



Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hat im Jahr 2000 im Rahmen eines Modellprojekts ihr Angebot einer Onlineberatung gestartet. Dieses Pilotprojekt mit dem Titel *Sorgenchat und Online-Beratung im Internet* wurde seinerzeit vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen finanziert. Hinzu kamen die Länder Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Thüringen und der Bund. Seit dem Jahr 2005 finanzieren die 16 Bundesländer gemeinsam das Beratungsportal, das Land Bayern hat die Federführung übernommen.

Auf der Grundlage der gewonnenen Erfahrungen und eines Beschlusses der Jugendministerkonferenz vom Mai 2003 hat die bke den Auftrag erhalten, eine zentrale, bundesweite Internetplattform für Jugendliche und Eltern aufzubauen, für die die bestehenden Erziehungsberatungsstellen schwer erreichbar sind oder bei denen Hemmschwellen bestehen, diese Stellen aufzusuchen. Auf der Basis der Kooperation mit den örtlichen Erziehungsberatungsstellen, die Fachleistungskapazitäten in die bke-Onlineberatung einbringen, entstand mit der weiteren Unterstützung und unter Federführung des Bayerischen Staatsministeriums ein von allen Bundesländern gemeinsam finanziertes professionelles Beratungsangebot.

Der Zugang zu digitalen Medien, ihre Nutzung und steigende Bedeutung hat Einfluss auf den Lebensalltag von Familien und jungen Menschen. Zunehmend wählen Jugendliche und Eltern die Onlineberatung auch bewusst als Alternative zur Face-to-Face-Beratung, weil sie die virtuelle Form der Kommunikation bevorzugen. Beratung via Internet bietet mehr zeitliche Flexibilität und spricht damit berufstätige Eltern und möglicherweise auch mehr Väter an. Jugendliche fühlen sich durch die Vielfalt der Angebote angesprochen, die ihrem Medienverhalten entsprechen, dies gilt insbesondere für den Chat. Der schnelle und unkomplizierte Zugang bietet Unterstützung für Fragen, zu denen die Betroffenen (noch) keine Beratung vor Ort nutzen möchten, oder der umgehenden Unterstützung in akuten Krisen bedürfen.

Neben den Besonderheiten des kommunikativen Verhaltens von Jugendlichen und jungen Volljährigen gibt es spezielle Themen, die im Schutz der Anonymität der Onlineberatung schneller und ohne Furcht vor negativen sozialen Folgen geäußert werden können: sexuelle, körperliche und seelische Gewalt, Suizidalität und selbstverletzendes Verhalten sowie weitere hoch schambesetzte Themen.

Internetbasierte Erziehungsberatung kommt den Lebenslagen und den daraus resultierenden Bedürfnissen von Ratsuchenden in einer sich zunehmend entgrenzenden und beschleunigenden Welt entgegen. Eine Beratungsaufnahme im Medium Internet kann auch die Motivation erhöhen, eine örtliche Hilfeeinrichtung aufzusuchen, wenn die Onlineberatung an ihre Grenzen stößt. Onlineberatung steht nicht in Konkurrenz zur örtlichen Beratung. Sie ist in jeder Hinsicht eine Ergänzung des Katalogs von Maßnahmen und Hilfestellungen.

Angebote im Internet taugen nicht nur für eine direkte Hilfestellung, auch präventive Zielsetzungen lassen sich über das digitale Medium realisieren. Beide Zielgruppen, Eltern wie Jugendliche, erhalten über die Dialoge anderer Betroffener mit den Online-Fachkräften eine frühzeitige Unterstützung in allen Fragen rund um die Erziehung, dem Zusammenleben in der Familie oder zur eigenen Person. Schriftlich fixierte Selbsthilfe, wie sie im frei zugänglichen Forum sichtbar wird, trägt dazu bei, verunsicherte Eltern zu orientieren und ihre Erziehungskraft zu stärken. Die Beiträge im Jugendforum dienen der Unterstützung von Jugendlichen, deren Probleme sich zu chronifizieren drohen. Sie haben somit auch präventiven Charakter.

Rechtsgrundlagen

Das Beratungsportal nimmt gleichermaßen Aufgaben der Förderung der Erziehung in der Familie wie der Hilfe zur Erziehung bzw. für junge Volljährige wahr. Den Leistungen liegen damit folgende Bestimmungen des Achten Buchs Sozialgesetzbuch (SGB VIII) zugrunde:

- § 8 Abs. 3 Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten
- § 16 Abs. 1 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 16 Abs. 2 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen
- § 17 Abs. 1 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 18 Abs. 1 Beratung bei der Ausübung der Personensorge
- § 28 Erziehungsberatung
- § 41 Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung.

Erziehungsberatung als Leistung der Kinder- und Jugendhilfe gemäß § 28 SGB VIII ist von den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe entsprechend § 3 SGB VIII im erforderlichen Umfang (§ 80 SGB VIII) vorzuhalten. Beratungsangebote im Internet sind jedoch nicht auf örtliche Zuständigkeiten begrenzt. Sie können von überall her in Anspruch genommen werden. Beratungsangebote im Internet begrenzen sich lediglich an den von den Fachkräften gesprochenen Sprachen. Folgerichtig wurde im Jahr 2003 eine „Erziehungs- und Familienberatung im Internet“ als bundesweite und von den Ländern finanzierte, professionelle zentrale virtuelle Beratungsstelle geschaffen, die ihre Leistungen für alle vom Gesetzge-

ber definierten Leistungsberechtigten vorhält, unabhängig von deren Wohn- oder Dienort und unabhängig von den regionalen Ausstattungen mit Hilfeeinrichtungen. Die bke-Onlineberatung nutzt die Besonderheiten des Internets,

- die ständige Präsenz des Angebots (24 Stunden täglich, 7 Tage in der Woche)
- die direkte Kontaktaufnahme zu Fachkräften und
- die Anonymität der Kommunikation im Interesse der Ratsuchenden,

um psychosoziale Leistungen niederschwellig und individuell zugänglich zu machen.

Die Möglichkeit der Beratungsaufnahme zu jedem beliebigen Zeitpunkt und unter Wahrung der eigenen Anonymität ermutigt Menschen, Beratung in Anspruch zu nehmen. Bei vielen Online-Ratsuchenden besteht ein deutlicher Hilfebedarf, der in der Vergangenheit dennoch nicht dazu geführt hat, ein örtliches Hilfeangebot in Anspruch zu nehmen.

Adressaten des Onlineberatungsangebots sind zum einen Jugendliche im Alter von 14 bis 21 Jahren. Insbesondere Jugendliche werden in ihrer Lebenswelt, in der das Internet eine zentrale Stellung einnimmt, mit dem Angebot unmittelbar erreicht. Zunehmend sind junge Eltern inzwischen mit dem Internet aufgewachsen und suchen dort selbstverständlich nach Hilfsangeboten. Zum anderen richtet sich das Angebot an Eltern, die eine örtliche Beratungsstelle nicht aufsuchen können oder wollen. Dies kann sowohl durch eine geringe Versorgungsdichte in der jeweiligen Region oder Überlastung der örtlichen Beratungsstelle aber auch durch eine Hemmung, für Probleme mit dem eigenen Kind eine Unterstützung durch Dritte in Anspruch zu nehmen, sowie durch die veränderten Lebens- und Arbeitsbedingungen begründet sein.

Datenschutz und Datensicherheit

Als Anbieter eines Internetportals liegt es in Verantwortung der bke, die entsprechenden gesetzlichen Auflagen im Umgang mit personenbezogenen Daten (Schutz von Sozialdaten gem. §§ 61 ff SGB VIII) zu erfüllen. Dies steht im Einklang mit dem Selbstverständnis der bke und den berufsspezifischen Auflagen für die Fachkräfte als Geheimnisträger gem. § 203 Strafgesetzbuch, die Würde der Ratsuchenden und ihr Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung zu achten und rechtskonform auf die Bedingungen der virtuellen Beratung zu übertragen. Ein Leitfaden hält alle Rechte und Pflichten zum Datenschutz und zur Datensicherheit fest.

Das Leistungsspektrum

Beratung wird im Internet sowohl von Jugendlichen als auch von Eltern in Anspruch genommen. Allerdings ist das Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Eltern untereinander wie in der Nutzung der Angebote unterschiedlich. Jugendliche befinden sich bei Beratungsaufnahme häufig in einer Ablösungsphase von ihren Eltern. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, wollen sie dies nicht unter den Augen der Eltern tun müssen. Deshalb wurden jeweils spezifische Websites für Jugendliche und Eltern gestaltet. Zur Unterstützung der jugendlichen wie der erwachsenen Ratsuchenden werden verschiedene Beratungsformen angeboten:

- webbasierte Mail-Beratung
- Einzel-Chat-Beratung in Form einer Offenen Sprechstunde
- moderierter Gruppenchat
- moderierter Themenchat
- moderiertes Forum.

Zur Inanspruchnahme der Angebote ist eine Registrierung über einen selbstgewählten Kurznamen, den so genannten Nick-Namen erforderlich. Weder der reale Name noch eine Adresse werden abgefragt.

Alle beraterischen Vorgänge und die damit zusammenhängende Kommunikation finden ausschließlich mit Hilfe der Beratungs-Software statt und können nur im Login-Zustand eingesehen, bearbeitet und erstellt werden.

Webbasierte Mail-Beratung

Bei der Mail-Beratung kann die/der Ratsuchende die Frage bzw. die Problemstellung direkt in einem Eingabefeld formulieren, das auf der Website zur Verfügung gestellt wird. Die Anfrage wird intern an eine Fachkraft weitergeleitet. Beratungsanfragen werden an Werktagen innerhalb von 48 Stunden beantwortet, soweit die personelle Ausstattung dies zulässt. Schon in der ersten Antwort erfolgt eine Analyse, eine konkrete Orientierung hinsichtlich der zu bearbeitenden Problemstellung sowie der Hilfestellung. Reichen die Informationen im Text zur Beurteilung der Situation des/der Ratsuchenden nicht aus, ermuntert die Fachkraft, das Thema weiter auszuformulieren. Über die rein schriftliche Kommunikation entwickelt sich der Beratungsprozess, in dem Ratsuchende Probleme schildern, verstehen und neue Lösungen und Handlungsoptionen entwickeln und umsetzen.

Auf diese Weise entsteht ein recht genaues Bild, das es der Fachkraft ermöglicht, auf diese/-n Ratsuchenden ausgerichtete Interventionen zu entwickeln. In einer Mailberatung können Ratsuchende/r und Fachkraft schriftgestützt eine vollwertige Beratung durchführen.

Einzel-Chat-Beratung als Offene Sprechstunde

Beratungen in der Offenen Sprechstunde sind als Einzeltermine für Beratungsanliegen, auch in krisenhaften Situationen konzipiert. Auf beiden Zielgruppen-Seiten sind die Zeiten der Offenen Sprechstunde ausgewiesen. Der/die Ratsuchende findet sich innerhalb der angegebenen Zeitfenster ein und formuliert in ein Textfeld sein/ihr Anliegen. Innerhalb von fünf Minuten sucht die Software nach einer freien Fachkraft und verbindet diese im Erfolgsfall mit dem/der Ratsuchenden über sich öffnende Chatfenster.

Das Angebot kann bedarfsorientiert ein- und mehrmalig genutzt werden. Kann keine freie Fachkraft gefunden werden, bittet das System den Ratsuchenden, es zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu versuchen. Folgekontakte mit der gleichen Fachkraft sind nicht vorgesehen. Wer erneut ein Anliegen innerhalb der Offenen Sprechstunde vorträgt, wird im Regelfall von einer anderen Fachkraft beraten.

Gruppenchat

Gruppenchats sind themenoffen. Von Chat zu Chat können unterschiedliche Personen teilnehmen. Auch innerhalb eines Chats können die Teilnehmenden

wechseln. Hier wird zu einem zuvor angekündigten Zeitpunkt ein virtueller Raum geöffnet, den eine limitierte Anzahl Ratsuchender gleichzeitig betreten kann. Die Gruppenchats werden von einer Fachkraft moderiert. Die Teilnehmer/innen können erst dann miteinander in Kontakt treten, wenn die Fachkraft den virtuellen Raum betreten hat. Damit werden fachlich unbetreute Räume ausgeschlossen. Wegen der kommunikativen Unterstützungsleistungen der Teilnehmer/innen untereinander ähnelt der Chat einerseits einer Selbsterfahrungsgruppe, andererseits einer moderierten pädagogisch-therapeutischen Gruppe. Deutlich wird die Moderation durch die gemeinsame Themenfindung und -festlegung sowie durch die zwischen allen Anwesenden vereinbarte Regelstruktur, die einzuhalten zentrale Aufgabe der Moderatorin oder des Moderators ist. Diese/r klärt den Beratungsauftrag, sie setzt beraterische Impulse und regt den Austausch in der Gruppe an. Zudem verfolgt sie die Kommunikation im „Flüstermodus“ (der parallelen Funktion eines Gespräches im Zweierkontakt) im Chat.

Themenchat

Im Gegensatz zu den themenoffenen Gruppenchats wird das Thema bei den Themenchats vorab festgelegt. Es nehmen nur Ratsuchende teil, die von der Themenstellung persönlich betroffen sind. Die Themenchats werden mehrere Wochen im Voraus angekündigt. Zur Förderung einer intensiven Diskussion ist die Anzahl der Teilnehmer/innen in Themenchats häufig geringer angesetzt als in themenoffenen Gruppenchats. Die moderierende Fachkraft versteht sich sowohl als Moderatorin wie auch als Expertin zum vorgegebenen Thema. Bei Bedarf kann sie externe Expertinnen hinzuziehen. Zu bestimmten Themen (Zeugnisse, Weihnachten, selbstverletzendes Verhalten, sexuelle Gewalt, Trennung/Scheidung etc.) finden regelmäßig Chats statt.

Moderiertes Forum

Diskussionsforen entstehen auf der Basis sequenziell geführter Dialoge zwischen vielen Ratsuchenden, deren zeitliche Abfolge weder von diesen noch von den Fachkräften antizipiert oder wesentlich beeinflusst werden kann. Das Forum kann auch ohne Registrierung gelesen werden. Ein Beitrag („Posting“) kann aber nur über eine Registrierung erfolgen. Somit ist diese Form der Beratung auch eine öffentlich wirksame Form des Austausches über Erziehungsthemen bzw. jugendspezifische Fragestellungen.

Das Forum vergrößert die Reichweite selbst für ausgefallene Themen durch eine erhöhte Wahrscheinlichkeit, Gleichgesinnte zu finden und auf die gestellte Frage passende Antworten zu erhalten. Ein Ratsuchender benennt seine Frage oder Problemstellung in Form eines Postings, Mitglieder der Community beantworten die Frage und reichern die Diskussion mit eigenen Erfahrungen an. Findet ein Thema kein Interesse und bleiben Antworten der Community aus, initiiert die Fachkraft durch eigene Beiträge die Diskussion.

Begegnung von Jugendlichen und Eltern

Eltern, die Unterstützung durch Beratung im Internet suchen, formulieren oft die Grenzen ihres Verständnisses gegenüber den eigenen heranwachsenden Kindern. Ebenso klagen Jugendliche über das geringe Verständnis ihrer eigenen Eltern. Deshalb wurde im Forum ein Ort des Austausches geschaffen: *die Offene Tür*. Dieses Forenthema wird beiden Zielgruppen angezeigt und dient dem Aus-

tausch der unterschiedlichen Sicht- und Erlebnisweisen zwischen Erwachsenen und Jugendlichen. Ein weiterer Ort des intensiven Austausches zwischen Eltern und Jugendlichen sind spezielle gemeinsame Gruppen- und Themenchats. Mindestens zweimal pro Monat finden themenoffene oder thematisch vorgegebene Chats für Eltern und Jugendliche statt.

Planung längerfristiger Beratungen

Erziehungsberatung als Leistung ist in der Mehrzahl der Fälle von kurzer bis mittlerer zeitlicher Dauer und Terminhäufigkeit gekennzeichnet. Bei länger andauernder Beratung mit einer höheren Zahl von Terminen muss die Beratungsfachkraft im fachlichen Austausch mit dem multiprofessionellen Team erörtern, ob diese Hilfe noch die geeignete ist. Unabhängig von der Thematik sollen Mailberatungen mit mehr als 30 Beratungskontakten intervidiert werden. Darüber hinaus gehört es zu den Grundsätzen fachlichen Handelns in der Erziehungsberatung, besonders schwierige Beratungen wie z.B. zu sexueller, seelischer und körperlicher Gewalt, Suizidgefährdung, unabhängig von Dauer und Terminhäufigkeit in der Teaminterview vorzustellen. Neben Überlegungen zu optimierten Interventionen werden in der Interview regelmäßig die Grenzen der Onlineberatung ausgelotet. Wenn andere weiterführende Hilfen (z.B. Hilfen zur Erziehung, Psychotherapie) erforderlich sind, wirken die Beraterinnen und Berater auf die Inanspruchnahme örtlicher Dienste und Einrichtungen hin.

Verweis auf örtliche Einrichtungen

Erziehungsberatung im Internet wird als eigenständige Leistung verstanden. Sie hat nicht die Funktion, die Online-Ratsuchenden unmittelbar den örtlichen Hilfen zuzuführen. Dennoch werden auch Anliegen vorgetragen, bei denen wirksame Hilfe nur oder ergänzend durch eine Unterstützung vor Ort geleistet werden kann. Deshalb werden Ratsuchende in diesen Fällen dazu motiviert, örtliche Einrichtungen und Dienste aufzusuchen (z.B. Beratungsstellen, Jugendamt, Ärzte, Kliniken). Häufiger thematisieren Ratsuchende Unzufriedenheit oder Ratlosigkeit mit bereits in Anspruch genommenen Hilfen. Die Onlineberatung hilft, Schwierigkeiten zu verstehen, und gibt Anregungen, mit den örtlichen Helfern darüber in Austausch zu gehen.

Datenbank der Erziehungsberatungsstellen

Alle Besucher der Website haben Zugriff auf eine Einrichtungsdatenbank der bke, in der die Erziehungsberatungsstellen im Bundesgebiet geführt werden. Sie wird kontinuierlich gepflegt. Die Datenbank ist mit einer Postleitzahlen-Suchfunktion ausgestattet, so dass eine örtlich nahe gelegene Beratungsstelle schnell gefunden werden kann.

Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die Problemlagen, bei denen das Angebot der Erziehungsberatung im Internet in Anspruch genommen wird, sind ebenso vielfältig wie in den örtlichen Erziehungsberatungsstellen. Sie betreffen Orientierung über erzieherische und entwicklungspsychologische Fragen, familiäre Konflikte bis hin zu Kinderschutzkonstellationen (z.B. sexuelle Gewalt, Misshandlung). Fragen der Identitätsbildung bis hin zu autoaggressivem Verhalten (Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Suizidgedanken) sind vielfach die Themen der Jugendberatung. Die Beratung muss den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungsberatung

auf der Grundlage von § 28 SGB VIII entsprechen. Um dies zu gewährleisten, wird die Beratung von Fachkräften erbracht, die zugleich in örtlichen Erziehungsberatungsstellen tätig sind und über mehrjährige Berufserfahrung verfügen. Der fachliche Standard der multiprofessionellen Zusammenarbeit wird in den Interventionsteams der bke-Onlineberatung umgesetzt. Im Einzelnen werden die folgenden Qualitätsstandards gewährleistet:

Tätigkeit in einer Erziehungsberatungsstelle

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal nur von Fachkräften erbracht, die in einer Erziehungsberatungsstelle tätig sind und in einer der dort vertretenen Fachrichtungen ausgebildet wurden. Dazu zählen in der Regel:

- Psychologie (Diplom, Master)
- Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, (Diplom, Bachelor, staatlich anerkannt)
- Pädagogik/Erziehungswissenschaft (Diplom, M.A.)
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie sowie weitere
- beraterisch-therapeutische Kompetenzen, die auf der Basis verschiedener Grundberufe erworben werden können.

Zusatzqualifikation

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal von o.g. Fachkräften erbracht, die eine auf diese Aufgabe bezogene Zusatzqualifikation erworben haben oder in Kürze abschließen (§ 72 Abs. 1 Satz 2 SGB VIII oder analog bei Trägern der freien Jugendhilfe). Dazu zählen u.a.

- Weiterbildung zum/zur Erziehungs- und Familienberaterin bke
- Familientherapie und systemische Therapie
- psychoanalytisch begründete Verfahren
- Verhaltenstherapie und
- weitere humanistische Verfahren.

Fachliche Erfahrung

In diesem Portal wird Beratung nur von Fachkräften erbracht, die über eine breite, die unterschiedlichen Problemlagen des familialen Zusammenlebens und der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen umfassende Berufserfahrung verfügen. Die Fachkräfte sollen in der Regel über fünf Jahre Beratungspraxis verfügen.

Spezifische Fortbildung/Qualifizierung

Beratung im Internet entsprechend der aufgezeigten Leistungsformen setzt neben dem Umgang mit der eingesetzten Software ein Wissen um die Spezifika der digitalen Kommunikation voraus. Deshalb erfolgt vor der Mitwirkung im Beratungsportal eine Einführung in die technischen Voraussetzungen und in die praktische Handhabung. Innerhalb des Online-Settings wird die Beratungssituation in besonderer Weise strukturiert: Das digitale Medium eröffnet neue Möglichkeiten der Selbstpräsentation der Ratsuchenden und verändert als Folge des Schriftbezugs die Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchender oder Ratsuchendem. Deshalb bedarf es zu Beginn der Mitarbeit einer fachlichen Einführung in diese Besonderheiten der Beratung im Internet. Die Fachkräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit eine mehrtägige Fortbildung. Hieran schließt sich eine Einarbeitungsphase an, in der ein/e Mentor/in die Tätigkeit der neuen Fachkraft in den

jeweiligen Leistungsformen (Mailberatung, Einzel- und Gruppenchat und Forum) begleitet. Für die kontinuierlich mitarbeitenden Fachkräfte wird nach Bedarf Fortbildung angeboten.

Zusammenwirken der Fachkräfte

Die Fachkräfte unterschiedlicher Professionen bilden gemeinsam das standortverteilte, multidisziplinäre Team der Virtuellen Beratungsstelle. Zur Qualitätssicherung stehen die Mitarbeitenden im kontinuierlichen fachlichen Austausch, der abgesehen von Telefonaten und Treffen ausschließlich über die digitalen Kommunikationskanäle des Beratungsportales erfolgt. Die Einsichtnahme in personenbezogene Daten und Vorgänge erfolgt dabei nach klaren Regeln zum Zweck und zur Autorisierung derselben. Dies wird in den Nutzungsbedingungen in verständlicher Sprache mitgeteilt. Als interne Kommunikationskanäle innerhalb der Beratungsplattform stehen zur Verfügung:

- internes Mail-System (Messenger)
- internes Diskussionsforum der Fachkräfte
- Fachkräfte-Chats
- Intervention in kleinen Teams via Chat.

Außerhalb der Beratungsplattform bestehen folgende Austauschmöglichkeiten:

- jährliche Klausurtagung
- Treffen des Koordinationsteams
- Telefonate.

Unterstützung bei Kinderschutz und Gefährdung Dritter

Für die Beratungen im Kontext von möglichen Kindeswohlgefährdungen (§ 8a SGB VIII) steht das erfahrene multidisziplinäre Team der Interventionsgruppe zur Verfügung. In den fachlichen Regeln ist festgelegt, dass alle Fälle, die den Kinderschutz berühren, in der Intervention vorgestellt werden. Regelmäßige Protokolle dokumentieren die Ergebnisse. Bei Bedarf, z. B. bei akuten Fragestellungen wie Suizidgefährdung, sollen die fachlichen Koordinatoren/innen und die Leiterin umgehend einbezogen werden. Darüber hinaus kann die Fachkraft auch kurzfristig ein Supervisionsangebot nutzen.

Wenn die Planung schwerer Straftaten bekannt wird (z. B. Gefährdung des Lebens Dritter) besteht eine Pflicht zur Anzeige nach § 138 StGB. In diesem Fall werden die Leitung der Onlineberatung und die Geschäftsführung der bke unverzüglich einbezogen, die die zuständigen Behörden einschalten. Das Vorgehen ist im Leitfaden zum Verfahren bei Androhung von Straftaten gemäß § 138 StGB festgehalten.

Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

Ratsuchende, die die Unterstützung durch Erziehungs- und Familienberatung in Anspruch nehmen, müssen auf den Schutz ihrer Privatgeheimnisse vertrauen können. Deshalb wird jegliche Kommunikation verschlüsselt übertragen. Die Fachkräfte, die an der Erbringung der Leistung Erziehungsberatung im Internet beteiligt sind, werden auf die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes nach § 61 Abs.4 SGB VIII und ihre Pflicht zum Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden gem. § 203 Abs. 1 Nr. 4 SGB förmlich verpflichtet.

Evaluation

Für die Ratsuchenden stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, strukturierte oder frei formulierbare Rückmeldungen über die erhaltene Unterstützung zu geben. Die reflektierende Betrachtung im Koordinationsteam unter Einbezug der Fachkräfte dient der kontinuierlichen internen Evaluation der Passgenauigkeit der von der bke-Onlineberatung angebotenen Leistungen, die u.a. auf dieser Grundlage stets weiterentwickelt werden.

Einhaltung und Transparenz der Standards

Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird durch die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung als Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in Abstimmung mit den Trägern der beteiligten Beratungsstellen gewährleistet. Die Qualitätsstandards werden den Nutzern der Onlineberatung transparent gemacht.

Organisationsstruktur der bke-Onlineberatung

Die personelle Struktur der bke-Onlineberatung unter der Bedingung bundesweiter Beteiligung (entsprechend dem Königsteiner Schlüssel) der mitwirkenden Fachkräfte mit variierendem Beteiligungsumfang bedarf einer organisatorischen und fachlichen Koordination und verlässlicher Strukturen zur Unterstützung der Fachkräfte.

Leitung

Die Leiterin der bke-Onlineberatung trägt die Gesamtverantwortung für das Beratungsangebot für Eltern und Jugendliche – gegenüber den beteiligten Fachkräften und Beratungsstellen, gegenüber dem Träger bke sowie gegenüber den Ratsuchenden. Sie ist Ansprechpartnerin für die beteiligten Kooperationspartner der Erziehungsberatung und vertritt die bke-Onlineberatung in einschlägigen Fachgremien. In Abstimmung mit dem Träger bke konzipiert sie Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Sie führt die Ergebnisse, Erkenntnisse und festgestellten Bedarfe der fachlichen Koordinator/innen aus den einzelnen Beratungsbereichen zusammen, reflektiert die Erfahrungen und regt innovative Veränderungen an. Das Konzept der Onlineberatung entwickelt sich in Zusammenarbeit mit dem Team aus Koordinator/innen und Fachkräften fortlaufend weiter. Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die Gewährleistung der fachlichen Qualitätsstandards.

Fachliche Koordination

Für die Beratungsformen Mailberatung, offene Sprechstunde, Gruppen- und Themenchat sowie Diskussionsforum sind fachliche Koordinator/inn/en zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die tägliche Beratungspraxis der mitwirkenden Beraterinnen und Berater zu begleiten. Dazu gehört die Sichtung eingehender Mailanfragen, abgelegter Chatprotokolle bzw. laufender Diskussionen im Forum, Begleitung der jeweiligen Intervisionsgruppen, die Extraktion neuer methodischer und inhaltlicher Fragestellungen und die Fortschreibung der intern geltenden fachlichen Regeln der jeweiligen Beratungsform. Die fachlichen Koordinator/inn/en gewährleisten auf diese Weise, dass die vielfältigen und zum Teil auch unterschiedlichen Erfahrungen der mitwirkenden Beratungsfachkräfte zusammengeführt und systematisiert werden können. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört auch die Qualitätssicherung. Nach Bedarf werden im Koordinationsteam Arbeitsgrup-

pen zur Vertiefung von Fragestellungen und zu konzeptionellen Überlegungen einberufen.

Technische Koordination

Die technische Koordinatorin betreut insbesondere neu hinzukommende Fachkräfte im Umgang mit der Software, beantwortet Anfragen von Ratsuchenden zur Software und macht Vorschläge zur Optimierung. Sie koordiniert Dienstpläne (für die Offene Sprechstunde und für die Gruppenchats), moderiert das Unterforum *Technik und Moderation*, organisiert die Fortbildungen und die jährliche Tagung der bke-Onlineberatung und ist zuständig für Verwaltungsaufgaben.

Intervisionsteams

Nach Beendigung der Mentorate für neue Fachkräfte treten diese einem der bestehenden Intervisionsteams bei. Für jede Beratungsform gibt es einen entsprechenden Austausch. Intervisionssitzungen werden als interne Gruppenchats durchgeführt. Die Intervisionsteams werden von den fachlichen Koordinator/der Leiterin begleitet. Diese Vernetzung trägt zu Transparenz und Partizipation an der fachlichen Weiterentwicklung bei.

Die Intervisionsteams sind in der Regel multiprofessionell besetzt. Dadurch ist der in § 28 SGB VIII für Erziehungsberatung gesetzlich verankerte Qualitätsstandard der Zusammenarbeit im Team gesichert und den vielschichtigen Konstellationen in der Arbeit mit den Ratsuchenden wird mit den sich ergänzenden Perspektiven der beteiligten Professionen begegnet. Zusätzlich können besondere Beratungsaspekte, wie rechtliche Fragen, Kinderschutz, Suizidgefährdung, sexuelle Gewalt und medizinische Fragestellungen (z.B. psychiatrische Störungsbilder) unter Einbeziehung spezialisierter interner wie externer Fachkräfte behandelt werden. Neben der Intervision, die der Weiterentwicklung und Planung des individuellen Beratungsprozesses dient, setzen sich die Fachkräfte im Intervisionsteam auch regelmäßig mit den Besonderheiten der Beratung im Internet, bezogen auf die jeweilige Beratungsform, auseinander. Im fachlichen Austausch werden die ethischen, fachlichen und datenschutzrechtlichen Standards eingehalten.

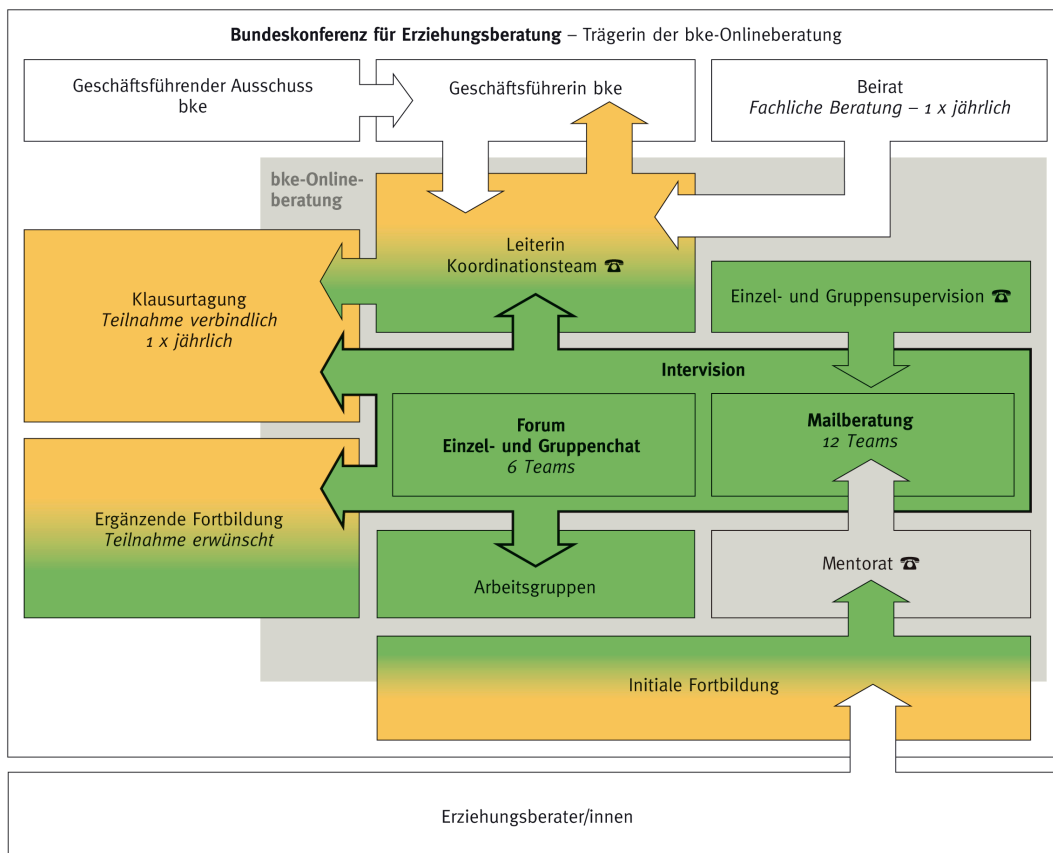
Supervision

Den mitwirkenden Fachkräften steht eine Gruppe von Supervisorinnen und Supervisoren zur Seite, die über Erfahrung in der Onlineberatung verfügen. Sie können für schwierige Fallkonstellationen in Anspruch genommen werden. Ebenso wie die Intervision erfolgt die Supervision unter Nutzung ausschließlich interner Kommunikationskanäle des Beratungsportals im Internet. In Abgrenzung zur Intervision kann der Austausch zwischen Supervisor/in und Supervisand auch telefonisch erfolgen.

Jährliche Klausurtagung der bke-Onlineberatung

Einmal im Jahr werden alle mitwirkenden Fachkräfte zu einer zweitägigen Tagung eingeladen. Dieser Erfahrungsaustausch wird jeweils durch ein inhaltliches Programm gestaltet, das aktuelle Themen aufnimmt und die fachliche Weiterentwicklung der bke-Onlineberatung vorantreibt. Darüber hinaus gibt die Klausurtagung die Möglichkeit, die anderen Fachkräfte, mit denen online in einer Beratungsform oder einer Intervisionsgruppe zusammengearbeitet wird, persönlich kennenzulernen und dadurch die medial gestützte Arbeitsbeziehung zu intensivieren.

Kommunikationsstruktur der bke-Onlineberatung



Der fachliche Austausch der Beratungsfachkräfte erfolgt hauptsächlich in digitalen Arbeitsformen (Internes Forum, Chat und Personal Message). Diese werden durch Face-to-Face-Arbeitsformen ergänzt. Damit arbeitet die bke-Onlineberatung in einem Blended Setting.

Internes Forum und Personal Message Face-to-Face Chat

Einbindung der örtlichen Erziehungsberatungsstellen

Die örtlichen Beratungsstellen sind aufgefordert, sich in Abstimmung mit ihrem jeweiligen eigenen Träger und dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe an der Leistungserbringung der Beratungskapazitäten für die bke-Onlineberatung zu beteiligen. Die erforderlichen personellen und zeitlichen Ressourcen werden dabei auf Gegenseitigkeit bereitgestellt. Beratungsstellen, die sich an der bke-Onlineberatung beteiligen, sind für die Ratsuchenden erkennbar.

Den beteiligten Beratungsstellen und den örtlichen Trägern der Jugendhilfe werden Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt, mit denen sie auf der örtlichen Ebene auf das Beratungsangebot im Internet aufmerksam machen können.

Neben dem Gewinn einer gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit erwerben beteiligte Fachkräfte weitere Kompetenzen im Bereich der Jugendberatung, die mit ihren (online)spezifischen Fragestellungen neue Anregungen für die Beratung vor Ort

gibt. Beratung über das digitale Medium erweitert die eigene Medienkompetenz der Fachkraft und verstärkt die Beratungssicherheit im Umgang mit diesbezüglich relevanten Fragestellungen. Die Aus- und Weiterbildung und der mögliche überregionale Austausch mit Kolleginnen und Kollegen kann bereichernd in das Team der Erziehungsberatungsstelle weitergetragen werden.

Die Kooperation mit der bke-Onlineberatung bietet vielfältigen Kompetenzzuwachs sowohl im Hinblick auf die Jugend- als auch die Elternberatung für die mitwirkenden Fachkräfte, der in das Team der örtlichen Erziehungsberatungsstelle wirkt und die Beratungsarbeit vor Ort inspiriert und verbessert.

Bereitstellung von Beratungskapazitäten

Die Länder wirken auf eine gleichmäßige Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen hin. Wenn je 1 Mio. Einwohner ein/e Berater/in für 10 Stunden pro Woche mitwirkt, sind 81 Fachkräfte zur Leistungserbringung erforderlich. Die auf der Basis der Bevölkerungszahlen zum 31.12.2014 auf die einzelnen Bundesländer entfallenden Fachkraftstunden sind in der folgenden Tabelle dargestellt:

Land	Bevölkerung	Fachkraftstunden pro Woche
Baden-Württemberg	10.716.644	107
Bayern	12.691.568	127
Berlin	3.469.849	35
Brandenburg	2.457.872	25
Bremen	661.888	7
Hamburg	1.762.791	18
Hessen	6.093.888	61
Mecklenburg-Vorpommern	1.599.138	16
Niedersachsen	7.826.739	78
Nordrhein-Westfalen	17.638.098	176
Rheinland-Pfalz	4.011.582	40
Saarland	989.035	10
Sachsen	4.055.274	40
Sachsen-Anhalt	2.235.548	22
Schleswig-Holstein	2.830.864	28
Thüringen	2.156.759	22
Deutschland	81.197.537	812

Der Beirat

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Vorhaben 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 Soziales, Familie und Integration (federführendes Land)
- 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 Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

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

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.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung soll in erster Linie das Beratungsangebot vorstellen und bekannt machen. Dabei soll besonders deutlich werden, dass das Angebot auf bke-beratung.de kostenlos, anonym und professionell ist. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit reichen von Pressearbeit bis zu klassischer Werbung. Sie richten sich an unterschiedliche Zielgruppen, an Ratsuchende, Multiplikator/inn/en, an die Fachöffentlichkeit und an die Presse. Über Pressemitteilungen und Veranstaltungshinweise werden Presse und Multiplikator/inn/en auf bestimmte Angebote (zum Beispiel Themenchats) aufmerksam gemacht und zur Berichterstattung eingeladen. Die bke-Onlineberatung hat einen eigenen Messestand, mit dem sie auf Verbraucher- und Fachmessen aber auch auf Veranstaltungen der beteiligten Beratungsstellen (Tag der Offenen Tür

etc.) ihr Angebot präsentiert. Bei allen Publikationen wird an geeigneter Stelle darauf hingewiesen, dass alle Bundesländer dieses bundesweite Beratungsportal finanzieren.

Das Konzept der bke-Onlineberatung ist durch den Vorstand der bke beschlossen und auf dem Stand Juni 2016 durch die Geschäftsführerin der bke aktualisiert.