

# Beratung im Neuland

10 Jahre bke-Onlineberatung.  
Von Maria Große Perdekamp

In diesem Jahr feiert die bke-Onlineberatung ihr 10-jähriges Jubiläum. Das ist Anlass für einen Rückblick auf eine Entwicklung, die mit vielen Innovationen ein neues Feld der Beratung eröffnet und etabliert hat. Die Reise

führt zurück zur Jahrtausendwende die Zeit des zunehmenden Einflusses von Internet und neuen Medien. Die Nutzer/innen dieser neuen Kommunikationsformen sind besonders Jugendliche, die als schwer erreichbare Zielgruppe für die Erziehungsberatung gelten. Auch noch ohne die späteren Entwicklungen vom Smartphone, LTE oder Facebook sind schon Veränderungen spürbar, die einen direkten und gravierenden Einfluss auf die Lebenswelt von Familien nehmen werden.



In diesem Klima entsteht das erste Modellprojekt der bke in Kooperation mit einem Internetcafé in Roth bei Nürnberg. Unter [bke-sorgenchat.de](http://bke-sorgenchat.de) wird unter fachlicher Betreuung der bke erstmals ein Beratungsangebot im Internet initiiert. Auf getrennten Seiten gibt es für Jugendliche und Eltern die Angebote Mailberatung und Gruppen-

chat, die besonders von Jugendlichen intensiv genutzt wurden. Erinnerungen einer Beraterin der ersten Stunde: »Das Gründungstreffen fand im September 2000 statt. Dem war ein kurzer Aufruf in den *Informationen für Erziehungs-*

## Erste Gehversuche

beratungsstellen vorausgegangen, in dem kurz mitgeteilt wurde, dass die bke plant, ein Angebot per Mail oder per Telefon zu initiieren. Interessierte konnten sich melden, was ich dann tat und eine Einladung für ein Vorabtreffen in Schwabach erhielt. Dies begann an einem Freitag um 19 Uhr. Es fand in einem Keller eines Hotels statt. Am nächsten Morgen war ein aktiver Teil in einem Internetcafé – chatten an echten PCs – vorgesehen. Dann gab es einen Schluck Sekt und wir fuhren wieder nach Hause. Es hatte begonnen und mir wurde klar, dass es kein Auswahlverfahren gewesen war, sondern, dass wir jetzt alle sofort ran mussten.«

Konzepte. Zudem verfügten Berater/innen selbst über geringe Medienkompetenz. Die Klientel (besonders die Jugendlichen) war mindestens einen Schritt voraus.

Das bedeutete für alle Beteiligten einen Schritt in Neuland. In der Mailberatung suchte man die Entsprechung zu Bekanntem. Was kann man aus der persönlichen Beratung übernehmen? Was wirkt, wenn man sich nicht sieht? Welche Folge hat die Anonymität in der Beratungsbeziehung und wie kann erfolgreich mit der Erziehungsberatung vor Ort und anderen Hilfen kooperiert werden?

## Neuland Gruppenchat

Für den Gruppenchat war vieles neu: Die Bedingungen des gleichzeitigen Schreibens unterschiedlicher Teilnehmer/innen mit der Option ständigen Kommens und Gehens, die Schnelligkeit des Mediums und die spürbare Aufhebung sozialer Regeln des Umgangs. Gerade auf der Jugendseite waren Beraterinnen gefordert, sich mit den sehr direkten, provokativen oder aber mit eindrucklicher Intensität in der Kommunikation auseinandersetzen, die schnell zu humorvoller Leichtigkeit wechselt.

Eine Chatmoderatorin erinnert sich an diese erste Zeit: »Die Planung beinhaltete drei Jugendchats pro Woche à drei Stunden und ein bis zwei Elternchats in der Woche. Während auf der Elternseite kaum ein Ratsuchender das Angebot nutzte, hatten wir im Sorgenchat die Bude voll. Da wir keine Teilnehmerbegrenzung hatten, rannten uns die Jugendlichen die Tür ein. Un-

erfahren und unbedarft wie wir waren, hatten wir beschlossen, uns gegenseitig zu unterstützen und mit einem Jugendnick am Chat teilzunehmen und die Chatmoderatorin oder den Moderator zu unterstützen. Drei Stunden lang waren wir bemüht, das Chaos zu beherrschen. Manchmal hatten wir 30 Ratsuchende im Chat. Wir hatten kein Mentorat, keine Anleitung, kein Konzept – wir haben einfach losgeschrieben und versucht, eine Kultur im Chat zu entwickeln. Beschreibungen von selbstverletzendem Verhalten, «während ich das schreibe, läuft das Blut über die Tastatur», Unmut zum Chatablauf und Kritik an uns als Chatmods, »bringt doch hier alles nichts«, »ihr habt ja eh eure Lieblinge«, »wie wäre es mal mit einer Technikschiulung«, waren an der Tagesordnung und haben uns viel lernen lassen. Deshalb wurden dann Strukturen entwickelt.«

Diese Erinnerung belegt eindrücklich, wie die Onlineberatung von Beginn an mit hohem Tempo gefordert war, erste Strukturen zu entwerfen und Konzepte zu erproben.

## Meilensteine

Die Jugendministerkonferenz der Länder traf 2003 die Entscheidung über die Fortführung des Modellprojektes. Das Folgejahr 2004 ist als offizielles Geburtsjahr der bke-Onlineberatung festzuhalten: Das neue Team geht mit einer Leitungsstelle, einer technischen Koordinatorin und 4 Fachkoordinatoren (aus dem Modellprojekt) an den Start. Die enge Kooperation mit den Erziehungsberatungsstellen wird weitergeführt. Eine steigende Anzahl von Erziehungs- und Familienberatungsstellen entscheidet sich für dieses bundesweit organisierte anonyme Beratungsportal und entsendet erfahrene Fachkräfte, die in einem festgelegten Stundenkontingent zwischen 5 und 10 Stunden mitarbeiten.

Die bke-Onlineberatung ging 2004 mit 12 Fachkräften an den Start. In den folgenden 10 Jahren wurden insgesamt 197 Berater/innen tätig. Im Jahr 2013 waren 84 Fachkräfte aus 78 Erziehungs- und Familienberatungsstellen mit insgesamt 500 Stunden

pro Woche aktiv. Die Zahlen belegen die Expansion des neuen Beratungsangebotes.

Der Grundgedanke der Aufteilung in zwei getrennte Beratungsseiten hat sich bewährt. Den Jugendlichen im Alter von 14 bis 21 Jahren steht unter bke-Jugendberatung.de ein eigener Raum zur Verfügung, in dem alle altersspezifischen Themen unabhängig von Eltern eingebracht werden können. Auf bke-elternberatung.de werden Anliegen der Eltern beraten. Von Beginn an fächert sich das Angebot auf beiden Seiten in die Beratungsformen Forum, Mailberatung und Gruppenchat aus. Im Jahr 2006 wurde das Angebot um den Einzelchat »Offene Sprechstunde« erweitert.

Der Bedarf in allen Formen der virtuellen Beratung steigt in den folgenden Jahren stetig an; zunächst besonders auf der Jugendseite – die Elternseite zieht wenig später nach. Erfreulicherweise war es möglich, diesem Bedarf durch die steigende Beteiligung von Beratungsstellen und Entsendung von Berater/innen nachzukommen.



**Jubilarinnen und Jubilare: Seit fünf bzw. 10 Jahren bei der bke-Onlineberatung**

## Das Forum

Aushängeschild der bke-Onlineberatung mit jährlich vielen Tausend Postings, die auch ohne eine Registrierung gelesen werden können, ist das Forum. Es gibt einen ersten Eindruck vom Beratungsangebot. Das Forum ist thematisch untergliedert und jederzeit rund um die Uhr les- und beschreibbar.

Auf der Elternseite heißt ein »Café« neue Nutzer willkommen, die sich in den Bereichen *Kinder 0 bis 6 Jahre, Kinder 6 bis 12 Jahre, Pubertät und danach, Thema Alleinerziehen, Trennung/Scheidung und neue Familienformen* sowie in einem Unterforum *Psychisch belastete Eltern* lesen können. Mit einer Registrierung über einen Nick ist eine aktive Teilnahme möglich. Eltern können Fragen und Themen einbringen und die Community (Gemeinschaft der User) nutzen. Vielfach erleben Mütter und Väter gerade in schwierigen familiären Situationen hohe Solidarität und Unterstützung oder werden ermutigt, Hilfen vor Ort aufzusuchen.

Jugendliche schreiben und diskutieren über *Selbsthilfe, Stress mit mir selbst, Freundschaft und Beziehung, Liebe und Sex, Eltern und Geschwister Schule/Ausbildung/Beruf* und tauschen sich in der Medienecke oder über Gewalt in der Welt aus. Hier ist

Platz für entwicklungsbedingte Krisen. Das Forum ist damit ein Raum zum Austausch und besonders geeignet zur präventiven Beratung. Nicht selten ist die bke-Onlineberatung für einzelne oder ausgegrenzte Jugendliche ein Erfahrungsfeld für erste virtuelle Freundschaft.

Das Forum ist seit den Anfängen der bke-Onlineberatung der Ort gemeinsamen, öffentlichen Austausches, der durch Fachkräfte inhaltlich begleitet und moderiert wird. In 10 Jahren hat sich eine Sammlung von 325.402 Postings auf beiden Beratungsseiten ergeben, die auch aktuell für alle Besucher/innen der Seiten ohne Registrierung lesbar sind. Damit stellt das Forum als präventives Angebot einen Pool an Themen und Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung.

## Der Gruppenchat

Die offenen Gruppenchats mit bis zu 12 Teilnehmern werden unter Moderation einer Beraterin täglich für eineinhalb bis zwei Stunden angeboten (auch am Wochenende). In diesem Beratungsangebot hat sich ein strukturierter Ablauf etabliert, bei dem hoher Wert auf einen respektvollen und unterstützenden Umgang miteinander (»Chatiquette«) gelegt wird. Besonders bei Jugend-

lichen trifft dieses Angebot auf das Bedürfnis lockeren Austauschs wechselnd mit tiefgehender Auseinandersetzung über die jeweiligen Beratungsanliegen. Belastete Jugendliche erleben, dass sie mit Problemen nicht allein sind, und wagen, sich zu öffnen. Später erleben sie, anderen mit ihren eigenen Erfahrungen weiterhelfen zu können. Die unterstützende Kommunikation der Gleichaltrigen wird gerahmt durch die Fachkraft, die für ein wohlwollendes Klima im Chat sorgt und besonders bei belastenden oder überfordernden Themen (z. B. Suizid, Gewalt.) oder Konflikten in der Gruppe Orientierung gibt.

Auf der Elternseite wurden Chatangebote in den Anfangsjahren vergleichsweise zögerlich angenommen. In der Zwischenzeit haben die Eltern jedoch nachgeholt und profitieren auch von dieser Form gegenseitigen Austausches. Dabei liegen die Mütter deutlich vorn. Sie haben insgesamt einen Anteil von 84% (im Jahr 2013) an Registrierungen auf der Seite.

10 Jahre Erfahrung haben den Umgang mit den Spezifika des Chats, seiner Gleichzeitigkeit, Schnelligkeit, der speziellen Kommunikationsform und deren Wirkung in der Beratungsarbeit erprobt und nutzbar gemacht. Das Gruppenchatangebot war auch 2013

## Beteiligte Beratungsstellen seit 2004

Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Goslar in Bad Harzburg  
 Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen des Ev. Kirchenkreises Bonn in Bonn  
 Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des DPWW in Dortmund  
 Psych. Beratungszentrum Jugend- und Familieberatung der Ev. Gemeinde zu Düren in Düren  
 Jugendpsychologisches Institut der Stadt Essen  
 Ev. Zentrum für Beratung und Therapie am Weißen Stein – Familienberatung der Ev. Kirche in Frankfurt am Main

Erziehungsberatungsstelle der AWO Erziehungshilfe Halle e.V. in Halle  
 Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt Hamburg  
 Ev. Beratungsstellen für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld&Viersen  
 Erziehungsberatungsstellen der Stadt Köln  
 Ökumenische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend- und Elternfragen des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut  
 Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach

Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg in Regensburg  
 Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen des Diakonischen Werkes an der Saar in Saarbrücken  
 Erziehungsberatungsstelle Therapeutisches Zentrum Fleestedt des Förderkreises der Lebensberatungsstelle Tostedt e.V. in Seevetal  
 Ev. Familienberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau



sehr nachgefragt. Insgesamt fanden 481 Gruppenchats statt – die Mehrzahl (286) auf der Jugendseite. Im Vergleich zum Vorjahr kamen etwas weniger Eltern in den Gruppenchat (1.966 Teilnehmer), während in der bke-Jugendberatung die Teilnahme um 8% auf 4.611 Teilnehmer in den Gruppenchats anstieg.

## Die Themenchats

In den Chats signalisierten die Nutzer und Nutzerinnen den Wunsch, sich innerhalb eines Chats über bestimmte Themen intensiver auszutauschen. Deshalb haben sich Themenchats etabliert. Zu Anfang waren es vor allem die »Zeugnischats«, die Krisen bei Eltern und Jugendlichen im Umgang mit Schulproblemen auffangen konnten. Die Themen haben sich im Laufe der Zeit verändert und greifen Aktuelles auf. So reagierte 2009 eine Themenchatwoche auf den Amoklauf in Winnenden. Heute gibt es eine reichhaltige Palette an Themen in den Chats, die in der Regel mit 2 Fachkräften durchgeführt werden. Eine Fachkraft moderiert den Rahmen, während die andere Fachkraft als Experte zum Thema intensiv auf die inhaltlichen Fragen eingeht. Zu einigen Chats werden Mitarbeiter/innen aus externen Einrichtungen (z. B. stationäre Jugendpsychiatrie) hinzugezogen.

Auf der Elternseite sind der Umgang mit Medien, ADHS, psychische Belastungen oder Familienstress bewährt – während die Jugendlichen über Selbstverletzungen, sexuelle Gewalt, Essstörungen, Sucht oder über stationäre Hilfen chatten. Im Rahmen der Chats können sich Betroffene oft erstmals über die Probleme mitteilen. Bei einigen Themen entsteht über regelmäßige Teilnahme eine Verbindlichkeit und gegenseitige Unterstützung, die ähnlich der Selbsthilfe wirkt.

Im Jahr 2013 fanden 119 Themenchats statt – davon 73 für Jugendliche, die mit 775 Teilnehmern durchgängig voll ausgebucht waren. Bei der bke-Elternberatung wurde dieses Angebot 2013 verstärkt wahrgenommen. Im Vergleich zum vorhergehenden Jahr konnte in diesem Teilbereich des Angebots eine Steigerung um 30% verbucht werden.

## Die Mailberatung

Die Mailberatung ist eine Möglichkeit, im schriftlichen Austausch Probleme zu thematisieren. Innerhalb von 48 Stunden auf die erste Anfrage erfolgt eine individuelle, fachliche Antwort durch eine/n qualifizierte/n Berater/in. Eltern nutzen diese Möglichkeit zum Austausch über Fragen der Entwicklung und Erziehung zu Schulproblemen oder zur Klärung familiärer Belastungen. Bei Jugendlichen stehen Themen der eigenen Identität, der sexuellen Entwicklung und Partnerschaft, Umgang mit Gleichaltrigen, Ablösung von den Eltern und berufliche Entwicklung im Vordergrund. In Vergleich zur Elternberatung haben Jugendliche verstärkter den Wunsch nach Beziehung und Kontinuität in der Beratung. Sie thematisieren Probleme direkter als in der persönlichen Beratung und erleben (wie auch Eltern) die Anonymität als hohen Schutz, auch sehr belastende oder schambesetzte Themen wie sexuellen Missbrauch, Gewalt oder Sucht anzusprechen. Häufig ist es für diese Zielgruppe eine hohe Hürde, diese Themen in bereits laufenden Hilfen anzusprechen. Die Mailberatung ermutigt, wie übrigens auch der Chat und das Forum, sich zu öffnen und die Unterstützung vor Ort zu nutzen. Damit entsteht eine unsichtbare unterstützende Kooperation mit Hilfen vor Ort.

Die Beratungsform Mailberatung wird von allen Nutzern am häufigsten genutzt. Im zurückliegenden Berichtsjahr 2013 wurden 3.998 Mailanfragen gestellt, in denen individuelle Probleme beschreiben wurden. 1.661 Mailberatungen auf der Elternseite standen 2.337 Anfragen von Jugendlichen gegenüber. Während Eltern durchschnittlich 2,6 Kontakte zur Beratung nutzten, zeigten sich die Jugendlichen mit 9,3 Kontakten pro Mailberatung im Eindruck deutlich an regelmäßigerem Austausch interessiert. Die Ratsuchenden verschickten insgesamt 22.220 Mails an ihre Beraterinnen und Berater.

## Die Offene Sprechstunde

Die Offene Sprechstunde wurde Ende 2006 eröffnet. Anfangs gedacht als ein Pendant zur kontinuierlichen Ein-

zelberatung, konnten Termine für einen Einzelchat vereinbart werden. Die Nutzung stellte sich jedoch als ineffizient heraus, da viele Termine zwar reserviert aber nicht wahrgenommen wurden. Deshalb wurde das Konzept verändert. Heute präsentiert sich die Sprechstunde mit regelmäßigen Zeiten auf der Eltern- und Jugendseite als offenes Angebot. Hier können Nutzer sich im Einzelchat mit einer Fachkraft spontan beraten lassen. Dieses Chatangebot ist als einmaliger virtueller Beratungstermin konzipiert, der sich besonders zur Begleitung aktueller Krisen eignet. Es wird regelmäßig in Anspruch genommen. Mit der späteren technischen Einführung eines »Sprechstundebuttons« im Frühjahr 2011 auf der Startseite reagierten die Nutzer der bke-Onlineberatung mit einer vermehrten Inanspruchnahme der Offenen Sprechstunde um 18%.

Die Entwicklung zeigt insgesamt, dass sowohl Eltern als auch Jugendliche die Form der Einzelberatung per Mail oder Chat als häufigste Beratungsform wählen. Im Berichtsjahr 2013 wählten 53,3% der Eltern und 60% der Jugendlichen eine dieser Beratungsformen.

## Neue Entwicklungen

Längst ist das Internet zum integrierten Bestandteil des Alltags geworden. Offline- und Online-Präsenz haben sich verändert. Mit sozialen Netzwerken wie Facebook und mit Smartphones zeigt sich eine deutliche Veränderung der Mediennutzung. Das Internet ist nicht mehr nur vom Rechner zu Hause, sondern von allen Orten des Lebensalltags aus zugänglich.

In schnellem Tempo war die bke-Onlineberatung gefordert, sich mit den Veränderungen und ihrer Wirkung auf die virtuelle Beratung auseinanderzusetzen. Im Jahr 2012 gelangen zwei Erweiterungen: Unter bke-beratung wird ein Facebook-Profil eröffnet. Die Präsenz ermöglicht Kontakt zu anderen Multiplikatoren und wirbt für besondere Veranstaltungen. Mit Unterstützung des Landes Hessen wird die bke-App umgesetzt, die Nutzern die Kommunikation vom Smartphone aus ermöglicht. In Folge wird die bke-Onlineberatung auch zwischendurch in



### **Maria Große Perdekamp**

hat im April 2014 die Leitung der bke-Onlineberatung übernommen. Die Diplom-Heilpädagogin und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin blickt auf 20 Jahre Berufserfahrung zurück. Große Perdekamp hat vorher in einer Erziehungsberatungsstelle in Essen gearbeitet und zusätzlich eine traumapädagogische Ausbildung absolviert. Sie bringt auch bereits reichhaltige einschlägige Erfahrung mit: Bereits seit 2007 war Maria Große Perdekamp als Beraterin bei der bke-Onlineberatung tätig.

Pausen – an der Bushaltestelle, in der Bahn oder im Café genutzt.

Diese Möglichkeiten wurden intern heiß diskutiert. Es gilt Risiken und Chancen abzuwägen – um sich auch als Beratungsangebot medienkompetent zu entscheiden.

Die technische Entwicklung der bke-Onlineberatung basiert seit 2004 auf der kompetenten Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleister *24you e-Solutions*. In dieser kontinuierlichen Kooperation wurde erstmals ein komplexes Beratungsportal für Erziehungsfragen programmiert, das neben den Beratungsfunktionen viele Optionen zur Kommunikation unter Fachkräften vorhält. Unter Gesichtspunkten des

Datenschutzes wurde ein anonymer, geschützter Beratungsraum geschaffen, der für die sensiblen persönlichen Angaben der Nutzerinnen und Nutzer geeignet ist.

### **Die konzeptionelle Entwicklung**

Die virtuelle Beratung war und ist extrem gefordert, eigene Erfahrungen zu reflektieren und aus eigenen Ressourcen zu schöpfen. Dazu wurde die Möglichkeit der hohen Transparenz der schriftgestützten Beratung für den gegenseitigen Austausch genutzt. In der Virtuellen Beratungsstelle entwickelten sich mit Zuwachs der Berater Teamstrukturen der kollegialen Intervention, in denen Beratungsprozesse im gemeinsamen Chat reflektiert werden. Diese kollegiale Ebene wird durch ein Supervisionsangebot ergänzt. Der jährlich stattfindende »Erfahrungsaustausch«, das Treffen aller Berater und Beraterinnen mit persönlicher Präsenz, ist ein intensiver Höhepunkt der konzeptionellen Entwicklung.

### **Fortbildung**

Ein wichtiger Faktor anhaltender Beratungsqualität ist die Integration neuer Fachkräfte in die Virtuelle Beratungsstelle: Neu hinzukommende Fachkräfte aus den Erziehungs- und Familienberatungsstellen werden in einem einwöchigem Seminar über die Besonderheiten der virtuellen Beratung fortgebildet. Anschließend werden sie in einem Mentorat in ihrer ersten Tätigkeitsphase bis zu ein Jahr lang begleitet und in die technische und inhaltliche Arbeit, sowie strukturelle Organisation des Beratungsportals eingeführt. Darüber hat sich eine besondere Beraterkultur entwickelt. Neben der Bereitschaft zur Transparenz und Auseinandersetzung über die Beratungsarbeit zeigt sich eine hohe Identifikation mit dem Angebot und eine ausgesprochene Motivation, trotz räumlicher Ferne intensiv zusammenzuarbeiten.

### **Die Jubiläumsfeier**

Der Erfahrungsaustausch 2014 in Berlin war ein besonderer Anlass, dieses Engagement aller Beteiligten zu würdigen. Das große virtuelle Beratungsteam feierte das 10-jährige Jubiläum, zu dem Silke Naudiet als neue Geschäftsführerin der bke empfangen wurde. Heinz Thiery wurde als Leiter der bke-Onlineberatung verabschiedet. In seiner 10-jährigen Tätigkeit hatte er maßgeblich den Aufbau und die Etablierung der Einrichtung verantwortet. Zum 1. April dieses Jahres wurde die Leitung von Maria Große Perdekamp übernommen, die erstmals den Erfahrungsaustausch leitete. In feierlichem Rahmen wurden 14 Fachkräfte geehrt, die bemerkenswert seit 10 Jahren mitwirken.

Dies wurde durch die überzeugte und zum Teil sehr kontinuierliche Kooperation mit den entsendenden Erziehungsberatungsstellen und ihrer Träger ermöglicht. In den zurückliegenden 10 Jahren wirkten 197 Berater mit.

Besonders zu erwähnen sind 16 Beratungsstellen, die seit Anfang mit der bke-Onlineberatung verbunden sind.

Durch die Kooperation mit Beratungsstellen sind aktuell 84 Fachkräfte beteiligt. Dabei zeigt sich eine veränderte Entwicklung in Bezug auf die Dauer der Mitarbeit. Das anfängliche Konzept einer eineinhalb- und später zweijährigen Mitarbeit (Rotationsprinzip) ist der Entscheidung zu einer kontinuierlichen Beteiligung vieler Einrichtungen gewichen. Die Entwicklung zeigt, dass Kontinuität ein wichtiger Qualitätsfaktor ist. Viele Teams in den Erziehungsberatungsstellen profitieren gerade bei längerer Kooperation von den Beratungserfahrungen der Kolleginnen und Kollegen, deren verstärkte Sicherheit in der Jugendberatung und erhöhte Medienkompetenz ins Team zurückwirkt. Längst begonnen hat die Diskussion, wie die anonyme bke-Onlineberatung als ergänzende Maßnahme Beratungsprozesse vor Ort entlasten und unterstützen kann (z. B. bei Trennungskonflikten oder sozialer Isolation).

10 Jahre bke-Onlineberatung zeigen eine rasante Entwicklung. Die anfäng-

lich stürmische und atemberaubende Zunahme von Anfragen hat sich durch die allgemeine Verbreitung des Onlineberatungsangebotes auf hohem Niveau stabilisiert. Die bke hat sich mit ihrem Onlineberatungsportal der Herausforderung der neuen Medien gestellt und das Angebot für den Bedarf von Familien genutzt.

In den zurück liegenden 10 Jahren haben sich Eltern und Jugendliche 37.657 Mal vertraulich per Mail beraten lassen. Es wurden 5.868 Gruppenchats durchgeführt mit insgesamt 58.860 Teilnehmern. Den Einzelchat Offene Sprechstunde nutzten 17.921 registrierte Nutzer und Nutzerinnen. Im Forum besteht ein Pool aus 325.402 Postings. Damit ist die bke-Onlineberatung 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.

## Beteiligung der Bundesländer

Diese Größenordnung ist nur aufgrund der konzeptionellen Struktur möglich: Alle Bundesländer wurden per Beschluss der Jugendministerkonferenz aufgefordert, sich mit einer der Einwohnerzahl angemessenen Anzahl an Fachleistungsstunden am gemeinsamen Beratungsportal zu beteiligen. Im Jahr 2013 stellten 78 Beratungsstellen aus 13 Bundesländern ihre Fachkräfte für diese Aufgabe frei.

## Fazit für die Zukunft

Die Erziehungsberatung hat sich mit der bke-Onlineberatung der Herausforderung der neuen Medien gestellt und das Angebot auf den veränderten Lebensalltag von Familien angepasst. Berufstätige Eltern oder Alleinerziehende können sich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten dann austauschen, wenn sie akut Bedarf oder Ruhe und Zeit haben. Jugendliche werden in dem Medium abgeholt, mit dem sie maßgeblich kommunizieren. Die bke-Online-



**Verabschiedet nach 10 Jahren:  
Heinz Thiery**

beratung wird von dieser Zielgruppe intensiv und anhaltend genutzt. Die virtuelle Beratung erreicht Menschen, die sonst (noch) nicht auf Hilfen zugegangen wären. Für einen Teil der Nutzer ist sie Zugang zu weiteren Hilfen vor Ort – für andere ist sie eine eigenständige und oft in sich ausreichende Unterstützung.

Mit der Ergänzung der Erziehungsberatung um das Angebot der Onlineberatung ist damit gelungen, Eltern und Heranwachsenden in ihren individuellen Wunsch und Bedarf an Unterstützung zu erreichen und Wahlmöglichkeiten vorzuhalten.

Das Konzept eines Beratungsangebotes über hoch qualifizierte Fachkräfte mit Einbindung in das gut ausgebaute Netz der Erziehungsberatungsstellen hat sich bewährt. Nun gilt es, die Kooperationen fortzuführen und das Zusammenspiel von On- und Offlineberatung zu diskutieren. Neben der Integration weiterer technischer Entwicklungen wird der Datenschutz als Aspekt der Qualität von Onlineberatung zentral im Blick bleiben. In diesem Sinne ist die bke-Onlineberatung bereit, sich qualifiziert auch weiteren neuen Entwicklungen zu stellen. Die noch jungen Erfahrungen der ersten 10 Jahre bestätigen diesen Weg und machen Mut für die Zukunft.



**Neue Gesichter bei der bke: Maria Große Perdekamp und Silke Naudiet**