die Eltern erhalten die Aufforderung, bei Bedarf das Protokoll aus ihrer Sicht zu ergänzen. Das Protokoll wird per Post zugeschickt. Sollte es nach einer Chatberatung wieder eine Anhörung beim Familiengericht geben, können einzig die Protokolle zur Ergänzung der bisherigen Vereinbarungen genutzt werden.

Auswertung

Die bislang sechs durchgeführten Beratungen erlauben noch keine valide Aussage. Zwei der sechs Beratungen werden nachfolgend in anonymisierter Form vorgestellt, um Chancen und Risiken des Hochkonflikt-Chats aufzuzeigen.

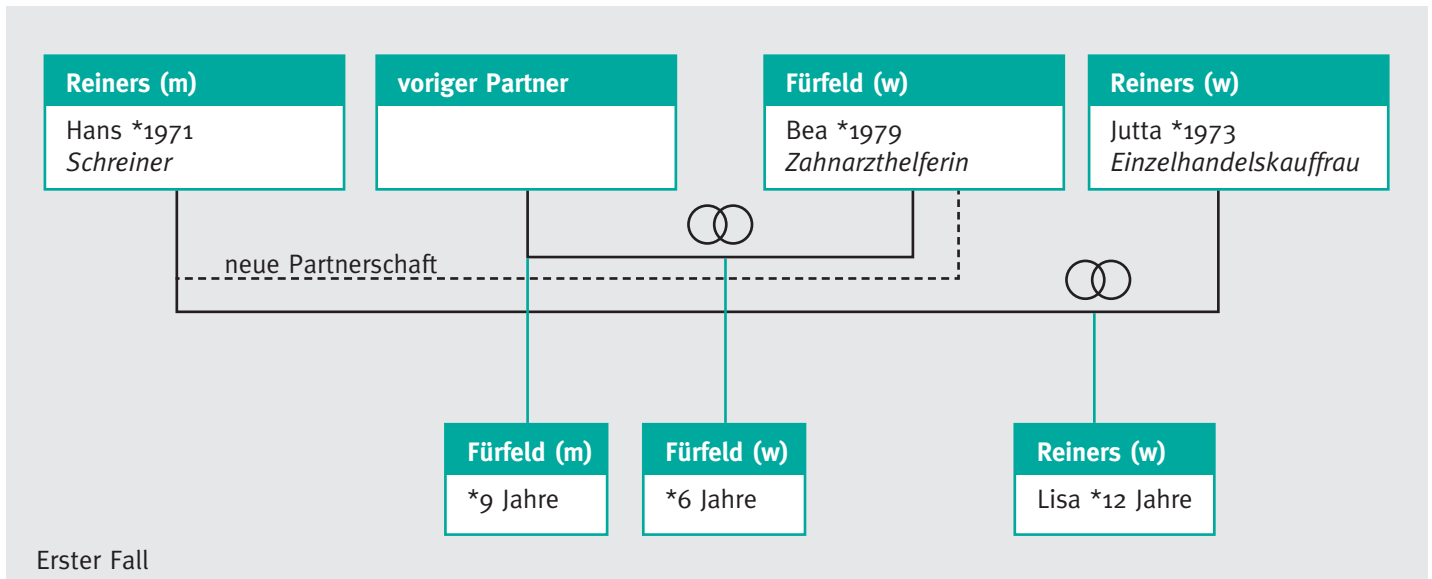
Es war es zunächst sehr schwierig, Eltern für das neue Angebot zu gewinnen.

konnte sich ein Elternteil den Chat vorstellen, der andere nicht. Das passt zu der Dynamik der Beratung bei Hochstrittigkeit. Auch die Teilnahme respektive Nichtteilnahme am Chat wurde von einer Partei als zusätzlich verfügbares Kampfmittel benutzt. Bei den von anderen Institutionen (z.B. Familiengericht) zugewiesenen Fällen erwies sich die schriftliche Festlegung vorab als hilfreich, dass die Beratung im virtuellen Beratungszimmer beginnen soll. Dadurch konnte verhindert werden, dass die Art der Beratung schon vor Beginn als Konfliktmittel

Erster Fall

Zur Beratung angemeldet hat sich die Mutter. Sie habe nach der plötzlichen Trennung Schwierigkeiten mit ihrer Tochter. Lisa wolle den Vater nicht besuchen. Die Mutter halte den Kontakt für wichtig, es sei aber schwierig, mit dem Vater Vereinbarungen zu erzielen. Wir vereinbarten, dass ich auch den Vater für ein Einzelgespräch einlade. Mit ihm wie auch mit der Mutter vereinbare ich gemeinsame Elterngespräche.

Nach dem ersten Elterngespräch wird klar, dass es ein hohes Konfliktniveau gibt (Stufe 3 nach Alberstötter).



Deshalb einigten wir uns zunächst auf weitere Einzelgespräche. Begonnen werden soll mit dem Vater. Beim Einzelgespräch mit dem Vater berichtet dieser, dass es eine Eskalation zwischen Tochter und Mutter gegeben habe. Lisa, 12 Jahre, sei zum Vater gezogen. Ein Umzug sei geplant, nächste Woche ziehe die Tochter zusammen mit dem Vater zur neuen Lebensgefährtin und deren 2 Kinder. Der neue Wohnort liegt außerhalb der Zuständigkeit der örtlichen Beratungsstelle.

Wir vereinbaren die Fortführung der Beratung mit den Eltern im virtuellen Beratungszimmer, die Mutter ist auch damit einverstanden. Zwischen diesem Gespräch und dem Chat (4 Wochen, vorher war kein gemeinsamer Termin zu finden) informiert mich die Mutter darüber, dass der Kontakt zwischen ihr und Lisa abgerissen sei. Es fänden weder Telefonate noch sonst irgendwelche Treffen statt.

Der Vater verhält sich im Chat außerordentlich aggressiv. Es wird klar, dass er die Tochter in das Streitgeschehen der Eltern einbezieht. Immer wieder erklärt er: So lange Lisa die Mutter nicht sehen wolle, müsse sie das nicht. Die Mutter müsse sich so verhalten, dass Lisa sie wieder sehen will. Was genau aus Sicht des Vaters geändert werden muss, bleibt in seinen Texten vage. Irgendwann wirft der Vater der im Chat anwesenden Beratungsfachkraft mangelnde Objektivität vor. Am Ende des Chats erklärt er, keine weitere Beratung mehr in Anspruch nehmen zu wollen.

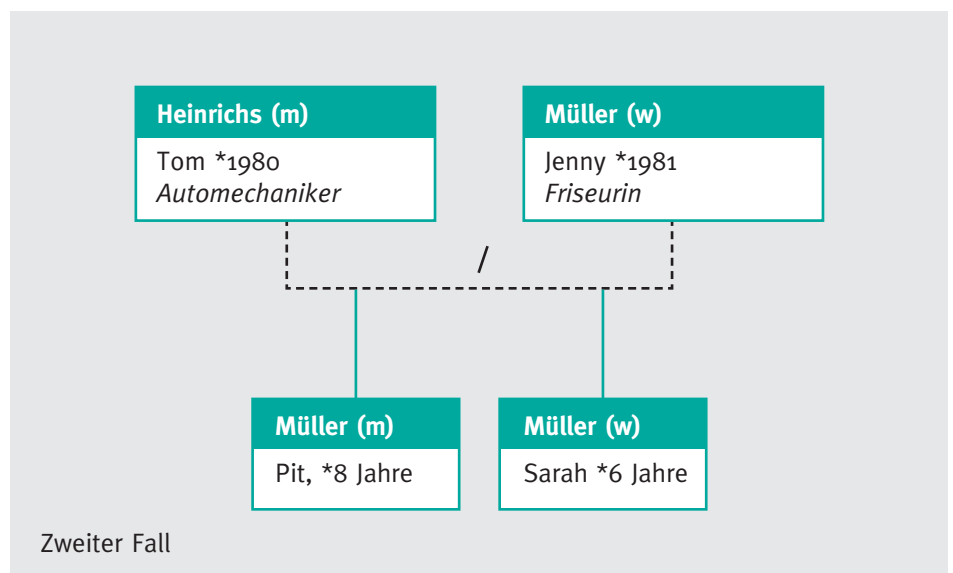
Das Familiengericht entscheidet in einer ersten Anhörung, dass Lisa beim Vater wohnen bleiben soll. Es regelt den Umgang und empfiehlt weitere

Gespräche in unserer Beratungsstelle. Der Vater lehnt weitere Beratungsangebote der örtlichen Beratungsstelle ab, auch Angebote anderer Fachkräfte, die bislang nicht in den Fall involviert waren. Die Zuständigkeit wird nach der Anhörung beim Familiengericht an das lokal zuständige Gericht des neuen Wohnortes des Vaters abgegeben. Auch die Zuständigkeit des Jugendamtes ändert sich.

Bei der Auswertung des Chatlogs ergibt sich folgendes Bild: Die unnachgiebige Art des Vaters hat die Fachkraft motiviert, Chancengleichheit herzustellen. Sie hat versucht, die Position der Mutter zu verstärken, hat an die Einsichtsfähigkeit des Vaters appelliert. Dies hat dazu geführt, dass keine gute Beratungsbeziehung mit dem Vater hergestellt werden konnte.

Ein anderer Aspekt, warum die Beratung vorzeitig beendet wurde, ist die Tatsache, dass der Vater aus der Situation aus seiner Sicht nur

als Gewinner hervorgehen konnte. In der Beratung hat er versucht, seine Belange durchzusetzen. Als ihm das nicht gelang, suchte er die juristische Auseinandersetzung und bekam dort »Recht«. Allerdings hatte das Familiengericht auch zunächst keine andere Wahl, als eine erste Regelung zu beschließen, da sich die Tochter bei Gericht vehement für einen Aufenthalt beim Vater ausgesprochen hat und die Mutter überfordert wirkte. Ein großer Nachteil war dann, dass sich die Zuständigkeit der Behörden geändert hat. Für eine gelingende Beratung bei hoch eskalierten Elternkonflikten braucht es die über einen bestimmten Zeitraum stabile Kooperation aller professionellen Akteure (Ritzer-Sachs 2014), das gilt offensichtlich auch im virtuellen Beratungszimmer. So kam es trotz dieses alternativen Vorgehens zum Abbruch der Beratung am Sitz der örtlichen Beratungsstelle.



Zweiter Fall

Die Eltern Müller/Heinrichs waren nicht verheiratet. In den letzten 4 Jahren gab es mehrere Sitzungen beim Familiengericht. Es gab Anträge zum Unterhalt, Umgangsrecht und Sorgerecht. Parallel gab es auch eine Beratung in unserer Beratungsstelle, die beendet wurde mit einer Umgangsregelung. Die Kinder leben bei der Mutter. Bei der letzten Anhörung beim Familiengericht bean-

tragte der Vater die elterliche Sorge. Die Parteien einigten sich darauf, eine Beratung in der zuständigen Beratungsstelle zu beginnen, mit dem Ziel der Verbesserung der Kommunikation. In jeweils einem Einzelgespräch beschreiben die Eltern ähnliche, für die Kinder belastende Situationen, geben jedoch dem jeweils anderen Elternteil die Schuld dafür. Die Eltern können sich eine gemeinsame Face-to-Face-Beratung nicht vorstellen. Sie sind jedoch einverstanden, die Beratung gemeinsam via Hochkonflikt-Chat fortzuführen. Die Beratung ist noch nicht abgeschlossen, bisher haben 4 Chats stattgefunden. Beobachtungsdiagnostisch ordne ich die Eltern in die Eskalationsstufe 2 nach Alberstötter ein. Es gibt eine Themensammlung: Kommunikation, Feiertagsregelung, Ausbau des Umgangs, Gestaltung von Freizeitaktivitäten. Bisher erreicht wurden diese Vereinbarungen:

- Umgangsregelung an den hohen Feiertagen.
- Gestaltung von Freizeitaktivitäten mit den Kindern, insbesondere Sicherheitsvorkehrungen zur Vermeidung von Verletzungen.
- Erster Ausbau des Umgangs der Kinder mit dem Vater.
- Kostenübernahme von Freizeitaktivitäten der Kinder.

Offen ist noch der Ausbau des Umgangs der Kinder beim Vater. Hier wird es vermutlich noch schwierig werden und es bedarf sicher noch einiger Anstrengungen und Chats, bis eine konsensuale Vereinbarung gefunden werden kann.

Der Hochkonflikt-Chat stellt eine Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten dar.

Offen ist derzeit noch, wie der verbesserte Kommunikationsstil in das sogenannte Real Life übertragen werden kann. Die Unterschiede zum ersten Fall sind: Durch das Familiengericht besteht der Druck, die Beratung in Anspruch zu nehmen. Eine Beratungsbeziehung ist gelungen. Ein Grund dafür sind die Protokolle, die den Eltern nach jedem Chat zugehen. Die Protokolle sind ressourcen- und lösungsorientiert.

Noch offene Punkte werden benannt, die Argumentationslinien der Parteien spielen für das Protokoll keine Rolle. Die Ausarbeitung dieser Protokolle bedarf großer Sorgfalt. Bei hoch eskalierten Elternkonflikten passiert es regelmäßig, dass Schriftsätze eigenwillig, weil subjektiv, interpretiert werden. Es empfiehlt sich deshalb, die Protokolle anfangs von sehr erfahrenen Fachkräften vor dem Absenden gegenlesen zu lassen.

Fazit

Die Beratung im virtuellen Beratungszimmer stellt die Fachkräfte vor die gleichen Herausforderungen wie die Face-to-Face-Beratung. Sie muss eingebettet sein in ein funktionierendes Beratungsteam, welches diese Arbeit unterstützt, und es bedarf stabiler Bedingungen bezüglich Zeit und Erreichbarkeit der Streitparteien. Die Kooperation mit allen am Trennungs- und Scheidungsverfahren beteiligten Institutionen ist notwendig. Der Hochkonflikt-Chat stellt eine Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten bei hoch eskalierten Konflikten dar. Termine können je nach Lebenssituation der Betroffenen flexibler sein. Für die Ratsuchenden entfallen Anfahrtswege.² Nach der bisherigen Erfahrung geht das deshalb, weil die nonverbale Kommunikation entfällt. »Eine auf Texte gestützte Kommunikation entlastet nicht nur von der Präsenz des Gegenübers, sie bietet darüber hinaus den Vorteil eines auf den »nackten« Inhalt der Mitteilung – und nicht des Mitteilenden

² Bei 2 Fällen wohnt ein Elternteil mehrere hundert Kilometer entfernt von unserer Beratungsstelle.

– fokussierten Dialogs (vgl. Schlüter 2010). Paraverbale Botschaften entfallen, gleiches gilt für Botschaften, wie sie durch visuelle Merkmale (Aussehen, Kleidung etc.) gesendet und vom Empfänger nicht ignoriert werden können« (Thiery, in diesem Bericht). Die Ratsuchenden müssen sich nicht sehen, hören oder riechen, sich nicht »real« begegnen. Die zu übermittelnden Botschaften erfolgen schriftlich, was das Lesen zwischen den Zeilen einschließlich möglicher Fehlinterpretationen nicht verhindert. Weshalb es die herausfordernde Aufgabe der Fachkraft ist, stets auf die sachlichen Informationen der geschriebenen Botschaften zu fokussieren.

Der Transfer zwischen virtueller Beratung und simultanem Umfeld erfolgt durch die Protokolle. Die Projektbeteiligten sind voller Mut und Zuversicht, das Projekt fortzuführen und den Eltern dabei zu helfen, ihre Elternverantwortung gut und verantwortlich sowie in Solidarität den gemeinsamen Kindern gegenüber wahrzunehmen.

Literatur

- Alberstötter, U. (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle im Kontext des begleiteten Umgangs. In: Hundsalz, A.; Menne, K. (Hg.): Jahrbuch der Erziehungsberatung, Band 5, Weinheim und München, Juventa.
- Ritzer-Sachs, U. (2014): Balanceakt Vertrauensschutz. In: Weber, Alberstötter, U., M., Schilling, H. (Hg.): Beratung von Hochkonflikt-Familien: Im Kontext des FamFG, Weinheim und München, Juventa.
- Thiery, H. (2014): Online als Antwort (in diesem Bericht).

Der Beirat der bke-Onlineberatung

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

Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung sind

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen
- die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- das Diakonische Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

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

In der Sitzung des Beirates im Jahr 2013 war der Bericht über die Statistik des Vorjahres sowie die fachlichen Entwicklungen des Beratungsangebotes Thema. Die Inanspruchnahme der bke-beratung-App fand das Interesse der anwesenden Beiratsmitglieder. Desweiteren wurde über das bevorstehende 10jährige Jubiläum der bke-Onlineberatung diskutiert.

Das Treffen der Vertreterinnen und Vertreter bietet auch die Möglichkeit des Rückblicks auf die Beteiligung der einzelnen Bundesländer sowie die öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen.

Qualitätssicherung

Die Qualität des Beratungsangebots spielt auch in der bke-Onlineberatung eine zentrale Rolle. Sie basiert auf der fachlichen Kompetenz der beteiligten Fachkräfte, auf unterstützenden fachlichen Begleitstrukturen und auf einer funktionierenden Software.

Fachliche Kompetenz

Grundsätzlich können sich am bke-Beratungsportal nur Fachkräfte beteiligen, die eine nachgewiesene umfangreiche fachliche Kompetenz (abgeschlossenes psychosoziales Studium, therapeutische Ausbildung, mindestens fünf Jahre Berufserfahrung im Feld der Erziehungs- und Familienberatung) vorweisen können.

Die einwöchige initiale *Fortbildung* der bke-Onlineberatung vermittelt darüber hinaus erste Kenntnisse über die fachlichen und technischen Besonderheiten der schriftgestützten Beratung.

Vertieft werden diese in den sich anschließenden *Mentoraten* in der

Einmal pro Jahr findet ein zweitägiger *Erfahrungsaustausch* der Fachkräfte statt, der besonders der Weiterentwicklung der bke-Onlineberatung im Zusammenspiel fachlicher Erfahrung, technischer Möglichkeiten und gesetzlicher Bestimmungen gewidmet ist.

Eine *Koordinationsstelle für Qualitätssicherung und -entwicklung* hat die Aufgabe, fall- und beratungsformübergreifend Entwicklungen aufzunehmen und entsprechend dem Konzept zu lenken und weiterzuentwickeln.

Technische Qualität

Die *Software* Virtuelle Beratungsstelle 3.0, auf der das Angebot basiert, muss einwandfrei funktionieren und den ständigen sicherheitstechnischen Erfordernissen des Internets angepasst sein. *Technische Handbücher* sowie die Bereitstellung eines technischen *Supports* ermöglichen die nutzerfreundliche Handhabung.

Hier die Elemente der Qualitätssicherung im Einzelnen:

Abläufe in mehreren Praxiseinheiten vermittelt. Dafür steht eigens ein Schulungssystem der Software Virtuelle Beratungsstelle zur Verfügung.

Mentorat

Die sich anschließenden Mentorate in der Mailberatung sowie einer der anderen Beratungsformen werden basierend auf den jeweiligen Leitfäden durchgeführt. In der Mailberatung üben die Fachkräfte mit anonymisierten archivierten Fallanfragen, bevor sie in Begleitung des Mentors/der Mentorin erste echte Beratungsanfragen übernehmen. Eine abschließende Beurteilung ermöglicht Fachkraft und Mentor/ in die Entscheidung für oder gegen eine Beteiligung auszusprechen.

Technische Handbücher

Unterstützend erhalten alle Fachkräfte die Handbücher »Erste Schritte« und »Einzelberatung«, damit auch die technischen Abläufe jederzeit nachgeschlagen werden können. Für jede der zweiten Beratungsformen gibt es ein weiteres einzelnes Handbuch.

Intervision

Alle Fachkräfte nehmen ab dem Zeitpunkt des abgeschlossenen Mentorats in der Mailberatung an der monatlichen Intervisionsgruppe teil. Diese trifft sich via Chat, um über schwierige Fallkonstellationen zu sprechen und Fragestellungen zu diskutieren, die für die fachliche Entwicklung des Angebots von Interesse sind. So entstehen wichtige Anregungen aus der Praxis für die Praxis.

Auch in den anderen Beratungsformen Sprechstunde, Forum und Gruppenchat treffen sich die entsprechenden Fachkräfte zur Intervision in der Regel einmal pro Monat im Chat.

Die Ergebnisse aller Intervisionen

Einmal pro Jahr
findet ein zweitägiger
Erfahrungsaustausch der
Fachkräfte statt.

Mailberatung und in einer der weiteren Beratungsformen. Alle Mentorate basieren auf speziellen Leitfäden, die die Erfahrungen der vergangenen Jahre mit dieser Begleitstruktur bündeln.

Während ihrer Mitarbeit werden die Fachkräfte durch monatliche interne *Intervision*, gewährte *Supervision* sowie ein eigenes *Kompetenzzentrum* unterstützt.

Fortbildung

Die fünftägige Fortbildung wird von der Leitung, erfahrenen Fachkräften der einzelnen Beratungsangebote und der technischen Koordinatorin durchgeführt. Die Fortbildung gibt den Teilnehmer/innen erste Einblicke in die Struktur aber auch der Methodenvielfalt der computervermittelten Beratung. Begleitend werden die technischen

werden protokolliert und allen Fachkräften per Forenbeitrag zur Kenntnis gebracht. Es entsteht eine Sammlung wichtiger fachlicher und struktureller Impulse, die beim jährlichen Erfahrungsaustausch weitergedacht werden können.

Supervision

Die bke-Onlineberatung gewährt allen beteiligten Fachkräften die Möglichkeit der Supervision. Sie stellt dafür Supervisor/innen zur Verfügung, die Erfahrungen aus der Tätigkeit in der Onlineberatung mitbringen. Die Supervision wird als Fallsupervision oder auch als Einzelsupervision genutzt.

Kompetenzzentrum

Die beteiligten Fachkräfte selbst sind in ihren jeweiligen persönlichen Fachbereichen mit vielfältigen Kompetenzen ausgestattet. Nichtsdestotrotz können sie bei bestimmten Anfragethemen durch spezielle Experten Unterstützung erlangen: So gibt es aktuell eine im Kinderschutz ausgebildete Fachkraft, eine Expertin für Anfragen zum Thema sexuelle Gewalt, eine Fachkraft mit besonderen Kenntnissen zur juvenilen Suizidalität sowie eine mit besonderen Erfahrungen aus dem psychiatrischen Klinikalltag. Eine Rechtsanwältin ergänzt dieses Gremium und beantwortet Fachkräften Fragen zu Rechtsangelegenheiten im Bereich Erziehungs- und Familienberatung. Das Kompetenzzentrum soll im Jahr 2014 erweitert werden.

Erfahrungsaustausch

Das Treffen der mitwirkenden Fachkräfte und des Overhead einmal pro Jahr ist ein wichtiges und unverzichtbares Element der Qualitätssicherung in der bke-Onlineberatung. Die ausschließliche Zusammenarbeit über die medialen Kommunikationskanäle bedarf mindesten einmal pro Jahr eines Austauschs im Reallife. Beziehungspflege und die Sichtbarmachung des großen Teams dieser Beratungseinrichtung ist motivierend für die nächsten 12 Monate »allein vor dem PC«. Das gemeinsame Erleben und die Zeit für intensive Fachdiskussionen sind aus fachlicher Sicht maßgeblich für das Gelingen dieser besonderen Art der Zusammenarbeit.

Technische Weiterentwicklung

Seit genau zehn Jahren ist die Firma 24YOU e.SOLUTIONS GmbH aus Höhr-Grenzhausen für die Betreuung und Weiterentwicklung der Software Virtuelle Beratungsstelle verantwortlich. Sie gewährleistet, dass der Betrieb einwandfrei funktioniert und Verbesserungs- und Erweiterungs-

wünsche von Fachkräften und Nutzern zeitnah und der sich ändernden Techniklandschaft entsprechend umgesetzt werden. Ohne diese Leistung wäre eine sichere Beratungskommunikation über die digitalen Kanäle nicht möglich.

Wir bedanken uns an dieser Stelle vielmals für die jahrelange gute und

erfolgreiche Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Firma 24YOU e.SOLUTIONS GmbH.

Seit mittlerweile fünf Jahren wird die bke-Onlineberatung bei HostEurope in Köln gehostet.

Das Feedback der Ratsuchenden

Über ein Onlineformular können Jugendliche wie Eltern ihre Meinung zur bke-Onlineberatung äußern. Nachfolgend sind exemplarisch einige positive und negative Kritiken aus dem Jahr 2013 gelistet.

Feedback von Jugendlichen

bke ist noch ein wenig unübersichtlich und es wäre vielleicht gut, wenn der oder die Berater/in an einer gewissen Uhrzeit, die vereinbart wurde, zum Chat bereit wäre, um einfach nicht immer diese lange Wartezeit zu haben. Ansonsten ist es echt gut. Nur Tipps haben mir gefehlt, die richtig helfen. Das Schreiben hilft sehr und ich will auch sagen, dass es gut ist, dass es diese Seite gibt. Denn viele Jugendliche trauen sich nicht, mit jemanden über Probleme zu reden.

Ich finde euch sehr gut und, dass ihr euch für uns interessiert.

Das Forum hilft mir echt weiter. Danke an alle, die hier helfen.

Ich bin kein großer Befürworter des Gruppenchats, da meiner Meinung nach dort viele nur auf Mitleid aus sind und sich nicht wirklich helfen lassen wollen.

Leider können einen die Mitarbeiter in der Sprechstunde nicht unbedingt weiterhelfen, vor allem, wenn es nicht um seelische, sondern um »praktische« Probleme (z.B. Umzug, Ausbildung, u. Ä.) geht, da sie ja spontan antworten müssen, ohne sich vorher informieren zu können.

Ich finde es hier generell sehr gut. Ich finde nur schade, dass man bei der Einzelberatung meist erst nach 5 bis 7

Tagen eine Antwort bekommt, aber das ist okay. Beim Gruppenchat hätte ich gerne etwas höhere Teilnehmerzahlen, denn der Chat ist so oft voll.

Ich finde es super :)

Ich finde die Idee einer Sprechstunde wirklich gut, jedoch sind die Zeiten manchmal zu kurz und zu ungünstig gelegt, bzw. zu selten. Sicher bekommt ihr nicht mehr hin, aber die Idee an sich ist schon sehr schön. Ich finde es klasse, dass es so etwas hier gibt und, dass man sich hier sowohl nur von einer Person in einer Einzelberatung als auch von mehreren im Forum Hilfe und Ideen holen kann.

Ich habe hier ein ganzes Jahr sein dürfen, und kann mich nur dafür bedanken, dass es hier soviel an Unterstützung gab. Der Gruppenchat ist permanent ausgebucht, und ich stelle fest, dass es einfach nicht meins ist. Ebenso die Sprechstunde. Ich habe hier sehr viel Hilfe bekommen und dafür bin ich sehr sehr dankbar. Ich habe zu schätzen gelernt, was mir die bke gibt. Ich habe hier eine super Beratung genießen dürfen, trotz der vielen User, war immer wer für mich da und dafür ziehe ich meinen Hut. Als Vorschlag habe ich mir nur überlegt, ob man die Sprechstunde evtl. an zwei Tagen auf die Abendstunden verlegen könnte, da ich finde, dass es hier eine sehr große Nachfrage auch der älteren »arbeitenden« Jugendlichen gibt, die leider erst zu späteren Stunde so wie ich am PC sitzen. Alles in allem war es hier sehr schön. Ich weiß, dass die Moderatoren und alle Beteiligten hier alles geben und da gebe ich euch allen ein Kompliment. Mir habt ihr SEHR geholfen und dafür DANKE! Danke für dieses Jahr!

Bisher die beste Seite für Jugendberatung usw., die ich je gesehen habe. => Danke, ihr seid echt super. :)

Ich wollte in einen Themenchat. Ist aber so schnell voll. Es wäre besser, wenn man mehrere kleine Chats macht mit der gleichen Zeitdauer z.B. 105 Minuten und 4 kleine Gruppen.

Die Einzelberatung ist spitzenmäßig. Mir hilft es auf jeden Fall sehr viel, denn ich fühle mich unterstützt.

Tut mir leid, wenn ich mich auf diesem Wege melde, aber ich habe vor einer Woche eine Nachricht geschrieben, jedoch keine Antwort erhalten und ich bräuchte ziemlich dringend irgendwie eine Beratung.

Ich finde es sehr schade, dass Psychologen/innen nur so kurz online sind, also nicht am Abend. Es wäre besser, denn da haben die meisten mehr Zeit!

Ich finde diese Seite richtig super, da man hier auch anonym etwas fragen kann ;)

Ein riesengroßes Lob geht an diese Seite. Auch, wenn ich noch nicht alles benutzt habe, gefällt mir aber das, was ich benutzt habe. Die Einzelberatung ist echt sehr gut. :)

Es könnte teilweise vielleicht moderner sein, aber ansonsten Hut ab.

Der Gruppenchat ist gut, aber sehr oft voll. Wenn 2 Angebote gleichzeitig wären, hätte man eine bessere Chance, in einen Chat zu kommen.

Die bke ist wirklich ein klasse Angebot. Ich finde die Einzelberatung sehr, sehr hilfreich. Einfach klasse! Allerdings

finde ich das Klima im Forum schlecht und dass die Fakes immer und immer wieder neue Chancen bekommen :-)

Rückmeldungen von Eltern

Sehr hilfreiche Antworten. Schnelle Beantwortung.

Ich bin froh, dass es dieses Angebot hier gibt. Ich habe im Laufe der Jahre schon viel Unterstützung hier erfahren und komme immer wieder gerne hierher. Egal in welchem Bereich, ich habe bis jetzt so gut wie nur gute Erfahrungen gemacht. Danke, dass ich hier sein darf und mir jemand zuhört, wenn ich allein nicht mehr weiter weiß.

Hallo, ich habe am 7. Mai versucht, eine Beratung von Ihnen zu bekommen – bis heute habe ich keine einzige Reaktion darauf erhalten. Das ist sehr schade!!!

Ich habe 3 Beiträge im Forum, eine Beratung. Selbst die Beiträge von bke Moderatoren oder Teilnehmern hat mir schon die Augen geöffnet. Ich habe dadurch schnell gelernt, dass ich auch umdenken muss in der Zeit der Pubertät und, dass das normal und kein Einzelfall ist. Es hat mir wahnsinnig viel geholfen. Ich finde diese Seite sehr wichtig für alle, Kinder und Eltern. Die Berater sind sehr einfühlsam. Ich werde bestimmt trotzdem hier bei Fragen

anklopfen. Super Beraterteam. Man fühlt sich gut aufgehoben. Danke noch einmal.

Vielen Dank für die verständnisvolle Moderation und Ansprache im Chat, der Sprechstunde, der Einzelberatung und dem Forum! Diese Online-Beratungsform hilft mir sehr, offen über Probleme zu kommunizieren, für die ich im realen Leben nicht immer Ansprechpartner habe oder die ich nicht offenbaren möchte.

Prima Angebot, immer sehr freundliche und individuelle Antworten! Danke!!!

Vorträge und Präsentationen

Januar

Social Learning Summit (SLS) und Gestaltung eines Workshops (Thiery)
Arbeitskreis Prävention, Aufklärung und Meldemöglichkeiten des I-KiZ des BMFSFJ in Berlin (Thiery)

Februar

Jährliche Kooperationsveranstaltung mit den Jugendmigrationsdiensten (Thiery)

März

Beirat des Fachforums Onlineberatung an der TU Nürnberg (i.V. Sutara)
Präsentation der Arbeitsweise der Virtuellen Beratungsstelle vor Stakeholdern im Bereich der Drogenberatung in Luzern (Thiery)

April

Kooperationsgespräch mit dem Institut für e-Counseling an der TU Nürnberg (Thiery)

Mai

Projektvorstellung bei einem schweizer Fachverband für Drogenberatung in Zürich (Thiery)
Arbeitskreis Prävention, Aufklärung und Meldemöglichkeiten des I-KiZ des BMFSFJ in Berlin (Thiery)

Juni

Vortrag auf der wissenschaftlichen Jahrestagung der EKFuL zum Thema Onlineberatung und Telematisierung (Thiery)

August

Arbeitskreis Prävention, Aufklärung und Meldemöglichkeiten des I-KiZ des BMFSFJ in Berlin (Thiery)

September

Leitung eines Workshops beim jährlichen Fachforum Onlineberatung an der TU Nürnberg (Thiery)
Projektvorstellung beim Landesverband Rheinland in Solingen (Thiery)

Oktober

Projektvorstellung beim Rechtsforum Sozialdatenschutz im Caritasverband Münster (Thiery)
Diskussion mit dem Arbeitskreis Jugendszene in Speyer zur Auswirkung der Kommunikation in sozialen Netzwerken (Thiery)

November

Jährliches Kooperationstreffen im hessischen Sozialministerium (Thiery)
Leitung eines Workshops zur Onlineberatung auf der wiss. Jahrestagung der LAG Niedersachsen (Thiery)
Vortrag bei der Evangelischen Familienbildung Münster zum Thema »Auswirkungen sozialer Netzwerke« (Thiery)

Dezember

Vorstellung der bke-Onlineberatung beim SOS-Kinderdorf in Berlin (Thiery)

Beteiligte Beratungsstellen

Folgende Beratungsstellen waren im Jahr 2013 zeitweise
oder durchgängig für die bke-Onlineberatung tätig

Baden-Württemberg

Beratungsstelle für Eltern, Kinder
und Jugendliche des Landkreises
Zollernalbkreis in Albstadt
Psychologische Beratungsstelle für
Familie und Jugend des Landkreises
Esslingen in Esslingen
Psych. Beratungsstelle für Kinder,
Jugendliche und Eltern der Stadt
Konstanz in Konstanz
Psych. Beratungsstelle für Eltern,
Kinder, Jugendliche und junge
Erwachsene des Landkreises
Ludwigsburg in Ludwigsburg
Psych. Beratungsstelle Eltern-,
Jugend-, Ehe- und Lebensberatung
der Ev. Kirche Stuttgart in
Stuttgart
Jugend- und Familienberatungsstelle
des Landkreises Tübingen in
Tübingen

Bayern

Erziehungs-, Jugend- und
Familienberatungsstelle des
Caritasverbandes für die Diözese
Passau e.V. in Altötting
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Eltern des Caritasverbandes
Aschaffenburg e.V. in Aschaffenburg
Ökumenische Beratungsstelle für
Eltern, Kinder und Jugendliche der
Diakonie Oberland in Bad Tölz
Erziehungs-, Jugend- und
Familienberatung des
Caritasverbandes für den Landkreis
Forchheim in Forchheim
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Caritasverbandes
München e.V. in Freising
Psychologische Beratungsstelle am
Schellenberg im Treffpunkt Familie
der Diakonie Hochfranken Jugend-
und Familienhilfe Marienberg,
Psychologische Beratung gGmbH in
Hof

Psychologische Beratungsstelle für
Eltern, Kinder und Jugendliche der
Katholischen Jugendfürsorge der
Diözese Augsburg e.V. in Illertissen
Psychologische Beratungsstelle
für Erziehungs-, Jugend- und
Familienberatung der Katholischen
Jugendfürsorge Augsburg in
Kempten
Ökumenische Beratungsstelle für
Erziehungs-, Jugend und Elternfragen
des Diakonischen Werkes Landshut
e.V. in Landshut
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Familien der Stadt Memmingen
in Memmingen
Beratung für Eltern, Kinder,
Jugendliche und Familien des Evang.
Beratungszentrums München e.V. in
München
Eltern- und Jugendberatungsstelle des
Landkreises München in München
Familien-, Jugend- und
Erziehungsberatung der Stadt
München in München
Erziehungs- und Lebensberatungsstelle
des Diakonischen Werkes
der Evangelisch Lutherischen
Dekanatsbezirke Neustadt/Aisch, Bad
Windsheim, Markt Einersheim und
Uffenheim e.V. in Neustadt/Aisch
Beratung und Behandlung für
Kinder, Jugendliche und Eltern
des Caritasverbandes Nürnberg in
Nürnberg
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche der Stadt Nürnberg in
Nürnberg
Erziehungs-, Paar- und
Lebensberatungsstelle der
Stadtmission Nürnberg in Nürnberg
Jugend- und Elternberatung des
Caritasverbandes München e.V. in
Pfaffenhofen

Psych. Beratungsstelle, Erziehungs-
und Familienberatung des
Diakonischen Werkes Regensburg
e.V. in Regensburg
Erziehungs-, Jugend- und
Familienberatungsstelle der
Katholischen Jugendfürsorge der
Diözese Regensburg in Regensburg
Beratungsstelle für Erziehungs-,
Familien- und Lebensfragen des
Konfessionellen Zweckverbandes
e.V. in Roth
Erziehungs-, Jugend- und
Familienberatungsstelle der
Katholischen Jugendfürsorge der
Diözese Regensburg in Schwandorf
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Caritasverbandes
München e.V. in Taufkirchen
Ev. Beratungszentrum des
Diakonischen Werkes Würzburg e.V.
in Würzburg

Brandenburg

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

Hamburg

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

Hessen

Beratungsstelle für Eltern, Kinder
und Jugendliche des Landkreises
Waldeck-Frankenberg in Frankenberg
Ev. Zentrum für Beratung und Therapie,
Familienberatung, Haus am Weißen
Stein des Ev. Regionalverbandes in
Frankfurt

Evangelisches Zentrum für Beratung
in Höchst Familien-, Erziehungs-
und Jugendberatung des Ev.
Regionalverbandes in Frankfurt
Beratungsstelle für Eltern, Kinder
und Jugendliche des Vereins für
Psychotherapie, Beratung und
Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
Ärztlich-psychologische Beratungsstelle
des Vereins für Jugendfürsorge und
Jugendpflege e.V. in Gießen
Erziehungsberatungsstelle des
Landkreises Darmstadt-Dieburg in
Ober-Ramstadt
Beratungsstelle für Familien-, Ehe- und
Lebensfragen des Beratungsstelle
e.V. in Wetzlar

Mecklenburg-Vorpommern

Therapeutisches Team der Huetten e.V.
in Rostock
Beratungsstelle im Jugendhaus Alte
Molkerei von JAM e.V. in Ribnitz-
Dammgarten

Niedersachsen

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

Nordrhein-Westfalen

Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-,
Jugend- Ehe- und Lebensfragen des
Ev. Kirchenkreises Bonn in Bonn
Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche
und Kinder des Kreises Wesel in
Dinslaken
Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-,
Ehe- und Lebensfragen der
Vereinigten Kirchenkreise Dortmund
in Dortmund
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Eltern von Beratungsstelle e.V.
in Dortmund
Psych. Beratungszentrum Jugend- und
Familienberatung der Ev. Gemeinde
zu Düren in Düren
Jugend- und Elternberatungsdienst der
Stadt Düsseldorf
Jugendpsychologisches Institut
Altenessen der Stadt Essen in Essen
Beratungsstelle für Mädchen und junge
Frauen des Mädchenzentrum e.V. in
Gelsenkirchen

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Kreises Herford in
Herford
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Erwachsene des Diakonischen
Werkes Jülich in Jülich
Familienberatungsstellen der Stadt
Köln in Köln
Evangelische Beratungsstelle für
Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen
der Diakonie Krefeld & Viersen in
Krefeld
Psych. Beratungsstelle für Erziehungs-,
Partnerschafts- und Lebensfragen
der Evang. Beratungsdienste gGmbH
Diakonisches Werk Münster in
Münster
Psych. Beratungsstelle der Stadt
Oberhausen in Oberhausen
SOS-Beratungszentrum Schieder des
SOS-Kinderdorf e.V. in Schieder-
Schwalenberg
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Eltern der Ev. Jugendhilfe
Friedenshort GmbH in Siegen
Jugend- und Drogenberatungsstelle von
anonym e.V. in Solingen
Beratungsstelle für Eltern, Kinder und
Jugendliche des Kreises Aachen in
Stolberg

Rheinland-Pfalz

Beratungsstelle für Eltern, Kinder
und Jugendliche des Diakonischen
Werkes Worms-Alzey in Alzey
Beratungsstelle für Kinder, Eltern
und Jugendliche des Diakonischen
Werkes Pfalz in Bad Dürkheim
Beratungsstelle für Eltern, Kinder
und Jugendliche des Diakonischen
Werkes Pfalz in Pirmasens
Caritas-Zentrum Erziehungs-, Ehe-
und Lebensberatung des Caritas-
Kinderschutzdienstes Speyer/Rhein-
Pfalz-Kreis in Ludwigshafen

Saarland

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

Sachsen

Familienberatungsstelle des
Diakonischen Werkes in Auerbach
Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche
und Familien der AWO Chemnitz in
Chemnitz
Psychologische Beratungsstelle für
Kinder, Jugendliche und Eltern der
AWO Vogtland Bereich Reichenbach
e.V. in Reichenbach

Ev. Familienberatungsstelle der
Stadtmission Zwickau e.V. in
Zwickau

Sachsen-Anhalt

Erziehungsberatungsstelle der AWO
Erziehungshilfe Halle e.V. in Halle

Schleswig-Holstein

Beratungsstelle für Erziehungsfragen
im Kinderhaus Blauer Elefant des
Deutschen Kinderschutzbundes
Kreisverband Südstormarn e.V. in
Bargteheide
Ev. Erziehungs-, Lebens- und
Eheberatungsstelle des Diakonischen
Werkes Kirchenkreis Niendorf in
Norderstedt
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 Oratal e.V. in
Pößneck

Erziehungsberatung in schwierigen Situationen



Marita Krist/Adelheid Wolcke/Christina Weisbrod/Kathrin Ellermann-Boffo (Hrsg.)
Herausforderung Trauma
Diagnosen, Interventionen und Kooperationen der Erziehungsberatung

2014. 336 Seiten, Broschur
€ 24,95 • ISBN 978-3-7799-0775-6

Erziehungsberatungsstellen werden wegen psychischer Belastungen aufgesucht, ohne dass traumatische Erfahrungen im Hintergrund bewusst oder bekannt sind. Auch können Beratungsstellen erste Anlaufstellen sein, wenn Menschen potenziell traumatisierenden Ereignissen ausgesetzt waren. Die Fachkräfte müssen daher traumatisierte Kinder, Jugendliche oder Eltern im Erziehungsberatungsalltag erkennen und deren Belastung richtig einschätzen können.

Die Beiträge des Bandes beschreiben die Herausforderungen der Arbeit mit traumatisierten Kindern, Jugendlichen und Eltern im Rahmen der Erziehungsberatung. Das Buch versammelt Fachbeiträge zu Diagnostik und Interventionen und es beschreibt Erfordernisse der Kooperation der Beratungsstellen in der Jugendhilfe und mit dem Gesundheitswesen. Darüber hinaus liegt ein besonderes Augenmerk auf der in diesem Kontext notwendigen eigenen Psychohygiene der Beraterinnen und Berater.

Sicher in Vielfalt



Wissenschaftliche Jahrestagung Leipzig 11.–13. Sept. 2014

In Zusammenarbeit
mit der Landesarbeitsge-
meinschaft für Erziehungs-
und Familienberatung
Sachsen e.V.

Es ist uns Menschen eigen, unser Leben in einem Wechselspiel zwischen Entdecken und Heimkehren zu gestalten – zwischen Ausprobieren und Vertrauen auf Bewährtes. Die Welt um uns herum in ihrer Vielfalt lockt heraus – doch wo ist der sichere Hafen? Was bietet Sicherheit?

Familien sind heute mit einer Vielzahl von Konzepten zu den Themen Erziehung, Werte, Bindung und Bildung konfrontiert. Multikulturelle Vielfalt und das Nebeneinander-Existieren einer Vielzahl von Lebens-

entwürfen und Familienmodellen beeinflussen das Zusammenleben zusätzlich. So ist es nicht verwunderlich, dass die Verunsicherung in Familien zu steigen scheint und Unterstützung durch Beratungsangebote immer mehr nachgefragt wird.

Was bedeutet es für die Kinder, wenn sie sich täglich zwischen wechselnden Erziehungskonzepten bewegen? Wo und wie finden Kinder den nötigen Halt, der Verunsicherung und Orientierungslosigkeit entgegen wirkt?

Bei der Jahrestagung der bke 2014 in Leipzig werden folgende Fragen diskutiert: Wie bekommen Familien sicheren Boden unter den Füßen? Welche Unterstützung brauchen Kinder? Und: Wie gelingt Beratung im Spannungsfeld vielfältiger Einflüsse?