

bke-Onlineberatung



Erziehungs-, Familien-
und Jugendberatung
im Internet
Bericht 2023

20 Jahre
bke-Onlineberatung
#gemeinsamStärker

bke besser
beraten

20 Jahre qualitativ hochwertige Beratung

Liebe Leser*innen, herzlich willkommen zum Jubiläums-Jahresbericht anlässlich des 20-jährigen Bestehens der bke-Onlineberatung. Zusammen mit den Leiterinnen der bke-Onlineberatung, Dorothea Jung und Christine Sutara, sowie dem Koordinationsteam – Susanne Hausdorf, Dana Mundt, Ulric Ritzer-Sachs und Giovanni de Santis – freue ich mich, Ihnen in diesem Bericht einen Rückblick auf die vergangenen erfolgreichen 20 Jahre der bke-Onlineberatung zu geben und einen Ausblick auf die kommenden Jahre zu bieten.

Die letzten zwei Jahrzehnte waren von stetigem Wandel geprägt. Bevor Sie in den folgenden Abschnitten die Entwicklungslinien der bke-Onlineberatung anhand zahlreicher Grußworte prominenter Persönlichkeiten nachverfolgen können, möchte ich kurz daran erinnern, wo wir uns zu Beginn der 2000er Jahre gesellschaftlich befanden. Diskursleitend waren Themen wie die Einführung der Energiesparlampe, des Euros und die Frage nach dem Einfluss der erweiterten Europäischen Union auf die einzelnen Mitgliedsstaaten. Das Straßenbild wurde geprägt von (jungen) Menschen in bauchfreien Tops, gepiercten Nabeln, tätowierten unteren Rücken, und übergroßen Hosen die mittels Gürtel an den Kniekehlen fixiert waren. Sportgrößen bemühten sich mit allen Mitteln, die FIFA davon zu überzeugen, die Fußball-Weltmeisterschaft 2006 nach Deutschland zu vergeben. Ebenjenes damalige Idol warb für die Errungenschaften der digitalen Technik, Stichwort „Ja ist denn heut scho' Weihnachten?!“.

Eine andere Sportgröße der Zeit stellte bezüglich des „Internets“ fest: „Bin ich schon drin, oder was?! Das ist ja einfach ...“ Chatdienste wie ICQ waren damals schon fast veraltet und wurden durch die ersten „sozialen“ Netzwerke abgelöst. Erste Verzeichnisse von Schüler*innen und Studenten*innen (SchülerVZ und StudiVZ) gingen online und wurden schließlich von einem großen US-amerikanischen Unternehmen übernommen bzw. verdrängt.

In eben jener Zeit entstand die bke-Onlineberatung. Seit nunmehr über zwanzig Jahren steht sie für qualitativ hochwertige und vertrauliche Beratung im Netz. Dabei ist sie ihrem Kernkonzept, ausschließlich schriftbasierte Beratung anzubieten, treu geblieben, um die heilsame und kreative Wirkung des beraterisch-therapeutischen

Schreibens für die Beratung nutzbar zu machen. An diesem Grundkonzept soll weiterhin festgehalten werden, jedoch wird es kontinuierlich weiterentwickelt. Lesen Sie beispielsweise in diesem Heft den Bericht über die Entwicklungen im Jahr 2023 sowie den Artikel über den Umzug zu einer neuen Software, der mit einem neuen Look der bke-Onlineberatung einhergeht. Ein weiteres Thema ist „Künstliche Intelligenz“, bei der es unser Ziel ist, die technische Entwicklung aktiv zu gestalten. Dabei ist unsere klare Haltung: Künstliche Intelligenz kann zwar ergänzend, darf aber niemals ersetzend in der psychosozialen Beratung Verwendung finden. Die zentrale Bedeutung der Beratung von Mensch zu (Mit-)Mensch muss bestehen bleiben, wobei Maschinen oder Algorithmen lediglich als Hilfsmittel eingesetzt werden dürfen.

Zu Beginn dieser Jubiläumsausgabe finden Sie Grußworte von einigen Persönlichkeiten, die die bke-Onlineberatung maßgeblich geprägt haben. Unser Dank gilt allen, die die bke-Onlineberatung gegründet, gefördert, entwickelt und durch ihre Mitarbeit geprägt haben, auch wenn sie in dieser Jubiläumsausgabe selbst nicht zu Wort kommen oder namentlich erwähnt werden. Ein besonderer Dank geht an die Träger, die im Rahmen unserer Kooperation die Mitwirkung der Fachkräfte erst ermöglichen, sowie an die Fachkräfte selbst, die engagiert, qualifiziert und empathisch den Ratsuchenden zur Seite stehen. Wir bedanken uns beim Bayerischen Sozialministerium, bei Frau Gold und Ihren Mitarbeiter*innen, die die Belange der bke-Onlineberatung in die Jugend- und Familienministerkonferenz einbringen sowie den Förderern – der Jugendministerkonferenz und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) für die langjährige hervorragende Zusammenarbeit.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und unterhaltsame Lektüre und freuen uns über Ihre Anregungen, Anmerkungen und Rückfragen. Auf die kommenden Jahre!

Mit herzlichen Grüßen

Martin Hain
Geschäftsführer der bke

Inhalt

Grußworte	4
20 Jahre bke-Onlineberatung	
20 Jahre bke-Onlineberatung: eine Erfolgsgeschichte	8
Zahlen aus 20 Jahren	9
Rückblicke	10
Statistik	
Entwicklungen 2023	20
Themenchats und Webinare 2023	26
Fachliche Entwicklungen	
Neue Wege der Elternberatung durch Webinare	28
KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung	32
Technische Entwicklungen	
Die bke-Onlineberatung mit neuer Technik und neuem Look	36
Organisation	
Der Beirat der bke-Onlineberatung	38
Kooperationspartner in der Erziehungsberatung	39

Impressum

Herausgeber:
 Bundeskonferenz für
 Erziehungsberatung e.V. (bke)
 Herrnstr. 53
 90763 Fürth
 Telefon (09 11) 97 71 40
 Fax (09 11) 74 54 97
 E-Mail: bke@bke.de
 Internet: www.bke.de

Verantwortlich: Martin Hain
Redaktion: Dorothea Jung,
 Christine Sutara
Gestaltung: designgrund.de
Druck: PRINT COM e.K., Erlangen

Gefördert von den 16 Bundesländern

Liebe Leserinnen und Leser,



*Ulrike Scharf
Bayerische Staatsministerin
für Familie, Arbeit und
Soziales*

20 Jahre Onlineberatung bei der bke bedeuten: Ihre professionelle psychosoziale Unterstützung ist tausenden Eltern und Jugendlichen zugutegekommen. Ich gratuliere Ihnen ganz herzlich zu Ihrem sehr erfolgreichen Jubiläum!

Corona-Folgen. Krieg in Europa und Nahost. In diesen Zeiten spüren junge Menschen und Familien oft Überforderung und Zukunftsangst. Wie grundlegend ist da Ihr einzigartiges Angebot. Wenn sich Eltern wegen des Umgangs und des Sorgerechts streiten, wenn junge Menschen derart verzweifelt sind, dass sie sich selbst verletzen: Sie sind bei allen Problemen zur Stelle. Ihre Arbeit ist Vorbild dafür, dass Betroffene so einfach wie möglich Hilfe erhalten. Weil sich die Menschen dabei immer mehr im Netz aufhalten, ist die Onlineberatung eine dringend notwendige Ergänzung zur Face-to-Face-Beratung. Wenn das Angebot wie bei Ihnen einladend und flexibel ist, entscheiden sich viele ganz bewusst für die virtuelle und anonyme Kommunikation.

Ich bin sehr stolz, dass wir in Bayern von Anfang an Teil der Erfolgsgeschichte der bke-Onlineberatung waren. Im Jahr 2000 hat das Bayerische Familienministerium das Modellprojekt „Sorgenchat und Onlineberatung im Internet“ gefördert. Weil das Projekt so gut ankam, hat die Jugendministerkonferenz den Startschuss für die erste bundesweite Internetplattform für Jugendliche und Eltern gegeben.

Die Onlineberatung wird auch deshalb immer wichtiger, weil im Internet viele Gefahren für unsere Demokratie lauern. Wir halten am besten dagegen und machen unsere Demokratie dauerhaft wehrhaft, wenn wir bei jungen Menschen ansetzen und sie stärken. Besonders dankbar bin ich deshalb, dass Sie bei der bke-Onlineberatung Präventionsarbeit leisten: mit Antworten auf Fragen zur Erziehung, zum Zusammenleben in der Familie, zur Persönlichkeitsentwicklung.

Live-Chats, Onlineseminare, Blogs, Podcasts. In den vergangenen 20 Jahren haben Sie Trends beobachtet und neue Formate ausprobiert – immer die Qualität im Fokus, besonders bei Ihren Fachkräften. Ich wünsche Ihnen auch für die nächsten 20 Jahre alles Gute und viel Kraft und Kreativität, damit auch in Zukunft gilt: Bayern. Gemeinsam. Stark.

*Ihre
Ulrike Scharf, MdB*

Ein Erfolgsmodell feiert sein 20-jähriges Bestehen.

Bekannterweise hat der Erfolg viele Mütter (und gelegentlich auch Väter). Da wären zunächst und unvergessen die Visionärinnen und Visionäre, die im Jahr 2000 einem eher konservativ agierenden Fachverband den Mehrwert einer telemedial vermittelten Beratung schmackhaft machten. Das Einlassen der bke auf dieses Abenteuer war zugleich die Geburtsstunde eines Erfolgsmodells – was damals noch niemand ahnen konnte. Bis 2003 wurde das „Versuchskaninchen“ vom Freistaat Bayern gefördert. Die Erfahrungen waren dermaßen positiv, dass das Bundesfamilienministerium die Initiative unterstützte, aus dem „Versuch“ ein Regelangebot zu machen, jährlich finanziert durch die Familienministerien der 16 Bundesländer. Für das Gelingen dieses bis dato einmaligen Unterfangens waren die guten Kontakte der bke in die Länderbehörden der entscheidende Erfolgsfaktor. So wundert es nicht, dass der bke die Trägerschaft des ersten und bislang einzigen Online-Regelangebots im Bereich der institutionellen Jugendhilfe übertragen wurde.

Mit Beginn des Jahres 2004 verpflichten sich die Länder zur Finanzierung der bke-Onlineberatung, die bis heute auch unter dem Etikett „Virtuelle Beratungsstelle für Eltern und Jugendliche“ firmiert. Zum Glück für alle Beteiligten sind zu dem Zeitpunkt die Pionierinnen und Pioniere weiter an Bord und sorgen für Kontinuität, obwohl mit der Berufung einer Leitung eine Person hinzu-stößt, die zwar IT-Erfahrungen, aber keine Erfahrung mit Online-Beratung hat. Zur Beruhigung aller wird schnell sichtbar: Weiterhin hat der Erfolg Mütter und Väter und die Zusammenarbeit im so genannten Overhead sorgt für die notwendige fachliche Kontinuität. Mit der Umstellung vom Projekt auf ein Regelangebot werden neue, bis dato unbekannte administrative Strukturen, Organisationsformen und Qualitätssicherungsmaßnahmen erforderlich: Fachkräfte aus 16 Bundesländern und unterschiedlichen Trägern bringen stundenweise Beratungskapazität ein, die koordiniert und auf die angebotenen Formen verteilt werden müssen. Telemedial gestützte Intervision sichert die Qualität der erbrachten Leistungen. Die Virtuelle Beratungsstelle ist ein Superlativ und zugleich die (zahlenmäßig) größte Erziehungsberatungsstelle in Deutschland. Neben der Einzelberatung (der so genannten „Mailberatung“) werden Chats zur Einzelberatung und für Gruppen angeboten. Ebenfalls aufwendig war die Betreuung der ratsuchenden Eltern und vor allem der Jugendlichen im Forum – ein Angebot, das lange Zeit ein Alleinstellungsmerkmal der bke-Onlineberatung war. Nicht nur die Sicherstellung einer 24/7-Betreuung des Forums stellte den Overhead vor neue Herausforderungen, auch der ungestüme Drang der Jugendlichen, über das Forum miteinander in Kontakt zu treten und sich – fachlich betreut – gegenseitig zu unterstützen, war sehr herausfordernd und verlief nicht immer konfliktfrei. Noch heute dient das Forum einer ersten Orientierung, ob Online-Beratung die persönlich passende Hilfeform darstellt, denn das Lesen der Beiträge ist ohne Registrierung möglich und wird von vielen Ratsuchenden als Einladung verstanden, dieses Angebot auszuprobieren. Es sind auch die Ratsuchenden, die zum Erfolg des Angebots beitragen, denn was nützt ein gutes Angebot, wenn es keine Nachfrage gibt. Qualifizierte Beratungsfachkräfte treffen auf Ratsuchende, die bereit sind, medial vermittelt zu kommunizieren, sich zu öffnen. Viele nicht trotz der räumlichen Distanz zum beratenden Gegenüber, sondern wegen der Distanz. Denn es gilt: Nicht jede/r will sich beim Leiden zusehen lassen. Fachpolitisch betrachtet hat die bke mit der Virtuellen Beratungsstelle eine Versorgungslücke geschlossen: Es können Ratsuchende versorgt werden, die aus persönlichen Gründen nicht bereit bzw. in der Lage sind, eine örtliche Beratungsstelle aufzusuchen und ihr Anliegen face-to-face vorzutragen.

Die Virtuelle Beratungsstelle ist noch immer die Blaupause für vergleichbare Angebote, sowohl die Administration wie auch die technische Unterstützung betreffend.

Für die am Markt befindliche Branchensoftware war und ist die vom Overhead entwickelte und kontinuierlich verbesserte Software noch immer Richtschnur. Insofern ist das Jubiläum der Virtuelle Beratungsstelle nicht nur eine Nachricht, sondern eine Information, nach der andere sich richten. Gibt es ein größeres Lob als diese Erkenntnis?

Ich bin dankbar, dass ich 10 Jahre meine Arbeitskraft in den Dienst der Virtuellen Beratungsstelle stellen durfte und hoffe, dass ich einen – wenn auch bescheidenen – Beitrag zum Erfolg der bke-Onlineberatung leisten konnte. Dem aktuellen Leitungsteam und den mitwirkenden Fachkräften darf ich zum Jubiläum gratulieren und weiterhin Erfolg wünschen, einen Erfolg, der von den vorstehend aufgezählten Müttern und Vätern erarbeitet wurde, zum Segen derjenigen, die von diesem Angebot profitieren. Weiter so, bke-Onlineberatung!

*Heinz Thiery
Ehemaliger Leiter der bke-Onlineberatung*

Innovation, Kompetenz, Beständigkeit

20 Jahre bke-Onlineberatung in all ihrer Vielfalt, mit ihrem Potential und ihrer ausgeprägten Fachlichkeit zum Wohle der Zielgruppen – Jugendliche, Eltern und indirekt deren Kinder – verdient höchste Anerkennung! Von 2014 bis 2023 durfte ich die Entwicklung der bke-Onlineberatung als Geschäftsführerin und auch einige Zeit als kommissarische Leitung begleiten. Vorgefunden habe ich ein Team aus über 100 Fachkräften, verteilt über ganz Deutschland und aus allen 16 Bundesländern, das von unvergleichlicher Lebendigkeit die vielfältige Kompetenz aller Mitwirkenden und Verantwortlichen konstruktiv zu nutzen verstand. Auf diese Weise sind die Ideen zur Weiterentwicklung des Angebots nie ausgegangen und die innovative Grundhaltung wurde über all die Jahre erfolgreich gepflegt. Gleichzeitig wird durch die gelungene, ebenfalls meist virtuelle, gut strukturierte fachliche Kommunikation gesichert, dass jede*r User*in die bestmögliche Unterstützung zukommt. Ich wünsche der bke-Onlineberatung ein erfreuliches „Weiter so!“ und eine lange, beständige Zukunft!

*Silke Naudiet
Ehemalige Geschäftsführerin der bke und
kommissarische Leiterin der bke-Onlineberatung*

Lieber Herr Hain, liebes Team der bke-Onlineberatung,

zum 20-jährigen Bestehen der bke-Onlineberatung senden wir herzliche Glückwünsche und Grüße des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen (NZFH) und der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Die bke-Onlineberatung ist für uns ein wichtiger und verlässlicher Kooperationspartner. Sie halten schon über viele Jahre ein Angebot vor, das für Eltern mit kleinen Kindern deutschlandweit leicht erreichbar ist. Ihr Engagement für das niedrigschwellige, fachlich versierte und zugleich multiprofessionell vernetzte Angebot ist für Familien mit kleinen Kindern von unschätzbarem Wert. Gerade „junge“ Eltern haben zu Beginn viele Fragen, aber wenig Ressourcen. Insbesondere in ländlichen Regionen ist es für Familien schwierig, Beratungsstellen aufzusuchen. Fachstellen für spezifische Bedarfe sind zum Teil gar nicht vorhanden. Aus unserem gemeinsamen Modellprojekt #FrüheHilfen wissen wir, dass auch belastete Eltern, die Kernzielgruppe der Frühen Hilfen, die bke-Onlineberatung im Internet gut auffinden und in Anspruch nehmen. Sie schätzen die Anonymität in der offenen Sprechstunde und in der E-Mail-Beratung, in denen es ihnen leichter fällt, sensible Themen anzusprechen. Kostenfrei und ohne lange warten zu müssen, erhalten sie im Chat mit der Expertin oder dem Experten Antworten für ihre individuelle Situation. Ihre fachlich

fundierte Onlineberatung für Eltern ist daher prädestiniert für die Zielgruppe und die Themen der Frühen Hilfen. Wir bedanken uns sehr herzlich bei dem gesamten Team der bke-Onlineberatung für die langjährige, vertrauensvolle und stark gewachsene Kooperation mit den Frühen Hilfen auf allen Ebenen. Denn die Frühen Hilfen und das NZFH profitieren sehr von Ihrem Engagement in den kommunalen Netzwerken, im Beirat der Bundesstiftung Frühe Hilfen und des NZFH sowie als verlässliche Partnerin im Bündnis gegen Schütteltrauma und in der gemeinsamen Projektarbeit zur Ansprache von Eltern und Verbreitung der Frühen Hilfen. Der Hinweis auf die bke-Onlineberatung ist zu einem festen Bestandteil unserer Kommunikation geworden. Wir gratulieren zum Jubiläum und wünschen, dass weiterhin möglichst viele Eltern von der Onlineberatung profitieren. Gerne tragen wir dazu bei, dass Mütter und Väter von dem tollen Angebot erfahren.

*Ihr Jörg Backes
Leiter Nationales Zentrum Frühe Hilfen in der BZgA*

*Ihre Mechthild Paul
Abteilungsleiterin Sexualaufklärung, Familienplanung
und Frühe Hilfen in der BZgA*

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Freundinnen und Freunde der bke-Onlineberatung,

es ist mir eine große Ehre und Freude, als akademischer Leiter des Instituts für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (IEB) ein Grußwort an Sie zu richten und Ihnen, auch im Namen meines gesamten Teams, ganz herzlich zum 20-jährigen Jubiläum zu gratulieren!

Die bke-Onlineberatung und das IEB verbindet eine langjährige Zusammenarbeit, die noch von meinem Vorgänger in der Institutsleitung, Prof. Dr. Richard Reindl, begründet wurde. Seit 2016 ist diese enge Partnerschaft auch als offizielle Forschungskoooperation institutionalisiert. Für uns eröffnet diese Verbindung die wunderbare Möglichkeit einen direkten Einblick in ein erfolgreiches und reichweitenstarkes Angebot der Onlineberatung zu bekommen. Dadurch können wir in unseren Forschungsprojekten die realen Entwicklungen und Herausforderungen aus der Praxis präzise adressieren. Gleichzeitig hoffen wir, dass Erkenntnisse, die wir im wissenschaftlichen Betrieb generieren, über die Forschungskoooperation unkompliziert in der Praxis Wirkung entfalten.

Aktuell wird unsere Zusammenarbeit in zwei Projekten greifbar: Im Projekt KIA, gefördert vom BMFSFJ, erforschen wir gemeinsam, welche Assistenzfunktionen Künstliche Intelligenz in der Onlineberatung

bereitstellen kann, die einen tatsächlichen Nutzen für die Fachkräfte bereithalten. Außerdem freuen wir uns, dass sich die bke-Onlineberatung entschieden hat, die Onlineberatungssoftware unseres Instituts, die EBS, als Grundlage für ihre Beratungsangebote zu verwenden. Diese Projekte machen deutlich, wie sowohl neues wissenschaftliches Wissen in der Kooperation entsteht als auch ein Produkt, das an der Hochschule mit viel wissenschaftlichem Know-how entwickelt wurde, wieder in die Praxis zurückkehrt und dort die Fachkräfte in ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

Ich möchte diese Gelegenheit nutzen, um allen Kolleginnen und Kollegen bei der bke-Onlineberatung meinen herzlichen Dank für ihr Engagement auszusprechen. Ich freue mich sehr auf die Fortsetzung unserer Zusammenarbeit und bin überzeugt, dass wir gemeinsam noch viele innovative Projekte realisieren und damit einen nachhaltigen Beitrag zur Unterstützung und Stärkung von Familien leisten werden.

*Prof. Dr. Robert Lehmann
Fakultät Sozialwissenschaften – Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm*

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Jugendliche und Eltern,

als langjährige Begleiterin der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern ist es mir eine besondere Freude, zum 20-jährigen Jubiläum dieser wichtigen Einrichtung gratulieren zu dürfen.

Seit zwei Jahrzehnten schafft die bke-Onlineberatung einen sicheren Ort im digitalen Raum, an dem junge Menschen und ihre Familien Unterstützung und ein offenes Ohr für ihre Anliegen finden. Die Möglichkeit, unabhängig von Ort und Zeit vertrauensvolle und professionelle Beratung zu finden, ist heute wichtiger denn je. Und das Angebot trägt maßgeblich dazu bei, die Hürden für den Zugang zu psychologischer und pädagogischer Beratung zu senken.

Die Qualität und Professionalität, die in der Beratungsarbeit des bke-Teams zum Ausdruck kommen, verdienen besondere Anerkennung. Es ist die Kombination aus fachlicher Expertise und menschlichem Einfühlungsvermögen, die die Onlineberatung zu einer so wertvollen Anlaufstelle macht. Ihr Engagement, eine sichere und unterstützende Umgebung zu schaffen, in der jede*r Einzelne* Gehör und Verständnis findet, ist beispielhaft. In den letzten Jahren hat sich die bke-Onlineberatung stetig weiterentwickelt, um mit den sich ändernden Kommunikationsgewohnheiten ihrer Adressat*innen Schritt zu halten. Und mehr denn je stehen Beratungsstellen

vor der Herausforderung, in Zeiten vielfältiger Krisen und Konflikte wirksam zu unterstützen und einen geschützten Ort im digitalen Raum zu bieten. In Zeiten, in denen die digitale Transformation sowohl Herausforderungen als auch Chancen mit sich bringt, bietet die bke-Onlineberatung Orientierung und Fachlichkeit in dem Meer von Informationen des Internets.

Zum 20-jährigen Jubiläum möchte ich meine tiefste Anerkennung und meinen Dank aussprechen – an alle, die an diesem wertvollen Angebot mitwirken und es ermöglichen. Möge die Onlineberatungsstelle für Jugendliche und Eltern auch in den kommenden Jahren ein sicherer Hafen für diejenigen sein, die Rat und Unterstützung suchen.

*Mit herzlichen Grüßen,
Prof. Emily M. Engelhardt*

Liebe Mitglieder und Unterstützer der bke-Onlineberatung,

herzlichen Glückwunsch zum 20. Jubiläum! Es ist mir eine große Freude, gemeinsam mit euch Webinare für Eltern auszugestalten. Euer Engagement und eure Unterstützung bieten ein wertvolles Angebot für ratsuchende Eltern und Jugendliche. Auf die erfolgreiche Arbeit der letzten zwei Jahrzehnte und auf eine weiterhin inspirierende Zukunft!

Herbert Renz-Polster, Kinderarzt, Experte Webinare

Ganz herzlichen Glückwunsch Bundeskongress für Erziehungsberatung!

Ich bin unendlich dankbar, dass ich die bke-Onlineberatung zu so vielen unterschiedlichen Themen, die Familien betreffen, empfehlen kann. Das multiprofessionelle Expertenteam greift Anliegen und Sorgen von Kindern, Jugendlichen und Eltern auf, es informiert sachlich, gut verständlich und mutig über Tabuthemen. Aktuelle Themen, die Kinder, Jugendliche und Familien angehen, werden zeitnah aufgegriffen. Danke, dass es euch gibt, danke für eure wertvolle und qualifizierte Arbeit. Von Herzen wünsche ich euch weiterhin Freude an eurer so wichtigen Arbeit, behaltet euer Engagement, eure Sensibilität und den Mut, auch schwere Themen anzupacken.

Stephanie Witt-Loers, Trauerbegleiterin, Expertin Webinare

20 Jahre bke-Onlineberatung: eine Erfolgsgeschichte

Seit zwei Jahrzehnten steht die bke-Onlineberatung als wichtige Anlaufstelle für Jugendliche und Eltern bereit, um professionelle Unterstützung und Begleitung in schwierigen Lebenssituationen anzubieten. Das Motto „#gemeinsamStärker“, das bezeichnend für das 20-jährige Jubiläum stehen soll, prägt auf vielen Ebenen das Wirken dieser Einrichtung.

Gemeinsame Finanzierung und bundesweite Kooperation

Die Finanzierung der bke-Onlineberatung ist ein Gemeinschaftsprojekt aller 16 Bundesländer, das 2003 und 2004 durch das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales initiiert wurde. Seitdem tragen alle Bundesländer gemeinsam dazu bei, dieses wichtige Beratungsangebot aufrechtzuerhalten. Dabei spielte das Engagement von Klaus Menne, dem damaligen Geschäftsführer der bke, eine entscheidende Rolle. Sein Einsatz überzeugte die Finanzgeber davon, dass ein Beratungsangebot im Internet nicht an regionale Grenzen gebunden sein sollte. So entstand die Vision eines bundesweiten Online-Beratungsportals für Eltern und Jugendliche. Diese Zusammenarbeit ermöglicht eine flächendeckende Versorgung und einen neutralen Zugang zu Beratung, unabhängig von regionalen Zuständigkeiten.

Kooperationen mit kommunalen und freien Trägern

Von Anfang an unterstützen die großen freien und kommunalen Träger der Jugendhilfe die bke-Onlineberatung. Sie stellen Fachkräfte aus den örtlichen Erziehungs- und Familienberatungsstellen für die Beratung über das Internet zur Verfügung. Dadurch konnte ein direkter Transfer wichtiger Erfahrungen erfolgen und ein starkes Beratungsnetzwerk aufgebaut werden. Seit 2018 kooperieren nun kontinuierlich Erziehungs- und Familienberatungsstellen aus allen 16 Bundesländern.

Erfahrene Beraterinnen und Berater für professionelle Unterstützung

Es entstand ein großes trägerübergreifendes Team, das nach neutralen fachlichen Standards berät. Das Beratungsteam wuchs schnell auf knapp 50 Beraterinnen und Berater an. Es musste von Beginn an innovative Wege finden,

um trotz der kanalreduzierten Kommunikation eine qualitativ hochwertige Beratung zu gewährleisten.

In den vergangenen 20 Jahren haben insgesamt etwa 300 Beraterinnen und Berater an der bke-Onlineberatung mitgewirkt. Derzeit sind etwa 100 Fachkräfte im Team tätig. Diese verfügen über ein psychosoziales Studium sowie eine therapeutische Zusatzqualifikation und bringen mindestens fünf Jahre Berufserfahrung im Bereich der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung mit. Das multidisziplinäre Team steht den Ratsuchenden zur Verfügung, um sie kompetent zu begleiten und zu unterstützen.

Kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung an die Bedürfnisse der Ratsuchenden

Im Laufe der Jahre hat sich die bke-Onlineberatung kontinuierlich weiterentwickelt, um den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden. Die Mailberatung ist nach wie vor das meistgenutzte Beratungsangebot, gefolgt vom Einzelchat und den Gruppen- und Themenchats. Besonders die zunehmende Nutzung der Einzelchat-Beratung zeigt, dass viele Ratsuchende den direkten Kontakt mit einer Fachkraft schätzen und schnelle Antworten auf ihre Fragen erhalten möchten.

Vielfältige Beratungsformate für alle Bedürfnisse

Seit 2004 bis einschließlich 2023 haben sich insgesamt 111.579 Ratsuchende auf bke-beratung.de registriert. Die meisten davon sind Eltern (64.067), gefolgt von Jugendlichen (47.512). Die Mailberatung und der Einzelchat sind beliebte Formate, um zeit- und ortsunabhängig Unterstützung zu erhalten. Weit über die Hälfte der registrierten Eltern (35.510) haben eine Mailberatung in Anspruch genommen. Bei den Jugendlichen waren es mit 33.817 sogar fast drei Viertel aller Registrierten. Hier sind auch die allermeisten Folgekontakte zu verzeichnen. Seit der Einführung der Offenen Sprechstunde im Jahr 2005 bis einschließlich 2023 wurden 45.447 Einzelchats durchgeführt – mehrheitlich mit ratsuchenden Jugendlichen. Die Variante der kontinuierlichen Einzelchat-Beratung ermöglicht seit 2017 einen längerfristigen Beratungsprozess, was vor allem bei komplexeren Themen, die nicht in einem Chattermin geklärt werden können, von Vorteil ist. Seit 2022 wird ein spezielles Angebot der Einzelchat-

20 Jahre bke-Onlineberatung

#gemeinsamStärker

Beratung getestet – der Live-Chat. Dieser richtet sich an interessierte Ratsuchende, die (noch) nicht registriert sind. Zusätzlich sind regelmäßig Gruppen- und Themenchats im Angebot, um den Austausch unter den Ratsuchenden zu fördern. In den vergangenen 20 Jahren fanden 9.816 Gruppenchats mit 98.912 Teilnehmenden sowie 2.710 Themenchats mit 23.107 Teilnehmenden statt. Seit 2022 werden für Eltern Webinare angeboten, die sie ohne Registrierung nutzen können und die ihnen ein „reines“ Zuhören und Zuschauen ohne eigene Aktivität ermöglichen.

Eine weitere Möglichkeit für Ratsuchende, sich untereinander auszutauschen und zu unterstützen, ist das moderierte Forum. Im Jugend- und im Elternforum wurden im Laufe der 20 Jahre insgesamt 441.051 Beiträge gepostet. Da die Foren öffentlich lesbar sind, stellen sie auch für nichtregistrierte Interessierte eine Vielzahl an Informationen und Ideen bereit, wie schwierige Lebenssituationen gemeistert werden können. Der weitaus größere Teil der Beiträge wurde von Jugendlichen geschrieben (363.605). Im Elternforum waren es mit 77.446 Beiträgen deutlich weniger. Dies hat die bke-Onlineberatung veranlasst, seit 2021 Texte zu bestimmten Themen rund um den Erziehungsalltag den Eltern im Rahmen eines Blogs zur Verfügung zu stellen. Seit dem Jahr 2022 geschieht dies zudem in einem Podcast (siehe Bericht S. 24).

Langfristige Kooperationen und erfolgreiche Zusammenarbeit

Ein Großteil der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstellen, mit denen die bke kooperiert, arbeitet bereits seit vielen Jahren mit. Einige davon sind seit der Gründung im Jahr 2004 Teil des Beratungsangebotes. Die kontinuierliche Zusammenarbeit und der intensive fachliche Austausch während der jährlichen Klausurtagungen stärken das große Teamgefüge und tragen zum langfristigen Erfolg der bke-Onlineberatung bei.

Die bke-Onlineberatung hat sich als unverzichtbare Anlaufstelle für Jugendliche und Eltern etabliert. Dank der gemeinsamen Finanzierung und der engen Zusammenarbeit mit kommunalen und freien Trägern können niedrigschwellige professionelle Beratungsangebote flächendeckend angeboten werden. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung an die Bedürfnisse der Ratsuchenden tragen dazu bei, dass die bke-Onlineberatung auch in Zukunft eine wichtige Rolle in der Erziehungs- und Familienberatung spielen wird.

Zahlen aus 20 Jahren

Registrierungen

111.579

Mailberatungen

69.327

mit **287.310**
Kontakten

Forenbeiträge

441.051

Einzelchats

45.447

Gruppenchats

9.816

mit **98.912**
Teilnehmenden

Themenchats

2.710

mit **23.107**
Teilnehmenden

Liebe Beraterinnen und Berater der bke-Onlineberatung, liebes Koordinationsteam, liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

als ich um ein Grußwort gebeten wurde, habe ich mich gefreut und begonnen, mich zu erinnern an den Anfang, als wir, sechs Menschen aus über ganz Deutschland verteilten Beratungsstellen uns mit einer Mischung aus Respekt vor dem uns weitgehend unbekanntem Medium Internet und einer Art feierlichem Gründergeist zusammenfanden.

Ich erinnere mich an die Gruppenchats auf der Jugendseite, jeden Montag, Mittwoch und Freitag von 17:00 bis 20:00 Uhr ohne Teilnehmerbegrenzung, mit den manchmal am Ende geäußerten Suizidankündigungen mancher User – und an meine Schweißtropfen dabei.

Ich erinnere mich an die vielen Mails, die Erst- und Folgeanfragen, alle mit einer verbindlichen Antwortfrist von maximal 48 Stunden (ziemlich verrückt aus heutiger Sicht).

Ich erinnere mich, zum Beispiel, an einige treue, aber auch sehr herausfordernde User, die immer und gnadenlos ihre Finger in bei uns noch vorhandene Wunden gesteckt bzw. die vorhandenen Lücken und Fehler im System deutlich gemacht haben.

Ich erinnere mich an die vielen gegenseitigen unterstützenden Handlungen und manchmal auch hitzige Diskussionen unter uns Beraterinnen und Beratern mit dem Ziel, das Wesen der Angebote zu erkunden, Möglichkeiten und Notwendigkeiten herauszuarbeiten und zu beschreiben.

Unsere allerwichtigsten Ziele dabei waren, unsere Begeisterung weiterzugeben, alle, auch die Politik, davon zu überzeugen, wie wichtig und hilfreich diese bke-Onlineberatung sowohl für Jugendliche als auch für Eltern ist.

Ohne Neugierde und Engagement aller Beteiligten hätte es das Angebot vermutlich damals nicht geschafft, sich als fachliches Angebot zu etablieren und es hätte es schon gar nicht bis zu diesem beeindruckenden Jubiläum geschafft, zu dem ich Ihnen ganz herzlich gratulieren möchte.

Mit einem ganz großen Respekt und herzlichen Dank an Sie alle, grüße ich Sie ganz herzlich

Ulrike Weißhaupt

Vom Sorgenchat zur virtuellen Beratungsstelle

Reisebericht eines virtuellen Aufstiegs

Was vor mehr als 20 Jahren mit sechs hoch motivierten Fachkräften in einer mehrjährigen Projektphase begann, hat sich zu einem Beratungsangebot entwickelt, welches mittlerweile von über 100 Fachkräften bedient wird. Als Pioniere werden wir – die wir damals begonnen haben – heute beschrieben, jedoch begann unsere Reise alles andere als bahnbrechend.

Von einem Internetcafé in Roth bei Nürnberg ging der Wunsch und Impuls aus, dass Fachkräfte die Themen der jungen Menschen, die im dortigen Sorgenchat benannt wurden, professionell aufgreifen. Die bke hat diesen Impuls aufgegriffen und Fachkräfte gesucht, die bereit waren, an einer Onlineberatung mitzuwirken.

Unser erstes Aufeinandertreffen und Kennenlernen in Fürth beinhaltete eine grobe Reiseplanung: Das Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung sollte für Eltern und Jugendliche zur Verfügung stehen, und zwar mit den Elementen: Mailberatung, Forum und Gruppenchat. Wir als Fachkräfte hatten einen Honorarvertrag in der Tasche und waren ausgestattet mit einem selbst gesuchten Nick-Namen. Reiseantritt war in der Folgeweche des Treffens: Die Onlineberatung ging an den Start.

Die ersten Begegnungen mit Ratsuchenden waren für uns als Berater absolutes Neuland: Emoticons, Akronyme, synchrone Kommunikation, all das waren für uns Fremdworte. Die Ratsuchenden, genannt User, waren uns hier weit voraus, bewegten sie sich, mit der virtuellen Welt vertraut, hier sicher und kompetent.

In unserem Fachkräftegepäck waren wir jedoch mit viel Enthusiasmus, Lernbereitschaft und gegenseitiger Unterstützung ausgestattet. Jeder Chat wurde im Hintergrund kollegial begleitet, die Mails gegengelesen, Forenbeiträge abgesprochen.

Wir begriffen schnell, andere Länder, andere Sitten – sprich: die virtuelle Welt unterschied sich doch deutlich von der Face-to-Face Beratung. So waren z.B. alle Beratungsprozesse nun transparent dokumentiert und für Ratsuchende und Fachkräfte jederzeit nachlesbar. Zu Beginn waren wir mit einer Flut an Mails (circa 100 pro Woche für drei Fachkräfte) und einer Flut an Ratsuchenden im Gruppenchat (meist mehr als 30 Teilnehmende) konfrontiert und das in der Kombination zu unserem Reisevorgehen: Learning by Doing.

Die Reise beinhaltete auch eine intensive Auseinandersetzung und ein Lernen von und mit den Usern. Unvergessen bleibt dabei das hohe Vertrauen, welches die User uns als Frischlingen oder eben auch Pionieren entgegengebracht haben. Viele Geschichten, Erlebnisse und Traumata wurden zum ersten Mal berichtet. Wir waren gefragt als Berater und als Menschen; nie zuvor hatte ich Jugendliche der fachlichen Vorgehensweise gegenüber so kritisch und auch fordernd erlebt. Wir als Fachkräfte wurden beim Wort genommen – eine Floskel

bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern – eine kleine Rückschau auf 20 Jahre Internetberatung

wie: Ich bin immer für Dich da – wurde legitimer Weise zerlegt – mit Begründungen, die lauteten: „Das ist doch Quatsch – warum sagst Du sowas? Würdest Du kein Geld kriegen, würdest Du das doch niemals tun.“ „Was, wenn ich heute Nacht ein Gespräch brauche, bist Du dann auch da?“...und ähnlichem mehr. Für die Vor-Ort-Beratung war das ein enormer Mehrwert – Sprache, Äußerungen, Angebote – all das wurde deutlich mehr reflektiert von uns als Fachkräften.

Während des Aufstiegs begegneten wir gleichzeitig auch etlichen Klischees und Vorurteilen – bevorzugt von Kolleg*innen aus der Vor-Ort-Beratung – gemäß dem Prinzip: Eine Onlineberatung ist niemals so gut wie eine Face-to-Face Beratung, schriftgestützt ist doch keine Beratung möglich; oder auch, bei dieser Kanalreduktion auf schriftbasierte Kommunikation kann doch nichts „Echtes“ entstehen. Die User jedoch haben das Angebot so konsequent genutzt, dass wir uns immer weiter entwickeln konnten.

So gab es im Laufe dieses Aufstiegs einige Etappenziele: Das Erarbeiten einer Chatiquette, virtuelle Fallberatungen, die Erweiterung um Themen- und Einzelchats, ein Forum bzw. ein Chatangebot für Eltern und Jugendliche, das Ausbilden von neuen Fachkräften (Mentoring), um nur Einige zu nennen.

Das alles war nur in einem großartigen Verbund von hoch professionellen, lernbereiten, engagierten Kolleg*innen möglich – eine Erfahrung, für die ich heute noch dankbar bin.

Als Pioniere haben wir dann den Staffelstab an kompetente Kolleg*innen weitergegeben, die die virtuelle Beratung weiter professionalisiert und etabliert haben.

Mein Fazit: Eine phantastische Reise mit wunderbaren Menschen, sowohl Kolleg*innen als auch Usern, die ich jederzeit wieder antreten würde. Die Faszination der Onlineberatung, das Lernen aus der schriftgestützten Beratung, die Inspirationen aus den vielen kollegialen Begegnungen, das gemeinsame Lernen – all das wirkt immer noch nach, und hat die Arbeit vor Ort verbessert.

Ich wünsche allen, die sich für diese Onlineberatung einsetzen und sie heute aktiv mitgestalten, genauso viele besondere Momente und eine hohe Kollegialität wie ich sie erleben durfte. Ich gratuliere all jenen, die in diesen 20 Jahren mitgewirkt haben.

Denn es ist etwas Großartiges entstanden: eine lebensweltorientierte und gleichzeitig hoch professionelle Beratungsplattform.

Letztlich ist der Aufbau der virtuellen Beratungsstelle im Nachgang betrachtet damit auch die vorgezogene Umsetzung des KJSG mit allen Formen der Ermächtigung, Beteiligung und der Inklusion.

Sabine Buckel

Mein Name ist Barbara Mende. Ich bin Diplom-Sozialpädagogin mit einer systemisch-familientherapeutischen Ausbildung. In dieser Funktion gehöre ich seit 2004 dem Beraterteam der bke-Onlineberatung an. Neben der Mailberatung biete ich gemeinsam mit meinen Kolleginnen und Kollegen die Offene Sprechstunde an. Ich möchte hier in einem kurzen Abriss meinen Weg als Internetberaterin beschreiben.

Als ich mich 2004 in Absprache mit meinem Beratungsteam der Psychologischen Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche und Eltern der AWO Reichenbach zum ersten Ausbildungskurs der bke zur Internetberaterin anmeldete, war es in erster Linie mein Interesse an neuen Wegen von Beratung. In meiner damaligen Beratungsstelle waren wir immer schon auf der Suche nach neuen Angeboten für Ratsuchende gewesen, für die es schwer war und ist, den Weg in die reale Beratung zu finden – sei es aus Zeitgründen, aus Schamgefühl oder aus Unwissenheit über unsere Angebotspalette. Internetberatung schien mir und meinem Team vor Ort damals ein dafür vielversprechendes Angebot zu sein.

Im ersten Ausbildungskurs der bke überhaupt traf ich dann gleich auf drei Beraterinnen aus Sachsen. Das erstaunte mich umso mehr, als es sich um ein Angebot für Beraterinnen und Berater aus dem gesamten Bundesgebiet handelte. Die rege sächsische Teilnahme erkläre ich mir heute unter anderem auch damit, dass das psychologische Beratungsangebot im Osten Deutschlands damals noch nach wie vor in den Anfängen steckte.

Vielleicht ist unser damaliges Engagement auch der Tatsache geschuldet gewesen, dass viele von uns Beraterinnen und Berater zum Beispiel als sogenannte Quereinsteiger in der psychologischen Beratung Fuß fassten, eventuell gerade die erforderlichen Aus- und Zusatzausbildungen absolviert hatten und damit entsprechend aufgeschlossen und neugierig waren, Neues kennenzulernen. So war es zumindest bei mir; ich hatte mich auf den Weg gemacht, eine neue berufliche Richtung einzuschlagen und hatte einfach weiterhin Lust aber auch die Zeit (die Kinder waren aus dem Größten heraus), Neues und Unbekanntes kennenzulernen. Auch wollte ich auch auf dem Gebiet von Computer und Co. Anschluss finden.

Nach der Ausbildung zur Internetberatung verfasste die bke Verträge mit unseren Arbeitgebern. Vieles war nach der Ausbildung als Internetberaterin gut geregelt, um im Metier der Internetberatung tätig zu werden. Nur die Finanzierung war nicht gesichert. Das bedeutete, dass Internetberatung innerhalb der bezahlten Beratungsstunden in der Beratungsstelle vor Ort geleistet werden musste. Öfter arbeitete ich



außerhalb meiner eigentlichen Arbeitszeit von zu Hause aus, wenn der Andrang der Ratsuchenden vor Ort zu groß war, um Freiräume für die Internetberatung in der obligatorischen Arbeitszeit schaffen zu können.

Die zusätzlich beantragten Stunden für die Internetberatung wurden vom Jugendamt des Vogtlandkreises mit der Begründung abgelehnt, dass die Ratsuchenden in der Onlineberatung ja aus der ganzen Bundesrepublik kommen könnten und nicht nur aus dem Vogtlandkreis. Später finanzierte das Bundesland Sachsen eine Projektförderung für Internetberatung, die bis heute besteht. Die Beratungsstelle der damaligen Stadtmission Zwickau e.V., heute Diakonie West Sachsen, wurde Träger dieses Projektes.

Aufgrund von Stundenkürzungen in der AWO Reichenbach und der Tatsache, dass die Stadtmission Zwickau für die Internetberatung Verstärkung suchte, bewarb ich mich für 8 Stunden Internet Beratung in einer Nebenbeschäftigung. Bis zu meinem Rentenbeginn 2022 arbeitete ich mit 13 Stunden und zwei Arbeitgebern für die bke-Onlineberatung.

Bis zum heutigen Tag ist die Mailberatung der Favorit für mich in der Internetberatung. Ich wurde darin noch einmal bestärkt durch einen tollen Vortrag von Prof. Emily Engelhardt auf der bke-Jahrestagung im letzten Jahr.

Die Möglichkeit, dass Berater und User zeitversetzt schreiben und antworten können, erlebe ich als große Bereicherung. Hinzu kommt, dass ich selbst schon gerne Tagebuch geschrieben habe und das Aufschreiben von Problemen auch ein Schwerpunkt in meiner Zusatzausbildung war. Als „alter Hase“ in der bke-Onlineberatung habe ich mehrere Leitungswechsel erlebt. Ich habe viele Kolleginnen und Kollegen kennen und gehen sehen und einige von ihnen sind mit mir von der Stunde Null an noch immer mit dabei.

Ich freue mich sehr, dass inzwischen auch Eltern die Vorteile der Internetberatung für sich entdeckt haben. Die Elternberatung lag mir sowohl in der realen Beratung vor Ort aber auch jetzt in der Internet Beratung mit ihren vielschichtigen Angeboten sehr am Herzen. Da habe ich es auch gut verschmerzen können, dass in den ersten Jahren der Onlineberatung in meiner Wahrnehmung die Elternberatung ein bisschen als zweitklassige Beratung angesehen wurde, weil sie als weniger herausfordernd gegenüber der Jugendberatung gesehen wurde.

Die vielschichtigen Angebote waren immer wieder Wandlungen und Veränderungen ausgesetzt, aber die bke-Onlineberatung ist sich ihrem Kernangebot treu

geblieben. Inzwischen gibt es tolle Angebote der Internetberatung in den sozialen Medien, zum Beispiel Podcasts, Webseminare und anderes mehr. Unser Internetauftritt muss sich immer wieder gegen neue unterschiedliche Angebote im Netz behaupten und punktet nach wie vor mit seiner hohen Fachlichkeit. Damit die Internetpräsenz der bke-Onlineberatung dem schnellen Wandel im Netz immer wieder gerecht werden kann, bedarf es der Erneuerung von Technik und Angeboten, auch die KI soll in Zukunft eine Rolle spielen. Deshalb gibt es hier

die Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Nürnberg.

Für mich ist und bleibt Internetberatung ein spannendes Feld. Gerne unterstütze ich neue Kolleginnen und Kollegen im Mentorat, gebe Studierenden der Sozialen Arbeit Interviews zu unserer Onlineberatung im Allgemeinen und im Besonderen.

Ausgelöst durch Corona wurde Blended Counseling ein sehr aktuelles Thema auch für die bke. Sehr gerne habe ich mich an der Arbeitsgruppe Blended Counseling beteiligt, die von der bke ins Leben gerufen wurde, um mehrere umfassende Stellungnahmen fachlich zu begründen. Ich bleibe offen und interessiert für die Entwicklungen in der bke-Onlineberatung.

Viele Themen der Ratsuchenden sind über die Jahre konstant geblieben, neue Probleme, verursacht durch aktuelle gesellschaftliche Entwicklung in Deutschland aber auch weltweit, stellen an mich die Anforderung, sowohl für Jugendliche aber auch für die Eltern ein Ansprechpartner zu bleiben, der einerseits auf viele Jahre Lebens- und Berufserfahrung zurückblicken kann, andererseits aber auch immer wieder genügend Hintergrundwissen zur Verfügung zu haben, um auf aktuelle Themen und Probleme fachlich reagieren zu können. Fit und flexibel im Umgang mit der sich schnell wandelnden Technik zu bleiben, ist dabei ein tolles Nebenprodukt und hält mich so auf dem Laufenden.

Barbara Mende

Für mich ist und bleibt Internetberatung ein spannendes Feld.



Mit der bke-Onlineberatung ge- und verwachsen

Anlässlich des 20jährigen Jubiläums der bke-Onlineberatung wurde ich gebeten, einen kleinen Rückblick in meine Anfänge als Onlineberaterin zu nehmen und hier zu teilen. Dieser Bitte möchte ich sehr gerne nachkommen und mit den folgenden Zeilen etwas in Erinnerungen schwelgen.

Es ist tatsächlich bereits lange her, dass ich in der Onlineberatungsstelle der bke meine ersten Anfragen beantwortete... und irgendwie bin ich (so mein Gefühl) mit der bke-Onlineberatung ge- wenn nicht sogar ein wenig verwachsen ;-)) – aber auf alle Fälle auch (gemeinsam) „gealtert“. Denn mein Einstieg hier ins Projekt begann bereits 2004, eine Zeit, wo sich die virtuelle Beratung aus einem Modellprojekt heraus erst so richtig entwickelte.

Um in die Besonderheiten als auch in die Technik der bke-Onlineberatung eingeführt zu werden, gab es am Anfang, wie auch heute noch, eine einwöchige Fortbildung. Diese fand damals allerdings noch in Borken, einem kleinen Städtchen, welches zwischen Kassel und Marburg liegt, statt. Wir waren während dieser Woche im „Hotel am Stadtpark“ untergebracht. Der Schulungsraum jedoch, wo für uns PCs mit Internetanschluss zur Verfügung standen, befand sich ca. 5 Gehminuten vom Hotel entfernt. Zu dieser Zeit waren sowohl ein stabiles Internet noch Anschlüsse für gleich mehrere PCs nicht immer und überall selbstverständlich.

Ich erinnere mich noch recht gut an den Schulungsraum. „Klein, fein und zweckmäßig“ könnte man diesen beschreiben. Es war recht „kuschelig“, denn wir saßen damals zu zweit am PC vor den Bildschirmen, um unsere ersten Formulierungsversuche für eine erste Mailantwort zu tippen.

In guter Erinnerung blieb der Rückweg quer durch das Städtchen, da dieser an einer Eisdielen mit leckerem Eis, dem man nur sehr schwer widerstehen konnte, vorbeiführte.

Da das Wetter es bereits schon damals sehr gut mit uns meinte, ist es während der Einführungswoche fast zwangsläufig zum Ritual geworden, sich täglich ein paar Eiskugeln zu gönnen und gemeinsam zu genießen. Zu dieser Zeit gab es übrigens noch zwei Fortbildungsveranstaltungen im Jahr – eine im Frühjahr, eine im Herbst. Ich nahm 2004 im Mai daran teil und bin aus dieser Gruppe leider die Einzige, die auch heute noch hier für die bke arbeitet – naja, nicht ganz *zwinker, denn Christine Sutara kümmerte sich schon damals sehr herzlich um uns und versorgte uns u.a. kulinarisch mit Kaffee und Häppchen.

Bereits während dieser Schulungswoche überlegten wir uns unsere zwei bke-Nicknamen. Ja, es waren tatsächlich noch zwei, denn jede Fachkraft hatte einen Vor- und Zunamen für die Elternseite und einen völlig anderen Namen für die Jugendseite – hier lediglich einen Vornamen. Somit hatte ich neben meiner eigenen von nun an zwei weitere (virtuelle) bke-Identitäten, die mich auch eine recht lange Zeit begleiten sollten, bis sich vor gut 10 Jahren aus diesen beiden Namen mein jetziger gebildet hat.

Frisch geschult in der Beratungsstelle vor Ort zurück, sollte es dann aber nochmal ca. ein dreiviertel Jahr dauern, bevor es dann so richtig mit dem Onlineberaten losgehen konnte. Die virtuelle Beratung war zu dieser Zeit eine noch ziemlich innovative und eine wirklich neue Form, um Ratsuchende zu beraten und eine Zeitlang zu begleiten – anonym, schriftbasiert, vom PC aus. Es brauchte einige Überzeugungen und Anträge bis dann die endgültige Finanzierung stand und wir als halleische Erziehungsberatungsstelle der AWO zunächst mit 10 Stunden für das Land Sachsen-Anhalt für die bke beraten konnten. Besonders war, dass wir schon damals zu zweit aus einer Beratungsstelle waren. So begannen ich und meine liebe Kollegin gemeinsam bzw. zeitgleich mit je 5 Stunden unsere ersten Mailanfragen zu beantworten. Zu dieser Zeit, also ganz zu Beginn meiner bke-Beraterinnen-Zeit, teilten wir uns auch in der Beratungsstelle vor Ort noch unsere Computer-Arbeitsplätze. Ausstattungs-

bedingt arbeiteten damals noch drei Kolleginnen an zwei vorhandenen Computern, so dass es immer gute Absprachen brauchte, wer wann daran was und wie arbeitet... und da waren wir technisch schon gut aufgestellt. Heute sicherlich undenkbar.

Der fachliche Austausch im bke-Team wurde, wie auch heute noch, großgeschrieben. Aber im Vergleich zu heute

gab es für eine Einarbeitung noch kein Mentoring, so wie es heute mittlerweile fachlicher Standard ist. Zwar konnten wir uns auch damals schon mit Kolleg*innen in kleinen Intervisionsgruppen austauschen, aber eine begleitende und individuelle Einarbeitung, die gab es in den Anfangszeiten noch nicht. Wir hüpfen quasi nach der einwöchigen Fortbildung ins „kalte Wasser“. Wie gut war es da, dass wir hier vor Ort in unserer Erziehungsberatungsstelle von Anfang an zu zweit waren. Dies gab viel Sicherheit. Ich erinnere mich noch gut daran, wie aufgeregt ich manches Mal war, als die Anzeige aufpoppte, dass eine neue Mailanfrage eingegangen war, und wie

Die virtuelle Beratung war eine ziemlich innovative und wirklich neue Form, um Ratsuchende zu beraten.

neugierig ich darauf war, was mich (manchmal an ganz neuen Themen) erwarten würde. Gerade anfangs und bevor dann eine Antwort abgeschickt wurde, lasen wir so manche verfasste Antworten der anderen, tauschten uns darüber aus, wie was gut zu formulieren geht oder Geschriebenes beim User ankommen könnte.

Recht schnell, eigentlich sogar ziemlich zeitgleich gab es nach den ersten Mailantworten die Entscheidung zu treffen, in welcher zweiten Beratungsform wir tätig sein möchten. Während meine liebe Kollegin sich für Gruppenchats entschied und später gar das Angebot der Themenchats initiierte und aufbaute, sah ich mich eher in den Einzelchats.

Auch hier war vieles erst im Aufbau und es war mitunter ein Ausprobieren, was wie angenommen werden wird. So gab es zeitweise die Möglichkeit, dass User*innen sich mitunter eine Woche im Voraus Einzelchatzeiten buchen konnten. Dieses Angebot hat sich nicht etabliert und wurde relativ schnell wieder aufgegeben. Es zeigte sich, dass Termine zwar sehr schnell geblockt wurden, zum Termin jedoch der User dann häufig nicht erschien. Über mögliche Gründe wurde viel gesprochen und sind mit heutiger Erfahrung und dem Wissen, wie und wann Ratsuchende das Internet bzw. Beratungsplattformen nutzen, nochmal mehr verständlich.

Auch die Eltern- und Jugendsprechstunden waren damals noch strikt getrennt und fanden größtenteils noch zu unterschiedlich Zeiten statt. Es brauchte also zunächst die Entscheidung, ob ich Eltern oder Jugendliche per Chat berate. Ich entschied mich damals für die Elternsprechstunde. Unser Elternsprechstundenteam war noch sehr überschaubar. Eine Handvoll Berater*innen deckten meist in „Zweier-Teams“ vorgehaltene Zeiten ab. Wir organisierten und tauschten uns weitestgehend direkt aus, wer wann wie da ist bzw. bei Abwesenheiten Vertretung übernehmen könnte.

Vieles hat sich seither verändert und natürlich weiterentwickelt. Was allerdings bis vor kurzem geblieben ist, war die Software, die sich nun (noch ganz aktuell) nach ca. 20 Jahren in den „Ruhestand“ verabschiedet

(oder beim Erscheinen der Zeilen vielleicht bereits verabschiedet hat), um durch eine neue ersetzt zu werden. Geblieben sind die vielen wundervollen Erfahrungen in/ mit diesem großen, deutschlandweit einzigartigen Team. Ich durfte viele tolle Menschen kennenlernen. Einige Kolleg*innen waren nur wenige Monate, andere viele Jahre hier. Aus sehr unterschiedlichen Gründen haben sie die bke-Onlineberatung zum Teil wieder verlassen (müssen). Neue Kolleg*innen sind gekommen, die ich teilweise während der Einarbeitung begleiten durfte. Auch Erinnerungen an ein gepflegtes Gläschen Wein aus der Pfalz am Abend (bei der Fortbildung ganz zu Beginn aber auch während einiger Klausurtreffen) gehören irgendwie dazu und wecken sofort sehr viele schöne Erinnerungen an das ein oder andere Gespräch mit wundervollen Menschen, die ich hier im bke-Team kennenlernen lernen durfte. Ich habe die wertvolle Erfahrung machen können, ganz unabhängig woher die einzelnen Fachkräfte kommen oder wie lange sie hier (mit)arbeiten, dass absolut wertschätzend miteinander umgegangen wird. Das Arbeiten und Miteinander hier bei der bke-Onlineberatung ist neben einer sehr hohen Fachlichkeit von einer Herzlichkeit geprägt, die trotz großer Entfernungen und begrenzter Kontakte, eine große gefühlte Nähe und Offenheit zulässt.

Wenn ich mich heute erinnere, dann bekam ich bereits in meinen Anfangszeiten sehr schnell und sehr deutlich mit, wie unglaublich schwer es so manchem Ratsuchenden fällt, sich Unterstützung und Hilfe (vor Ort) zu holen – wie lange es manchmal dauert und wie hoch Hürden erscheinen, bis der Mut hierfür aufgebracht wird – sowohl bei den Eltern als auch bei Jugendlichen. Eine ebenfalls neue und beeindruckende Erkenntnis für mich war, wie Beziehung trotz absoluter Anonymität und ausschließlich schriftbasiertem Austausch entstehen kann und tatsächlich intensiv spürbar ist – zu den Ratsuchenden aber auch innerhalb unseres großen bke-Teams. Danke, dass ich Teil dieses Team bin und sein darf.

Annett Kaiser

20 Jahre bke-Onlineberatung – persönliche Erinnerungen

Ende 2004 oder Anfang 2005 wird die Frage an unser Team gerichtet, ob wir Interesse daran haben, eine neue Art der Beratung zu erproben. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung habe eine Online-Beratungsstelle geschaffen, an der sich Erziehungsberatungsstellen beteiligen können. Das im Jahr 2000 gestartete Modell-Projekt werde nach der Entscheidung der Jugendministerkonferenz fortgeführt und richte sich an alle Bundesländer. Erfreulicherweise erhalte man Fördergelder vom Land und zudem eine einführende Schulung. Online-Beratung werde als eine Beratungsform der Zukunft gesehen, die insbesondere Jugendliche anspricht. In Frage kämen Fachkräfte mit Berufserfahrung und entsprechenden fach-

lichen Qualifikationen. Neugierig geworden, habe ich mich gemeldet. So bin ich die zukünftige bke-Onlineberaterin mit einem Stundenanteil von zehn Stunden geworden!

Was ist noch Vertragsgegenstand gewesen? Der Arbeitgeber stellt die Hardware und sorgt für die funktionierende Technik. Außerdem werden die üblichen Arbeitszeiten verlassen, weil die Virtuelle Beratungsstelle theoretisch täglich 24 Stunden nutzbar ist. Die Online-Beratung kann auch von zu Hause aus erledigt werden. Von vornherein super ist die Verpflichtung des Arbeitgebers zur Freistellung für die Teilnahme an einem jährlichen Live-Treffen zwecks Erfahrungsaustausch! Die Kosten dafür trage die bke.

Im Herbst 2005 findet die Schulung in Speyer statt. Wir sind eine nette altersgemischte Gruppe mit unterschiedlichen „Computerkenntnissen“ ohne große Vorkenntnisse in einer rein schriftsprachlichen Kommunikationsform. Wie ist die Virtuelle Beratungsstelle aufgebaut? Von Beginn an gibt es getrennte Beratungsseiten für Eltern und Jugendliche, was ich für sehr sinnvoll halte. Die Anliegen und Bedürfnisse der beiden Gruppen unterscheiden sich genau wie der Kommunikationsstil deutlich! Auf beiden Seiten werden zeitversetzte (Mailberatung und Forum) und zeitgleiche Beratungsangebote (z. B. Gruppenchats) vorgehalten. Die gesamte Beratung läuft anonym ab bei insgesamt hohen Datenschutzstandards. Man legt sich einen bke-Nicknamen zu. Auf der Elternseite wird gesiezt. Auf der Jugendseite wird geduzt. Das Forum ist eine Art Aushängeschild der Virtuellen Beratungsstelle, da die Beiträge öffentlich sind und von jedem ohne Anmeldung gelesen werden können. Diese Möglichkeit ist wunderbar nutzbar, wenn man die bke-Onlineberatung in Arbeitskreisen etc. vorstellen möchte.

Vom Konzept her – so erfahren wir – bearbeitet jede Fachkraft Mailanfragen und bedient eine weitere Beratungsform (Elternforum, Jugendforum, Chat, Sprechstunde), die man nach Neigung wählen kann. Selbstständig „darf“ man erst nach einem Mentoring mit bearbeiteten Fällen beraten. Hängengeblieben ist aus der einführenden Schulung der erste „Schock“, als zu Übungszwecken eine Antwortmail verfasst werden soll. Ich blicke auf einen Text und habe keine weiteren Informationen visueller, akustischer oder anderer Art vom Klienten. Nur ein paar Sätze. Also ist der Kopf erst einmal leer... Wie kann man was schreiben??? Die Herausforderung, Texte zu verfassen, ist im Laufe der Zeit gelungen und geht jeder Beratungsfachkraft schließlich zum Glück leichter von der Hand. Wir versuchen, Wortbedeutungen zu verstehen, Gefühle zu erspüren, zwischen den Zeilen zu lesen, das schriftsprachliche Niveau zu ergründen und uns die Ratsuchenden in ihrer konkreten Lebenssituation vorzustellen.

Letztendlich haben wir in Speyer und den folgenden Monaten gelernt, die Maske der Virtuellen Beratungsstelle zu bedienen. Vor allen Dingen haben wir gelernt, einfühlsame Beratungstexte zu verfassen. Vielfach werden Klienten langandauernd beraten. Für mich noch heute faszinierend, wenn ich lange Beratungsverläufe lese, die Fortschritte zeigen und die professionelle Beziehungsarbeit zwischen Klientin und Beratungsfachkraft dokumentieren.

Ach ja, das müssen wir im Team ebenfalls verinnerlichen: Die Kommunikation zwischen uns verläuft schriftlich! Auch die gemeinsamen Fallbesprechungen finden in der Virtuellen Beratungsstelle schriftlich statt. Aus meiner Sicht ist das heute noch schwierig, weil viele Fachkräfte deutlich schneller schreiben können als ich.

Am Ende des Mentorats kommt die schwierige Entscheidung der zweiten Beratungsform und auf welcher

Seite, der Elternseite oder der Jugendseite, man sich überwiegend tummeln möchte. Die Arbeit im Elternforum hat mich sehr angesprochen, weil ich zeitlich relativ unabhängig antworten kann und die Texte öffentlich sind. Eine Mischung aus gefühlvollen Antworten und fachlich fundierten Informationen ist angebracht. Spannend auf die Reaktionen zu warten! Am Anfang meiner Tätigkeit im Elternforum der Virtuellen Beratungsstelle sind einige Eltern sehr rege und bringen viele thematisch verschiedene Anliegen ein. Es ergeben sich Diskussionen und kleine Beratungsverläufe. Sehr schön!

Von Anfang an entsprechen die Chatter vermutlich am ehesten dem Zeitgeist. Direkte schnelle zeitgleiche Beratung in einem Gruppensetting. Ratsuchende haben eine Frage, melden sich an und sind sofort dran. Eine tolle Sache! Das ist in der Realberatung nur bedingt möglich. Diejenigen, die diese Beratungsform bedienen, scheinen es zu wollen und zu können! Das gegenwärtige Angebot ist in dem Bereich inzwischen beachtlich.

Die bke-Onlineberatung kann mit hohen Nutzerzahlen punkten und muss sich natürlich dennoch gegenüber Konkurrenten behaupten. Meiner Ansicht nach geht das über die Qualität der fachlichen Beratung, die durch die Kompetenzen der Fachkräfte in diesem fast 90 Personen starken Team gewährleistet ist. Die Online-Beratungsstelle der bke ist ein seriöses Modell – von Fachkräften getragen!

Die Virtuelle Beratungsstelle unterliegt seit zwanzig Jahren einem ständigen Veränderungsprozess. Weiterentwicklung der Chatangebote, Zusammenlegung der Forenseiten, Sprechstunden etc., Präsenz in den sozialen Medien, Entwicklung und Ausformulieren von Umgangsregeln, Umgang mit „gefährlichen Ankündigungen“, Datenschutzregelungen, Layout... Ich weiß nicht, welcher Stein während der zwanzig Jahre noch nicht umgedreht worden ist.

In meiner Erinnerung verhaftet sind die Realtreffen mit sowohl intensiven fachlichen als auch persönlichen Gesprächen in Borken, Hofgeismar, Berlin und Fulda. Legendar der langjährige Leiter Herr Thiery, der uns mit seinen Berichten über den Weinberg wie auch mit seinen Weinkenntnissen und Weinproben gefesselt hat. Ich erinnere mich an schöne gesellige Abende mit Musik bei warmem Wetter.

Schließlich möchte ich Christine Sutara würdigen, die sich unermüdlich geduldig und freundlich von Anfang an liebevoll um fast alles gekümmert hat. Dorothea Jung steuert mit ruhiger gelassener Hand durch gesamtgesellschaftlich unruhige Zeiten. Dafür wünsche ich ihr die notwendige Kraft und Ausdauer!

Ich gratuliere der Online-Beratungsstelle zum zwanzigsten Geburtstag und bin zuversichtlich, dass sie das Tempo gesellschaftlicher Veränderungen mitgehen wird.

Dagmar Hemicker

Auch Fallbesprechungen verlaufen schriftlich.

Viel Herzblut und Stolz auf das Entwickelte

2003 war es, als der Leiter unserer Beratungsstelle mir unschlüssig eine ausgedruckte Mail der bke zeigte: Ich hätte doch mal bei der Telefonseelsorge Dienst gemacht, es gebe hier ein Projekt für Beratung über das Internet, anonym, mit kostenloser Fortbildung – allerdings keine Finanzierung dazu also kommt wohl eher nicht in Frage. Schon die kostenlose Fortbildung wollte ich jedoch mitnehmen und war überzeugt, dass dies auf jeden Fall Zukunft haben würde und es dafür irgendwann eine Finanzierung geben müsste! So nahm ich im Sommer 2003 mit 8 weiteren interessierten Fachkräften aus dem ganzen Bundesgebiet an der Fortbildung teil. Ich war beeindruckt: Von den 8 Fachkräften kamen 3 aus Sachsen! Als junge Beraterin erfüllte ich ganz streng genommen noch nicht die erwarteten Jahre an Berufserfahrung, aber offenbar traute man mir diese Tätigkeit nach Schulung und Mentorat doch zu. Mit den ersten Mails tat ich mich schwer: Nicht die Möglichkeit zu haben, sich zunächst durch x Rückfragen ein genaues Bild von Problem, Ratsuchenden und Lösungsversuchen zu machen, sondern gleich eine fachlich kompetente Antwortmail zu schreiben, war eine große Umstellung. Vielen Fachkräften geht es anfangs ähnlich, wie ich später als Mentorin feststellte. Auch die Themen, vor allem der Jugendlichen, gestalteten sich deutlich schwerwiegender und herausfordernder, als ich es bisher von der Beratungsstelle kannte. Gleichzeitig war ich fasziniert davon, dass die jungen Ratsuchenden, sich online anonym, ohne Wissen der Eltern und ohne sprechen zu müssen, Hilfe holen konnten.

Die Technik war eine ganz andere Hürde. Es war von Anfang an klar, dass ich mit meinen Teilzeitstunden dafür auch von zu Hause aus arbeiten würde. Mein Träger hat daraus nie ein Problem gemacht und dies auch damals schon voll unterstützt. Homeoffice war also für viele von uns in der bke-Onlineberatung schon lange vor Corona selbstverständlich. Anfangs saß ich allerdings häufig frustriert am Schreibtisch, starrte auf den Bildschirm, auf dem sich minutenlang nichts tat. Die Zeiten des Modems waren zum Glück irgendwann vorbei. Die Anfangsjahre waren häufig von vollen „Stapeln“ von Mailanfragen geprägt. Gerade als bei der Ausstrahlung der Sendung „Supermamas“ ein Hinweis auf die bke-Elternberatung eingeblendet wurde, konnten wir uns vor Arbeit manchmal nicht retten. Diese Situation hat sich geändert, wie manches andere auch. Manches ist geblieben, wie der jährliche Erfahrungsaustausch mit persönlichen Begegnungen der Fachkräfte – für mich ein fester und wichtiger

Bestandteil der bke-Onlineberatung. Jedes Jahr sitzt man beim Austauschtreffen, sieht wieder etliche neue Gesichter, fragt die Person auf dem Nachbarplatz, wer das dort denn ist und hat Mühe, neue Namen neuen Gesichtern zuzuordnen. Mit der Zeit kennt man die Neuen etwas besser. Jedes Jahr gehen bekannte Fachkräfte durch Stellenwechsel oder Ruhestand, einige andere sind konstant schon viele Jahre dabei – wie ich. Das ist besonders schön, vertraute und langjährige Kolleg*innen zu haben, das „Hallo“ zum Erfahrungsaustausch ist groß. Auch inhaltlich ziehen sich bestimmte Fragen und Themen über die Jahre durch, neue Fachkräfte werfen oft die gleichen (alten) Fragen wieder auf, die uns schon oft beschäftigt haben: Wieviel Raum sollten „Viel-User“ bei uns haben dürfen? Wie lange ist Beratung gut, wie lange bräuchte es sie eigentlich noch? Sollte man hier nicht zum Schutze der Jugendlichen beherzt eingreifen, wie in der Beratung vor Ort, oder bleibt man in den Grenzen der bke-Onlineberatung? Wie transparent machen wir unser

Wissen über die Aktivitäten der Nutzer auf der Seite? Es ist auch gut, dass Neue wieder Fragen aufwerfen, von denen man vielleicht glaubte, man habe einen befriedigenden Umgang gefunden. Oder hat man sich nur arrangiert mit den verinnerlichten Werten und Normen? Ich freue mich, dass manch feste Richtlinie im Laufe der Zeit auch hinter-

fragt und gelockert wurde und es mehr Freiraum für flexiblere Lösungen gibt, mehr Zutrauen in die Berater*innen, etwas fachlich Neues auszuprobieren und damit Erfahrung zu machen.

Besonders am Herzen liegt mir die Offene Sprechstunde. Von den ersten Anfängen, Einzelchats mit Terminbuchung, über feste Sprechzeiten mit virtuellem Wartezimmer hin zur Möglichkeit, ohne Registrierung bereits kurz mit einer Fachkraft chatten zu können, hat sich einiges entwickelt. Was zunächst als individuelles Krisenangebot gedacht war, wurde für manche User (in Dauerkrise?) auch fester Tagesbestandteil, Einsamkeitsvertreiber, Klagemauer usw. Das Ringen um fachliche Standards, um Regelungen um z. B. den Herausforderungen von Usern mit täglicher Nutzung zu begegnen, war oft nicht einfach. Wie lange haben wir ausprobiert und gefeilt an dem „Pilotprojekt“ der festen Einzelsprechstunde (ES), bis es als etablierter Bestandteil mit klaren Zugangsregelungen festgeschrieben wurde. Da steckt viel Herzblut drin und auch Stolz auf das was wir entwickelt haben und wo wir heute stehen. Aber: „Die einzige Konstante im Leben ist der Wandel“ (Buddha)... und so haben sich die Zeiten von den Anfängen zu heute auch stark gewandelt.

Homeoffice war für uns schon lange selbstverständlich.

Onlineangebote sind mittlerweile fester Bestandteil vieler Hilfsangebote. Es gibt Onlineberatungs- oder Informationsseiten für jedes noch so spezifische Problem: für trauernde Kinder, suchtkranke Eltern, essgestörte Jugendliche, Täterberatung bis hin zu Bachblütentherapie beim pubertierenden Hund. Die Seiten sind vielfältiger, bunter, bewegter geworden, mit Fotos, Videos, Betroffenenberichten und natürlich „den 5 wichtigsten Ratschlägen zum Thema xy, die Sie unbedingt kennen müssen“. Bei manchen Dingen konnten wir vielleicht nicht so gut mithalten, einiges ist auch eine Frage verfügbarer finanzieller Mittel. Mit der Schaffung der Stelle für Öffentlichkeitsarbeit wurden wichtige Ressourcen bereitgestellt, um uns im Feld der vielen Beratungsmöglichkeiten deutlich sichtbar zu machen und unsere fachliche Qualität herauszustellen. Wo wollen wir hin? Was soll bleiben wie es ist? Und wo müssen wir uns wandeln, den Herausforderungen

der Zeit anpassen? Doch wo können wir auch Alleinstellungsmerkmale haben und betonen? Diese und viele andere Fragen bewegen mich, das Team und die Leitung nach 20 Jahren, und ich bin sehr gespannt, wie wir die Zukunft mitgestalten. Theoretisch habe ich noch genug Zeit in meinem Arbeitsleben, die Weiterentwicklungen der bke-Onlineberatung zu erleben. Wie es kommt, weiß man nie. Vielleicht wirft man mich ja eines Tages wegen unzumutbarem Altersstarrsinn hinaus oder ich fühle mich einfach zu alt oder zu müde dafür *giggling* oder das Leben bringt ganz etwas anderes. Tja dann...“Vielleicht sehen wir uns hier irgendwann mal wieder“ *bye* ...mit diesen Worten beende ich oft einen Sprechstundenchat *wink*

Astrid Harnisch

Ein persönlicher Blick zurück und „hinter die Kulissen“

Als vor über 20 Jahren der Startschuss für ein erstes Beratungsangebot einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle im Internet gegeben wurde, ahnte wahrscheinlich noch niemand, wie erfolgreich sich diese damals innovative Idee entwickeln würde.

Dazu sei ein wertschätzender Rückblick in die Anfänge der bke-Onlineberatung gestattet: Im Jahr 2000 startete das Pilotprojekt bke-Elternberatung und bke-Sorgenchat mit sechs wagemutigen Pionierinnen und Pionieren aus der Erziehungs- und Familienberatung. Die rein schriftbasierte Kommunikation mit den Ratsuchenden in Mailberatung, Forum oder Gruppenchat war ein Sprung ins kalte Wasser. Die Kolleginnen und Kollegen waren gefordert, neue Wege zu gehen, auszuprobieren, Fehler zu machen, Erfahrungen zu sammeln, Grenzen wahrzunehmen, neue Konzepte zu erstellen. Wie gelingt eine gute Beratung auf Basis dieser Kanalreduzierung? Es war mehr als nur reine Neugier auf das damals neue Medium Internet, es war herausfordernde Pionierarbeit.

Es gelang dem damaligen Geschäftsführer der bke, Herrn Klaus Menne, die initialen Finanzgeber davon zu überzeugen, dass ein Onlineberatungsangebot nicht vor Gebietsgrenzen und damit regionalen Zuständigkeiten Halt macht. So wurde ein Konzept für eine bundesweite institutionelle Erziehungs- und Familienberatungsstelle im Netz erstellt: Die großen freien und kommunalen Träger stellen Fachkräfte für ein bestimmtes Zeitkontingent zur Verfügung und die Bundesländer finanzieren gemeinsam das Beratungsportal für Eltern und Jugendli-

che. Schließlich kommt es allen Ratsuchenden aus allen Bundesländern gleichermaßen zu Gute. Dank dem Land Bayern konnten die Entscheidungsträger der Jugendministerkonferenz von der Notwendigkeit dieses Konzeptes überzeugt werden und stimmten der gemeinsamen Förderung ab dem Jahr 2005 zu: Die Geburtsstunde der bke-Onlineberatung.

Das Jahr 2004 nutzte die bke gemeinsam mit einer engagierten und kompetenten Technikagentur zur Programmierung einer eigenen passenden Softwarelösung. Diese sollte es zum einen ermöglichen, Eltern und Jugendlichen einen sicheren Raum für Ihre Anliegen im Netz zu schaffen, zum anderen sollte im Hintergrund ein großes Team an Beratungsfachkräften genau diese Beratungsleistung im Zusammenspiel erbringen können. Die Software musste die technische Brücke sein für die Koordination eines bundesweiten trägerübergreifenden und virtuell kommunizierenden Beratungsteams. Dies ist mit der Software Virtuelle Beratungsstelle mehr als gelungen.

Die zweite Herausforderung im Jahr 2004 war, ausreichend Fachkräfte zu schulen, die ab dem 1. Januar 2005 in der bke-Onlineberatung mitwirken sollten. Heute sind immer noch Fachkräfte aus dieser Anfangszeit in der bke-Onlineberatung tätig. Allein das zeigt schon, welches Potential und welche Anziehungskraft in der bke-Onlineberatung steckt.

Das Beratungsteam wuchs in diesen ersten 3 Jahren auf knapp 50 Beraterinnen und Berater an. Koordiniert wurden sie vom damaligen Leiter der bke-Onlineberatung,

Heinz Thiery, sowie einem Koordinationsteam bestehend aus Beraterinnen und Beratern der Pionierphase. So konnten die ersten wichtigen Erfahrungen mit der kanal-reduzierten schriftbasierten Kommunikation direkt weitergegeben werden.

Beratungsarbeit ist das eine – das andere ist das Teamgefüge. Wie schafft man es, diese Anzahl an Mitwirkenden, die wie Satelliten in der gesamten Bundesrepublik verstreut vor ihren PCs sitzen, für das Gemeinsame zu begeistern, als Team zusammenzuwachsen? Es ist wohl wie vor Ort auch eine Mischung aus vielen Komponenten, allen voran Vertrauen, Transparenz und Wohlwollen. Hier hat das erste Konzept von Klaus Menne schon viel Weitsicht bewiesen: Ohne die eine jährliche Zusammenkunft im Face-to-Face-Kontakt würde das Team so nicht bestehen können. Zusätzlich schweißt sicherlich das gemeinsame Lernen und Einlassen auf diese besondere Form der Beratung die Beraterinnen und Berater auch in den Interventionen eng zusammen. Es besteht Vertrauen auf Augenhöhe.

Ein weiterer Meilenstein in den 20 Jahren der bke-Onlineberatung war die Verschriftlichung der Fachlichen Standards sowie der Handlungsleitfäden durch Silke Naudiet, die zeitweise die kommissarische Leitung der bke-Onlineberatung übernommen hat. Diese Standards bilden das verbindliche Regelwerk der bke-Onlineberatung und sind maßgeblich für die hohe Qualität des Beratungsangebotes.

Die Qualität des Angebots bke-Onlineberatung samt aller Unterstützungsstrukturen, die jedem Teammitglied zur Verfügung steht, spricht für sich. Eltern und Jugendliche

haben für ihre Sorgen und Anliegen immer ein sehr gut ausgebildetes und erfahrenes Gegenüber – auch in sehr schwierigen Lebenslagen.

In 20 Jahren waren insgesamt fast genau 300 Beraterinnen und Berater schon Teil des Teams der größten Erziehungs- und Familienberatungsstelle der Bundesrepublik.

Ganz persönlich habe ich diese Entwicklung als technische Koordinatorin und später als Technisch-organisatorische Leiterin begleitet. Von Anfang an war ich begeistert von dem Wir-Gefühl, das trotz dieses sehr besonderen Teamgefüges die Zusammenarbeit trägt. Das war und ist für mich nicht selbstverständlich. Die Kommunikation in einem Team, das sich nur einmal im Jahr in Präsenz sieht, ist eine besondere Herausforderung und dies musste auch ich erst lernen. Heute ist es für uns selbstverständlich, mit Menschen zu kommunizieren, die nicht face-to-face im selben Raum sind. Vor 20 Jahren war es dies selbst in den großen Unternehmen nicht. Eine Erkenntnis, die ich in einer Fortbildung für „Virtuelle Teams“ im Jahr 2012 (!) erfahren musste. In der bke-Onlineberatung ist es von Anfang an gelungen. Und das macht mich stolz!

Mein Dank gilt an dieser Stelle den Menschen, die geduldig mit mir „schriftbasierte Kommunikation“ gelernt haben, die mich gefordert, gefördert und unterstützt haben, und vor allem, die mich und mein Tun als „technische Schnittstelle“ immer wertgeschätzt haben!

*Christine Sutara
Technisch-organisatorische Leiterin*

20 Jahre
bke-Onlineberatung
#gemeinsamStärker

Gedanken zu 20 Jahren bke-Onlineberatung

Zu Beginn stand eine unscheinbare Anzeige in den Informationen für Erziehungsberatungsstellen Ende 2002, dann meine erste Info-Veranstaltung in Bonn. Nach einer Bewerbung und einem Telefonat mit Herrn Menne erhielt ich einen Vertrag als Forenmoderatorin für das Elternforum und Mailberatung für Eltern. Koordinatorin für die Foren war ich ab Juni 2005 bis 31. 12. 2012. Danach bin ich in der Einzel- und Gruppensupervision bis heute tätig.

Die Intensität der schriftbasierten Kommunikation hatte ich zunächst nicht erwartet. Dies hat sich für mich auf die Beziehungen zu den Face-to-Face-Klient*innen ausgewirkt, mich besonders für die inneren und äußeren Hindernisse sensibilisiert, die es für eine Anmeldung zu überwinden gilt. Mir wurde auch deutlich, dass ein ausführliches Erstgespräch – genau wie eine Mailberatung auf der Erwachsenenenseite – durchaus als Einmalkontakt eine positive Veränderung in Gang setzen kann und keinen „Fehler in der Beziehungsgestaltung“ darstellt.

Die Erfahrungen auf der Jugendseite hatten mir gezeigt, dass für viele Jugendliche eine nicht-bewertende und geduldige Kommunikation mit Erwachsenen von großer Seltenheit ist. Dies hatte mich ermutigt, in die Kinder- und Jugendpsychiatrie zu wechseln und meine letzten Vollzeit-Berufsjahre zu nutzen, auch diese Versorgungsseite besser kennenzulernen und Kinder und Jugendliche direkt therapeutisch zu begleiten.

Die Supervisionstätigkeit – die auf Grund der stark implementierten Interventionsroutinen schon von Beginn der Virtuellen Beratungsstelle an nicht allzu stark in Anspruch genommen wurde, ist als Einzelsupervision durch die Möglichkeit, vollständige Verläufe nachlesen zu können, eine besondere Chance, die Kommunikation zu analysieren und Muster und Veränderungen zu erkennen und zu verstehen. In den Gruppensupervisionen zu als „schwierig“ erlebten Themen können oft Lösungsansätze und Erfahrungen der Gruppe weitergegeben werden, die die BeraterInnen stärken, entweder durchzuhalten oder neue Aspekte in die Beziehung einzubringen und zu erproben.

Die Zusammenarbeit im Koordinationsteam, die Fortbildung und die Mentorate für die jeweils neuen Fachkräfte, die Jahrestreffen und die Möglichkeit, die bke-Onlineberatung auf unterschiedlichen Ebenen vorzustellen und zu repräsentieren, waren Highlights dieser Tätigkeit. Als „normaler EB-Mensch“ hätte ich die große fachliche Qualität, Breite der Erfahrung und Freude am Austausch der KollegInnen nicht erfahren können.

Die stärkste Besonderheit der bke-Onlineberatung stellt für mich das intensive Engagement und die große fachliche und menschliche Qualität der beteiligten Fachkräfte dar, die sich der sehr weitgehenden Transparenz

dieser Arbeit stellen und damit nicht nur die bke-Onlineberatung stetig weiterentwickeln, sondern auch in ihren „Heimat-Teams“ vieles angestoßen und verändert haben (was sicher nicht immer einfach war und ist).

In der bke-Onlineberatung kommen die institutionellen Vorteile des Konzeptes „Erziehungsberatung“ intensiv zum Tragen, die Möglichkeit (und Notwendigkeit) auf Veränderungen der Bedürfnisse der KlientInnen zu reagieren, die Angebote anzupassen und ständig neue Wege zu finden, unterschiedliche Klientengruppierungen zu erreichen. Ich hoffe, noch für eine Weile Teil dieser Institution sein zu können.

*Jutta Steck-Kirschner
Supervisorin*

Liebes bke-Online-Team,

20 Jahre Virtuelle Beratungsstelle – was für ein tolles Jubiläum, dazu gratuliere ich Euch ganz herzlich!

Als ich vor 19 Jahren mit der bke-Onlineberatung in den Bereichen Mailberatung und Jugendchatmoderation begann, war die virtuelle Arbeit noch sehr neu und ihr wurde häufig mit Skepsis begegnet, fand sie doch im „anonymen Internet“ statt, ohne Face-to-Face-Kontakt und war dadurch „irgendwie nicht real“ oder „nicht echt“, so erinnere ich einige Stimmen. Dass es jedoch gerade die Anonymität ist, die einen Schutz für Hilfesuchende und eine niederschwellige Möglichkeit darstellt, um sich schneller öffnen und anvertrauen zu können, hat glücklicherweise immer mehr Menschen erreichen und überzeugen können. Heute zählt die bke-Onlineberatung nach Jahren der Pionierarbeit zu einem etablierten Verfahren, wie ihr großer Erfolg mit den hohen Userzahlen belegt. In meiner gegenwärtigen Funktion als Supervisorin der Virtuellen Beratungsstelle, in der ich nicht mehr im direkten Kontakt mit den Ratsuchenden stehe, schätze ich die Arbeit mit Euch Kolleg*innen sehr. Denn Ihr arbeitet nicht nur fachlich auf sehr hohem Niveau, sondern seid äußerst engagiert, empathisch und mit sehr viel Herz dabei, wie ich immer wieder feststellen kann! Neben dem Grund Euch allein deshalb ordentlich zu feiern, ist dies, wie ich finde, eine sehr gute Prognose für mindestens weitere 20 Jahre bke-Onlineberatung.

*Herzliche Grüße,
Sabine Lehner
Supervisorin*

Entwicklungen 2023

„Ich finde es super, dass es hier eine Möglichkeit gibt, sich auszutauschen und über Themen zu reden, die einige kennen oder gar schon durch haben. Deshalb habe ich die Hoffnung, dass mir jemand mit Rat bei meinem Problem helfen kann.“¹

Dieses Zitat aus dem Elternforum zeigt, wie wichtig ein unkomplizierter, anonymer und kostenfreier Austausch mit anderen Ratsuchenden aber auch mit Fachkräften aus der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung für viele Ratsuchende ist. Besonders Jugendliche und Eltern, für die eine Beratungsstelle nur schwer erreichbar ist oder die Hemmungen und Ängste haben, eine solche aufzusuchen, nutzen das Angebot der bke-Onlineberatung gern. So registrierten sich im Berichtsjahr 3.850 Ratsuchende neu auf dem Beratungsportal. Weit mehr als zwei Drittel davon waren Eltern (2.911). Auf bke-jugendberatung.de registrierten sich 939 Jugendliche neu.

Mailberatung

Allen Ratsuchenden steht die Möglichkeit offen, nach der Registrierung auf dem datensicheren Beratungsportal eine Mailberatung zu beginnen. Antwort auf ihre Anfrage erhalten sie spätestens nach 48 Stunden, oft auch schon früher. Die Fachkraft, der die Anfrage zugeteilt wird, steht dann bei Bedarf auch für einen längeren Beratungsprozess zur Verfügung. Im Jahr 2023 zählte die bke-Onlineberatung insgesamt 2.178 Fälle in der Mailberatung. Das ist geringfügig weniger als im Jahr davor (2.248).

Die meisten Mailberatungsfälle wurden auf bke-elternberatung.de verzeichnet (1.732). Die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit dieser Beratungsform (z.B. auch abends eine Mail schreiben zu können, wenn die Kinder im Bett sind) wird von Eltern sehr geschätzt. Die häufigsten Gründe, aus denen heraus sich Mütter und Väter 2023 an die bke-Onlineberatung wandten, waren:

- Erziehungsunsicherheit/Überforderung
- Trennung und Scheidung
- Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten
- Partnerkonflikte.

Erziehungsunsicherheiten und Überforderungsgefühle wurden mit 63,5% (mit großem Abstand zu den anderen Gründen) deutlich am meisten genannt. Besonders viele Eltern, die dieses Beratungsangebot nutzen, haben Babys oder kleine Kinder.

In den 1.041 aktiven Mailberatungen im Berichtsjahr schrieben Mütter und Väter 3.017 Nachrichten an ihre*n Berater*in. Das bedeutet, im Durchschnitt konnten die meisten Anliegen nach 2,9 Kontakten zufriedenstellend geklärt werden. Manche Problemlagen erforderten allerdings eine längere Begleitung. So waren bei 14 Müttern oder Vätern über 20 Kontakte nötig und bei 11 Ratsuchenden waren es 16 bis 20 Kontakte.

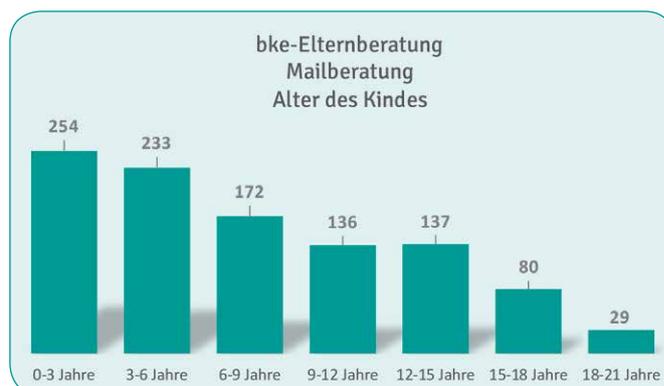
Auf bke-jugendberatung.de wurden 446 Mailberatungsfälle im Jahr 2023 gezählt. Die Anliegen bzw. Probleme der Jugendlichen, wegen derer sie sich Hilfe und Unterstützung bei der bke-Onlineberatung gesucht haben, waren folgende:

- Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind
- Ängste
- Gehemtheit/soziale Unsicherheit
- Suizidale Tendenzen und selbstverletzendes Verhalten.

Hier zeigt sich, dass Jugendliche neben den klassischen Ablösekonflikten im Elternhaus noch aus anderen Gründen psychisch belastet sind. Die Sinus Studie 2023² (im Auftrag der BARMER) hat nach Befragung von Jugendlichen im Alter von 14 bis 17 Jahren festgestellt, dass für 53% Kriege, für 47% der Klimawandel und für 46% die Umweltverschmutzung ein großes Sorgenpotential haben. Genau diese Sorgen beschrieb eine Jugendliche im Februar 2023 im Forum:

„Mich macht es so unglaublich wütend, mitzubekommen, dass der Krieg sich so sehr zieht und keine Ende nehmen zu wollen scheint. Nicht nur in der Ukraine – überall auf der Welt. Mir macht das Angst und ich habe das Gefühl, irgendwie etwas kontrollieren zu müssen. Wird es unsere Welt in zehn Jahren noch geben? Leben wir dann noch? Existieren wird dann überhaupt noch? Oder in fünf Jahren? Wie realistisch ist das?“

Auch die aktuelle Analyse des Kinder- und Jugendreports der DAK-Gesundheit zeigt, dass sich die Zahl der



¹ Zitate aus dem Jugend- und Elternforum der bke-Onlineberatung im Jahr 2023.

² SINUS-Jugendforschung: Ergebnisse einer Repräsentativ-Umfrage unter Jugendlichen 2023/2024, Heidelberg, Oktober 2023
Eine SINUS-Studie im Auftrag der BARMER

psychischen Erkrankungen von Kindern und Jugendlichen in Deutschland auf einem hohen Niveau stabilisiert hat. Dabei sind jugendliche Mädchen am stärksten von Depressionen, Angststörungen und Essstörungen betroffen (vgl.: fit! Das Gesundheitsmagazin 1/2024, DAK-Gesundheit).

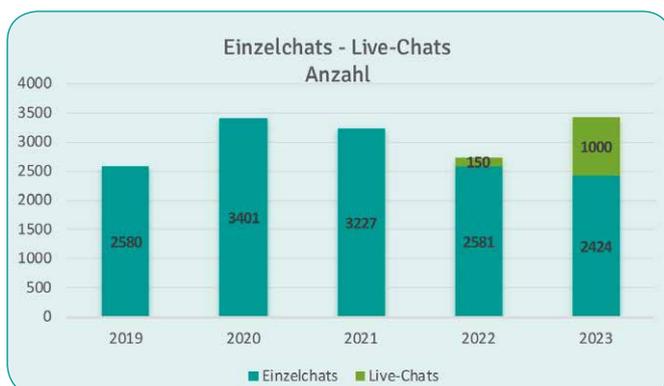
Innerhalb der bke-Onlineberatung wird genau dies deutlich, schaut man sich die Kontaktzahlen an. So schrieb in den 305 aktiven Mailberatungen die Jugendlichen 5.231 Nachrichten an ihre*n Berater*in. Das sind im Durchschnitt 17,2 Kontakte. Bei der Intensität und Schwere der Problemlagen war 2023 bei einem Drittel der User*innen eine längerfristige Beratung und Begleitung (zum Teil über Jahre) erforderlich. Konkret heißt das, 68 Jugendliche benötigten über 20 Kontakte und bei 30 Jugendlichen waren es 16 bis 20 Kontakte.

Der geschützte und anonyme Raum innerhalb der bke-Onlineberatung ermöglicht es manchen Jugendlichen, zum ersten Mal überhaupt über ihre psychischen Probleme, über ihre Ängste und Sorgen, über ihre Gefühle zu sprechen. Bei den hoch qualifizierten und empathischen Fachkräften fühlen sie sich sicher und verstanden. Trotzdem kann es sein, dass die Berater*innen bei den sehr schwer belasteten Jugendlichen zusätzlich die Notwendigkeit sehen, dass diese sich Hilfe, Unterstützung oder Behandlung an ihrem Wohnort suchen. Die Motivation und Ermutigung, erste Schritte in diese Richtung zu gehen, benötigt aber oft viel Zeit und Geduld, stellt aber auch eine gute Brücke zu den Präsenz-Beratungsangeboten dar.

Einzelchat

Beratung im Einzelchat wird in der bke-Onlineberatung in drei verschiedenen Varianten angeboten. Diese Angebotsform ermöglicht einen zeitsynchronen direkten Kontakt zwischen Ratsuchenden und Fachkraft.

Im Rahmen einer Offenen Sprechstunde stehen an



allen Werktagen zu bestimmten Zeiten (vormittags, nachmittags und abends) Fachkräfte zur Verfügung, die Ratsuchenden die Möglichkeit bieten, Fragen und Probleme in einem Einzelchat direkt zu besprechen. In jeder Woche hat die Offene Sprechstunde mindestens 25 Stunden

Bindung – Die Herausforderung in der bke-Jugendberatung

Die digitale Revolution hat zweifellos auch die Beziehungsart unter den Jugendlichen verändert. Das bedeutet jedoch nicht, dass die Suche nach sicherer, verbindlicher und lebensorientierter Bindung zu Erwachsenen weniger geworden ist. Es geht heute in erster Linie darum, die sich ständig verändernden Medien und unterschiedlichen Tools einzubeziehen, wenn Jugendliche von sich erzählen möchten oder wenn sie Orte aufsuchen, in denen sie soziale Identitätsbildung vollziehen. Die anonyme schriftbasierte „virtuelle“ Beratung bietet hierbei ein weites Feld innerhalb der allgemeinen Beratungsangebote, das seitens der Jugendlichen auch im Jahr 2023 mit Beständigkeit aufgesucht und angenommen wurde.

Studien belegen, dass die Einsamkeit unter Jugendlichen, trotz der heute angebotenen technischen Möglichkeiten, sich permanent „vernetzen“ zu können, groß ist. Die fortschreitende Digitalisierung stellt in der Begleitung von Jugendlichen per se weder eine Chance noch ein Risiko dar, sie ist vielmehr als ein Prozess der Zeit anzunehmen. Die Herausforderung, die sich im Beratungsalltag darstellt, ist, die stetige Frage nach Bindung, heißt nach emotionaler Stabilität, so sicher und ermutigend wie möglich zu gestalten und umzusetzen. In psychologischer Hinsicht sind die Beratungsangebote, auch im Onlineformat von immenser Bedeutung, um unter den Usern Empathie, Gemeinschaftsgefühl und positive Zukunftsperspektiven zu fördern. Hierdurch kann hohem psychosozialen Stress sowie krankmachenden Symptomen wie starken Ängsten, langanhaltendem sozialem Rückzug bis hin zur Depression präventiv begegnet werden. Oder es erfolgt in manchen Situationen über viele Monate eine professionelle Begleitung mit dem Ziel der emotionalen Stabilisierung und oftmals dem therapeutischen Hilfebeginn vor Ort.

Giovanni De Santis
Kordinator Einzelchatberatung

geöffnet. Im Jahr 2023 fanden insgesamt 2.424 Einzelchats mit 614 Ratsuchenden statt.

Besonders Jugendliche nutzen dieses Angebot gern, erhalten sie hier doch eine schnellere Rückmeldung als innerhalb einer Mailberatung. Laut JIM-Studie 2023³ besitzen mittlerweile 96% aller Jugendlichen ein eigenes Smartphone und verbringen täglich durchschnittlich 224 Minuten ihrer Freizeit online. Da ist es verständlich, dass sie auf der Suche nach Hilfe und Unterstützung zuerst Beratungsangebote im Internet suchen. Und chatten ist etwas, was sie täglich und viel tun (z.B. über WhatsApp). Aber auch Eltern – selber schon mit den neuen Medien groß geworden – nutzen immer häufiger die Einzelchat-Beratung.

Die Offene Sprechstunde kann je nach Bedarf ein- oder mehrmalig genutzt werden. Die Wahl eines bestimmten Beraters/einer bestimmten Beraterin besteht allerdings nicht. Für besonders belastete Ratsuchende gibt es deshalb seit einigen Jahren die Möglichkeit einer kontinuierlichen Einzelchat-Beratung. Hier werden dann (ähnlich wie in den Beratungsstellen vor Ort) meist wöchentlich Termine bei ein und derselben Fachkraft geplant. Dieses Angebot ermöglicht somit einen kontinuierlichen lösungsorientierten Beratungsprozess auf Grundlage einer stabilen Beratungsbeziehung, der besonders bei komplexen und schwerwiegenden Themen zielführender und fokussierter gestaltet werden kann. Dieses Angebot nahmen 2023 22 Ratsuchende an.

Die dritte Variante der Einzelchat-Beratung ist der Live-Chat. Dieses spezielle Angebot richtet sich an interessierte Ratsuchende, die (noch) nicht registriert sind und ist damit besonders niedrigschwellig. Zur Zeit besteht diese Chatmöglichkeit an jedem Werktag für zwei Stunden. Eine Ausweitung dieser Zeit ist in Planung. Leider gab es hin und wieder technische Probleme bei der Stabilität der Live-Chats. Da ist im Jahr 2024 aber Besserung in Sicht (siehe Seite 37).

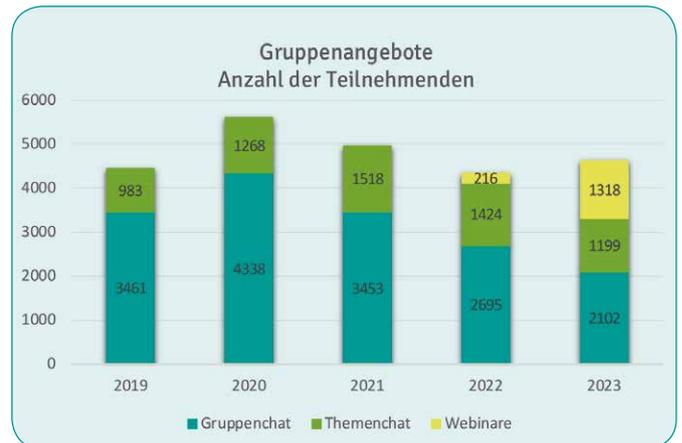
Der Live-Chat ist vor allem für erste Fragen, kurze Anliegen und Informationen über das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung gedacht. Da aber auch hier qualifizierte Berater*innen chatten (und kein Chatbot), kann in akuten Krisensituationen auch sofort fachlich fundierte Hilfe angeboten werden. Bei komplexeren Problemen, bei denen intensivere und längere Begleitung notwendig erscheint, empfehlen die Beratenden eine Registrierung bei der bke-Onlineberatung und verweisen auf die verschiedenen Beratungsmöglichkeiten des Portals.

Die Statistik zeigt, dass sich die Nutzung der Einzelchat-Beratungsangebote seit Jahren auf einem ähnlich hohen Niveau bewegt.

Gruppen- und Themenchats

Neben den bisher beschriebenen Einzelberatungsangeboten (per Mail oder Chat) können sich in der bke-Onlineberatung Ratsuchende auch untereinander austauschen und unterstützen. Dafür werden verschiedene Gruppenchatangebote bereitgehalten.

³JIM-Studie 2023. mpfs. Medienanstalt Rheinland-Pfalz.



In themenoffenen Gruppenchats besteht die Möglichkeit, über aktuelle Anliegen oder Probleme einzelner User*innen zu sprechen. Bei den daneben angebotenen Themenchats, an denen teilweise externe Expert*innen teilnehmen, ist im Vorfeld das Thema des Austauschs bekannt (siehe Seite 26). Alle Gruppenchats werden von Moderator*innen fachlich begleitet.

Im Jahr 2023 fanden insgesamt 325 offene Gruppenchats mit 2.102 Teilnehmenden und 181 Themenchats mit 1.199 Teilnehmenden statt.

Seit 2022 werden zudem für Eltern Webinare angeboten, bei denen ein*e Expert*in mit Bild und Ton referiert, die zuhörenden Eltern sehen und hören sich aber gegenseitig nicht. So wird auch hier die Anonymität der Ratsuchenden gewahrt (siehe Beitrag S. 28)

Im Berichtsjahr fanden folgende Webinare statt, an denen insgesamt 1.318 Interessierte teilgenommen haben:

- **Für ein gutes Bauchgefühl... vor, während und nach der Geburt**
Mit Emine Bodenstein (Familienhebamme)
- **Born to be wild – Kinder verstehen**
Mit Herbert Renz-Polster (Kinderarzt und Autor)
- **Erziehen ohne Schimpfen und Geschwister als Team**
Mit Nicola Schmidt (Wissenschaftsjournalistin und Autorin)
- **Was jetzt? – Verlust und Trauer in der Familie**
Mit Stephanie Witt-Loers (Trauerbegleiterin und Autorin)
- **Mama, was ist los mit Dir? Mit Kindern über psychische Probleme reden**
Mit Andreas Schrappe (Diplom-Psychologe und Autor)
- **Begleiten statt verbieten – Kinder digital begleiten**
Mit Leonie Lutz (Familienbloggerin und Autorin)
- **Elternsein wenn's kriselt: Selbstfürsorge und Ausgeglichenheit! und Pubertät – Vorsicht Baustelle**
Mit Oliver Freiling (Diplom-Psychologe)

Forum

Eine andere Möglichkeit für Ratsuchende, sich untereinander auszutauschen und zu unterstützen, bietet das Forum.

In der bke-Onlineberatung gibt es ein Jugend- und ein Elternforum. Beide Foren werden täglich zwischen 8:00

und 22:00 Uhr von Moderator*innen fachlich begleitet, die auf die Einhaltung der Foren-Netiquette achten, Fragen beantworten oder die Diskussion anregen. Täglich bedeutet hier, auch an Sonn- und Feiertagen, was von vielen Nutzer*innen sehr geschätzt wird. Während der Weihnachtsfeiertage hat sich eine Jugendliche explizit dafür bedankt:

*„Und an alle bke-Berater/innen, oder wie ich Euch am besten nennen soll? Auch diejenigen die an den Feiertagen so aktiv hier auf dieser Plattform sind: ihr macht einen wunderbaren Job und dass ihr uns in dieser unfassbar turbulenten-schwierigen Zeit ein zu Hause schenkt, uns schreibt, Chats anbietet obwohl ihr auch eine Familie und ein Leben außerhalb der bke habt. Ihr bekommt hier ein kleines imaginäres Krönchen von mir, auch wenn das vielleicht zur eine Kleinigkeit ist... Eure Arbeit ist es hier definitiv nicht und das wollte ich Euch nur wissen lassen, dass ich ganz doll dankbar bin!
Auch natürlich an die anderen User/innen, die weiter kämpfen oder es zumindest versuchen!“*

Im Forum für Eltern und im Forum für Jugendliche wurden im Berichtsjahr insgesamt 2.659 Beiträge geschrieben.

Das Elternforum bietet Müttern und Vätern die Möglichkeit, sich zu den verschiedensten Fragen rund um die Erziehung ihrer Kinder mit anderen Eltern auszutauschen und von deren Erfahrungen zu profitieren. So wurde z.B. im Unterforum „Grundschulkind und Vorpubertät (6 bis 12 Jahre)“ das Thema „Trennungsangst“ diskutiert. Eine Mutter berichtet, wie sie eine Anregung aus dieser Diskussion aufgegriffen hat:

„Die Anregung mit den Herzen fand ich für uns sehr passend und habe es, leicht abgewandelt mal ausprobiert. Wir haben diese Stempelstifte vom schwedischen Möbelhaus. Da ist auch ein rotes Herz bei. Ich fragte meinen Sohn also abends, ob er am nächsten Morgen mal so einen Stempel auf die Hand haben wolle, als Erinnerung, dass wir aneinander denken und uns auch lieb haben, wenn wir uns nicht sehen. Er wollte! Und zwar einen von jedem (Papa, Mama, Schwester) :) Das war dann tatsächlich unser Wendepunkt! Nach ein paar Tagen, in denen es ein wenig besser lief, gab es zusätzlich eine Lego-Belohnung und heute morgen ist er tatsächlich gut gelaunt in die Gruppe geflitzt. Tausend Dank fürs Teilen dieser Anregung!“

Das Jugendforum ermöglicht es jugendlichen Ratsuchenden rund um die Uhr, sich eigene Sorgen und Nöte von der Seele zu schreiben, aber auch in den Austausch mit anderen zu gehen und sich gegenseitig zu unterstützen. Eine Jugendliche beschrieb das sehr treffend mit folgenden Worten:

„Auf jeden Fall bin ich so froh, dass hier immer wer im Forum zum Quasseln und so von Gedanken ablenken unterwegs ist. Da fühlt man sich total geborgen, und fühl dich gerne virtuell umarmt.“

Themenwochen, in denen die Diskussion und der Austausch angeregt werden sollen, wurden auch 2023 am Anfang eines jeden Monats von den Forenmoderator*innen gestartet. Zu folgenden Themen wurde im Berichtsjahr diskutiert:

- Freundschaft
- Einsamkeit
- Das ist unfair! Über Kränkungen & Co.
- Religion, Glaube & Spiritualität
- Was ist ein guter Vater?
- Was hast du denn an? – Kleider machen Leute!
- Wofür lohnt es sich zur Schule zu gehen?
- Alles verque(e)r?
- „Silent October“
- Mobbing
- Was heißt hier Schön?

Zusammenarbeit der Fachkräfte

Im multidisziplinären Team der bke-Onlineberatung wirkten im Berichtsjahr 101 Fachkräfte aus allen 16 Bundesländern mit. Zur Qualitätssicherung sind sie im kontinuierlichen fachlichen Austausch. Als interne Kommunikationskanäle stehen ihnen innerhalb der datensicheren Beratungsplattform ein internes Nachrichtensystem, ein internes Informations- und Austauschforum, Fachkräfte-Chats und Intervisionen via Chat für alle Beratungsformen zur Verfügung. Einmal im Jahr besteht während einer Klausurtagung die Möglichkeit, direkt miteinander ins Gespräch zu gehen, über neue Entwicklungen zu beraten und sich fachlich weiterzuentwickeln. Zur Tagung 2023, die in Fulda stattfand, hielt Birgit Knatz (eine Pionierin der Online-Beratung im deutschsprachigen Raum) einen Vortrag zum Thema „Wenn Menschen Wahrheiten erfinden – Anonyme Beratung und subjektive Wahrheiten“. An diesem Präsenztreffen nahmen gut 70 Beraterinnen und Berater teil.

Koordination und Leitung

Die Koordination und Leitung der bke-Onlineberatung liegt in den Händen eines Teams. Neben der technisch-organisatorischen Leiterin und der fachlichen Leiterin gibt es drei fachliche Koordinatorinnen und Koordinatoren. Eine weitere Koordinatorin ist für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zuständig.

Das Koordinationsteam trifft sich wöchentlich zu Teambesprechungen online, um aktuelle Themen und Vorkommnisse zu diskutieren. Mehrmals im Jahr finden mehrtägige Sitzungen statt, die für den notwendigen zeitintensiven Austausch über konzeptionelle Weiterentwicklungen, Planung neuer Angebote und Qualitätssicherungsmaßnahmen u.ä. genutzt werden. Im Jahr 2023 fanden diese Treffen am 09./10. Februar online, am 27./28. März, am 14. Juni und am 15./16./17. November in Präsenz statt.

Beteiligung der Bundesländer

Bundesländer	Ist-Std.	Soll-Std.	Erfüllungsgrad in %
Baden-Württemberg	54,75	111	49,3
Bayern	99	132	75,0
Berlin	50	37	135,1
Brandenburg	5	25	20,0
Bremen	10	7	142,9
Hamburg	15	19	78,9
Hessen	60	63	95,2
Mecklenburg-Vorpommern	16	16	100,0
Niedersachsen	31	80	38,7
Nordrhein-Westfalen	98	179	54,7
Rheinland-Pfalz	15	41	36,5
Saarland	10	10	100,0
Sachsen	33	40	82,5
Sachsen-Anhalt	20	22	90,9
Schleswig-Holstein	16	29	55,2
Thüringen	20	21	95,2
GESAMT	552,75	832	66,4

Stand 31.12.2023

Schulung

Das Leitungsteam organisiert und begleitet auch die Schulung, die Beraterinnen und Berater absolvieren müssen, bevor sie bei der bke-Onlineberatung mitwirken können. Im Jahr 2023 fand diese Schulung im Oktober in Fulda statt. Zehn Erziehungsberater*innen aus verschiedenen Beratungsstellen nahmen daran teil. Im Anschluss an diese Schulung werden die neuen Fachkräfte von erfahrenen Kolleg*innen im Rahmen eines Mentorates bei ihren ersten Schritten in die schriftbasierte Onlineberatung begleitet. Die Mentor*innen und die technisch-organisatorische Leiterin stehen auch bei Fragen im Umgang mit der Software zur Verfügung.

Öffentlichkeitsarbeit

Die bke-Onlineberatung ist ein wesentlicher Unterstützungsanker für Eltern und Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen. Um die Bekanntheit dieses Angebotes zu erhöhen, Barrieren zu beseitigen und die Reichweite zu erweitern ist Öffentlichkeitsarbeit essentiell.

Zielgruppen und Bedürfnisse

Die Kernzielgruppen der bke-Onlineberatung, Eltern und Jugendliche, suchen oft anonym und niederschwellig Rat und Unterstützung in persönlichen und erziehungsrelevanten Fragen. Auch richtet sich die Öffentlichkeitsarbeit an Multiplikator*innen wie Lehrkräfte und Fachpersonal sowie Entscheidungsträger*innen aus Politik und Gesellschaft, deren Einbindung für die Förderung und Entwicklung der

bke-Onlineberatung von großer Bedeutung ist. Durch zielgerichtete Informations- und Aufklärungsarbeit werden diese Schlüsselpersonen über die Wichtigkeit der Angebote aufgeklärt.

Ziele und Strategie der Öffentlichkeitsarbeit

Oberstes Ziel ist, das Wissen um und das Vertrauen in die bke-Onlineberatung zu stärken, um eine breitere Nutzerbasis zu erreichen. Alle Aktivitäten, von Pressearbeit über Events bis hin zu Online-Marketing, dienen dem Hauptzweck, das Angebot allgemein bekannt und leicht zugänglich zu machen.

Digitale Präsenz

2023 war ein gutes Jahr für die Erhöhung der digitalen Sichtbarkeit der bke-Onlineberatung. Die Website erlebte einen Anstieg des Traffics, welcher auf eine Suchmaschinenoptimierung (SEO) zurückzuführen ist. Dies führte nicht nur zu höheren Besucherzahlen und Seitenaufrufen, sondern auch zu einer verlängerten Verweildauer der Nutzer, was auf eine verbesserte Benutzererfahrung hinweist.

Um das Nutzungserlebnis zu optimieren und zumindest Eltern einen Einblick in Erziehungsthemen zu gewährleisten, werden der Elternblog und der Podcast regelmäßig mit fachlichen Themen gefüllt. Die Beiträge werden von internen Fachkräften oder externen Experten geschrieben oder eine Podcastfolge entsteht im Interview.

Blogbeiträge:

- Pubertät: Vorsicht Baustelle – Antworten auf Elternfragen
- Mein Kind will abends nicht einschlafen!
- 50 ways to leave your lover – oder: Wie ich nach einer Trennung noch in den Spiegel schauen kann.
- In der Krise nicht die Krise kriegen.

Podcastfolgen:

- Zwischen Wahrheit und Magie – Wie spreche ich über das Christkind?
- „Mama, was ist los mit Dir?“ – Wie spreche ich mit Kindern über psychische Erkrankungen?
- Ein guter Vater.

Der geplante Relaunch der Website Mitte 2024, der im Berichtsjahr bereits vorbereitet wurde, zielt darauf ab, die architektonische Struktur weiter zu modernisieren und noch direkter an die Bedürfnisse der Nutzer zu adressieren. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Benutzerführung und der Anonymität, um den Kernanforderungen der Zielgruppe gerecht zu werden.

Die Social-Media-Präsenz wurde strategisch ausgeweitet, wobei ein besonderes Augenmerk darauf lag, relevante und ansprechende Inhalte zu produzieren, die zur organischen Reichweitensteigerung beitragen. Geschichten, interaktive Beiträge und Videos sind ein fester Bestandteil der Content-Strategie geworden, da sie vor allem Jugendliche ansprechen und die Möglichkeit bieten, in

einen Dialog zu treten. Die Community auf Plattformen wie Facebook, Instagram und X (Twitter) wuchs stetig.

Websitenutzung

Im Jahr 2023 zählten die Webseiten der bke-Onlineberatung 258.000 Besuche mit insgesamt 3.633.000 Seitenansichten. Die Analyse der Websitenutzung zeigte, dass 66% der Besuche über direkte Eingaben erfolgten – ein Indikator für hohe Markenbekanntheit. 25% der Besucher kamen über Suchmaschinen, ein Beleg für erfolgreiche SEO-Maßnahmen. Wenngleich soziale Medien nur 1% der Besuche (2.580) ausmachten, sind sie ein wichtiger Kanal für Jugendliche, die unauffällig Rat suchen. Das verdeutlicht die Notwendigkeit, mit der gemeinten Zielgruppe auf diesen Plattformen unter Berücksichtigung ihrer Datenschutzerfordernungen zu interagieren. Weitere 0,5% der Besucher kamen über externe Links, was die Bedeutung kooperativer Netzwerke hervorhebt.

Im Berichtsjahr 2023 wurde das Angebot der bke-Onlineberatung von mehr als 3.500 verschiedenen Internetseiten empfohlen und verlinkt. Zu dieser Vielzahl an Referenzquellen zählen einige professionelle staatliche Einrichtungen, darunter das BMFSFJ sowie die Ministerien für Jugend der Bundesländer, und spezialisierte Online-Plattformen wie BAER.de oder elternsein.info. Darüber hinaus haben zahlreiche Partnerorganisationen der bke-Onlineberatung sowie ähnliche Beratungsangebote im Bereich Jugendhilfe Verweise zu den Portalen bke-elternberatung.de und bke-jugendberatung.de eingerichtet. Diese Vernetzung trägt maßgeblich dazu bei, in den Ergebnislisten gängiger Suchmaschinen prominenter positioniert zu werden und somit die Auffindbarkeit und Zugänglichkeit der Beratungsdienste zu optimieren.

Medienarbeit

In der Medienarbeit konnte die bke-Onlineberatung ihre Präsenz und Glaubwürdigkeit ausbauen. Die Zusammenarbeit mit namhaften Medien wie der Deutschen Presseagentur (dpa) und anderen wichtigen Presseorganen hat an Dynamik gewonnen, was frequente Fachinterviews ermöglichte. Diese Interviews haben einen signifikanten Beitrag geleistet, um die Kompetenz und Arbeitsweise der bke-Onlineberatung zu vermitteln und die Wahrnehmung als Spezialist im Bereich der Erziehungsberatung zu festigen. Gefragte Themen waren:

- Babysprache mit Kindern sprechen?
- Hauen, beißen, kratzen?
- Lieblingskind
- Brille, Spange, Hörgerät
- Überlebensstipps für Eltern
- Taschengeld.

Des Weiteren wurde die Verteilung von Printmaterialien fortgesetzt, um die Zielgruppe in größerer Breite zu erreichen und somit die Reichweite des Beratungsangebots zu maximieren. Auf Anfrage versendet die bke-Onlineberatung eine Reihe an Printmaterialien – wie Flyer, Postkarten

oder Poster an Multiplikator*innen, um diejenigen zu erreichen, die professionellen Beratungsbedarf haben.

Ein breites Spektrum an Fachkräften und Institutionen, einschließlich Kinder- und Jugendärzt*innen, Schulsozialarbeiter*innen, Jugendhilfeeinrichtungen sowie weiteren Fachorganisationen, hat diese Möglichkeit in Anspruch genommen. Über 160 unterschiedliche Stellen erhielten dabei die für sie kostenfreien Druckmaterialien, um auf die Präsenz und die leichtere Zugänglichkeit der bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen. Zudem wurden speziell für Eltern konzipierte Postkarten von der bke-Onlineberatung in Willkommenspaketen für Neugeborene verschiedener Städte und Gemeinden integriert, womit neue Eltern direkt zu Hause erreicht werden können. Darüber hinaus nutzen viele Familienberatungsstellen die Lesezeichen, um auf die Online-Beratung als effiziente Möglichkeit zur Überbrückung von Wartezeiten auf persönliche Beratungstermine aufmerksam zu machen.

Netzwerkarbeit und Veranstaltungen

Fachveranstaltungen wurden genutzt, um neue Kooperationen zu initiieren und Expertise auszutauschen, was die Netzwerkarbeit erweiterte und die Bekanntheit der bke-Onlineberatung steigerte. So stellte das Koordinations- und Leitungsteam die Arbeit der bke-Onlineberatung vor und hielt diverse Fachvorträge bei

- dem Beratungsangebot krisenchat
- der Tagung der BAG Kinder psychisch kranker Eltern
- dem Markt der Netzwerke für JaS (Jugendsozialarbeiter an Schulen) in Augsburg
- dem Jugendkongress der Venito Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
- dem Fachforum Onlineberatung
- dem Netzwerk Pausentaste
- dem Jugendschutzmeeting Hessen
- dem Fachgespräch „Digitale Beratung und Beziehungsgestaltung in der Kinder- und Jugendhilfe“ des Projektes „JAdigital“
- der Jahrestagung des Deutschen Jugendinstituts (DJI)
- der Jahrestagung der Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung (LAG) Bayern
- der Jubiläumstagung des Institutes für Onlineberatung „Schreiben tut der Seele gut“.

Die bke-Onlineberatung hat 2023 wichtige Schritte unternommen, um Familien und Jugendliche durch professionelle und zeitgemäße Beratung zu unterstützen und sowohl in digitalen als auch traditionellen Medienkanälen das Wohl der Nutzer zu fördern. Die kontinuierliche Anpassung an die Nutzungspräferenzen und die Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen bleiben dabei prioritär.



Themenchats für Eltern

- Trennung – Scheidung – Umgang – Herausforderung für alle
- Dschungel Hilfesystem – welche Hilfe ist die Richtige für mich und/oder mein Kind?
- Väterchat
- Achtsamkeit für Eltern – Wie kann das im Alltag gelingen?



Chats für Eltern und Jugendliche

- Offene Eltern-Jugend-Chats
- Alles Familie
- Alles Familie – Regenbogenfamilie mit Veronika
- Mut tut gut – Über den eigenen Schatten springen
- Raus aus dem Grübeln – Ein Achtsamkeitschat
- Spuren auf der Haut – selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen



Chats für Eltern und Jugendliche zum Thema Medien

- Meine Daten gehören mir – oder? / Wie bewege ich mich sicher im Netz
- Chat GPT – kann man der künstlichen Intelligenz vertrauen?
- Nur dieses eine Paar Schuhe noch – Kostenfalle Onlineshopping
- Was hat es mit der Funktion „My AI“ von Snapchat auf sich?
- Allgemeine Fragen zu Medien
- High Tech unterm Weihnachtsbaum



Webinare für Eltern

- Für ein gutes Bauchgefühl... vor, während und nach der Geburt mit *Emine Bodenstein*
- Born to be wild – Kinder verstehen mit *Herbert Renz-Polster*
- Erziehen ohne Schimpfen mit *Nicola Schmidt*
- Geschwister als Team mit *Nicola Schmidt*
- Was jetzt? – Verlust und Trauer in der Familie mit *Stephanie Witt-Loers*
- Mama, was ist los mit Dir? Mit Kindern über psychische Probleme reden mit *Andreas Schrappe*
- Begleiten statt verbieten – Kinder digital begleiten mit *Leonie Lutz*
- Elternsein wenn's kriselt: Selbstfürsorge und Ausgeglichenheit! mit *Oliver Freiling*
- Pubertät – Vorsicht Baustelle mit *Oliver Freiling*

Themenchats für Jugendliche

- Wenn die Flasche zum Feind wird ...
- Bei Drogen zahle ich immer drauf! Aber bin ich bereit, den Preis zu zahlen?
- Genuss oder schon Laster
- Doping für Schule und Uni – die fragwürdige Leistungssteigerung als Antwort auf unsere Leistungsgesellschaft
- Wenn ich ...“-Chat
- Klartext über Drogen: Deine Fragen, unsere Antworten!
- Legal – Illegal – Scheißegal – Klartext über Konsum: Deine Fragen, unsere Antworten!
- Niemals Gewalt
- ONLY FOR GIRLS: Neue Wege gehen – wie weiter nach sexualisierter Gewalt
- Wenn die Seele Narben trägt – selbstverletzendes Verhalten
- Wer hat Angst vor ... – stationärer Therapie
- Getrennte Eltern – und wie kommst Du klar? / mit bke-Buddy (Therapiehund im Chat)
- Sexuelle Identität
- Mädelsstalk Ü17
- Jungs- und junge Männer Chat
- Tipps und Tricks aus der Selbstbehauptungskiste
- Abschiedschat: Zwischenstopp, Haltestelle oder Weiterfahrt mit der bke-Onlineberatung?
- Trost- und Trauerchat
- Bin ich eigentlich einsam, wenn ich allein bin?
- Freundschaft-mit-mir-selbst-Chat
- Welche Rolle spielst du? Rollenspiel-Themenchat
- Zeugnischat „Zeugnischat: Noch Bammel vor dem Zeugnis oder schon in entspannter Ferienstimmung?“
- Poetry-Chat: ... und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne ...
- Teile-Arbeit: Die innere Diskussionsrunde
- Der Feind in meinem Bad – Die Waage
- Freundschaften – vom Geben und vom Nehmen
- Stärke dein Selbstbewusstsein: An sich selbst glauben – so geht's!
- Provo-Chat: Lass dich (bloß nicht) provozieren!
- Aus die Maus! (Cyber-) Mobbing ein Ende setzen
- „Walk on your wild side day“ (Zeige-deine-wilde-Seite-Tag)
- In Verbindung bleiben: Ein Chat über Selbstliebe und zwischenmenschliche Beziehungen
- Gebärdensprache Superkraft
- Kommunikation – einfach und schwierig zugleich
- 1x Umgang mit Behinderung: Ich werde be-hindert – Wie gehe ich damit um?
- „Kling Glöckchen, klingelingeling ... „
- Glückskekse-Chat
- Der bke-Jugendtreff good vibes only (wöchentlich)



Chats mit externen Expert*innen

- Sprechstunde mit Jugendärztin
- Eltern-Jugend-Chat: Was ist los mit Dir? – Wie können Eltern und Jugendliche gut über psychische Probleme miteinander sprechen
- „Sind wir noch zu retten?“ (Ängste/Zukunftsängste)
- Fragen an Dr. Gyn – Sprechstunde für Mädchen und junge Frauen
- Expertenchat mit Schuldnerberatung: Endlich raus von zu Hause! Was kommt da finanziell auf mich zu?



Neue Wege der Elternberatung durch Webinare

Ein Interview von Koordinatorin Dana Mundt mit der bke-Moderatorin und dem bke-Fragenannehmer aus den Eltern-Webinaren der bke-Onlineberatung

Die allgemeine Erwartungshaltung vieler Eltern an die bke-Onlineberatung hat sich in der letzten Zeit spürbar verändert: Der Austausch mit anderen Eltern im Gruppenchat scheint nicht mehr den bisherigen Mehrwert für Eltern zu haben, sie suchen eher schnelle Beratung „to go“ und die Möglichkeit, anonym Fragen an Expert*innen zu stellen. Diese neue Dynamik hat dazu geführt, dass im September 2022 im Rahmen des Projektes #FrüheHilfen ein innovatives Angebot anonymer Webinare eingeführt wurde. Es erfordert keine Registrierung und kann auch nur passiv durch reines Zuhören genutzt werden. Damit macht es themenbezogene Elternberatung noch niedrigschwelliger.

In diesen Webinaren, die über die Plattform Copen-dia stattfinden, können Eltern als Teilnehmende nur die Expert*innen und bke-Moderatoren sehen. Sie sehen weder andere Teilnehmende noch, wie viele Teilnehmende insgesamt dabei sind. Dies schafft eine geschützte und sichere Umgebung, in der sie sich frei fühlen können, ihre ganz persönlichen Fragen zu stellen. Die Webinare finden in der Regel abends, meist von 20:00 bis 21:30 Uhr statt und sind offen für alle interessierten Eltern.

Während des Webinars erhalten die Teilnehmer und Teilnehmerinnen zunächst einen kurzen Input zu einem bestimmten Thema, das von externen oder auch internen Experten behandelt wird. Diese Experten behandeln Themen wie kindliche Wut, Entwicklungsfragen, Geschwisterstreit, Umgang mit Trauer und Verlust oder Trennung. Anschließend haben die Eltern die Möglichkeit, Fragen über einen persönlichen Chat an den Moderator (bke-Fragenannehmer) zu stellen.

Darüber hinaus wird den Eltern während des Webinars auch das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung vorgestellt, das die Möglichkeit bietet, sich in Foren auszutauschen, in Gruppenchats zu kommunizieren oder individuelle Beratungen per Mail oder im Einzelchat zu erhalten.

Wir möchten Sie neugierig machen, mehr über diese für uns neue Form der Elternberatung in einem exklusiven Interview mit unserem Moderatoren-Team (bke-Fragenannehmer und bke-Moderatorin) zu erfahren.

Dana Mundt: Wie habt ihr persönlich die Einführung des neuen Angebots von Webinaren für Eltern erlebt und welche Rolle spielt ihr dabei als Moderatorinnen?

bke-Fragenannehmer: Ich habe die Einführung der Webinare als sehr positiv erlebt. Trotz anfänglicher kleiner Pannen sind Eltern sehr zufrieden, Fachkräfte direkt zu hören und zu sehen. Dabei gab es vor allem sehr positives Feedback zu der Mischung aus Input und Fragen aus der Teilnehmendengruppe.

bke-Moderatorin: Aus meiner Sicht ergänzt das Angebot von Webinaren das bisherige Angebot und bedient den Bedarf an Informationen und Fachwissen, das so in den Elterngruppenchats nicht vermittelt werden konnte. Von den Eltern wird es sehr gut angenommen und für mich persönlich war es toll zu sehen, dass wir deutlich mehr Eltern erreichen konnten. Meine Rolle als Moderatorin sehe ich darin, dem Ganzen einen Rahmen zu geben und über das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung zu informieren, auch um für eventuelle Fragen der Teilnehmenden zu Verfügung zu stehen.

bke-Fragenannehmer: Meine Rolle als Fragenannehmer sehe ich vor allem in der Strukturierung und Hilfestellung für kleine Probleme auf allen Seiten. Außerdem



Abbildung 1: Webinar Plakat „Born to be wild – Kinder verstehen.“ Mit Herbert Renz-Polster (Kinderarzt und Autor)

ist die Kommunikation mit den Experten und Expertinnen ein wichtiger Austausch und die Weitergabe der anonymen Fragen der Teilnehmer*innen.

Mundt: Welche Erfahrungen habt ihr bisher bei der Moderation der Webinare gemacht und wie unterscheiden sie sich von den Gruppenchats (in der Interaktion) mit Eltern?

bke-Fragenannehmer: Als Moderation muss ich mehr strukturieren als moderieren, Fragen annehmen, clustern und an den passenden Stellen wieder ins Webinar leiten. Meine eigene Position zu fachlichen Themen spielt weniger eine Rolle. Eltern sind weniger in Interaktion an sich, aber nehmen es gut an bzw. genießen es ggf. sogar.

bke-Moderatorin: Neue Erfahrungen waren, mit Kamera und Bild und mit gesprochener Sprache zu arbeiten. Es erfordert von mir eine andere Art der Präsenz, derweil der direkte Kontakt zu den Teilnehmenden, zumindest für mich größtenteils wegfällt (für bke-Fragenannehmer ist es etwas anders). Im Unterschied zu den Gruppenchats kommt es in den Webinaren kaum oder gar nicht zu einem Austausch oder einer Interaktion zwischen den Teilnehmenden selbst. In den Webinaren geht es mehr um (unidirektionale) Wissensvermittlung als um Austausch von Erfahrungen zwischen den teilnehmenden Eltern.

Mundt: Welche spezifischen Themen oder Herausforderungen treten häufig in den Webinaren auf, und wie geht ihr damit um, insbesondere unter Berücksichtigung der Anonymität im Videochat?

bke-Fragenannehmer: Vor allem bei sehr stark besuchten Webinaren, bietet sich wenig die Möglichkeit in Bezug auf Nachfragen zwischen Expert*in und Teilnehmer*in. Deswegen ist es wichtig, wonach die referierende Fachkraft Fragen eingeteilt haben möchte und ob spezifische Informationen wie z.B. Alter in den Fragen enthalten sein soll. Dies erfordert im Vorfeld mehr und konkrete und detaillierte Vorbereitungen mit

den Experten und Expertinnen.

bke-Moderatorin: Zumindest am Anfang hatten wir mit einigen technischen Herausforderungen umzugehen. Zu spezifischen Themen lässt sich aus meiner Position heraus wenig sagen, da sie in engem Zusammenhang zu den jeweiligen Themen des Webinars stehen. Die Anonymität ist im Grunde gegeben, es fällt aber auf, dass immer wieder Nicknamen genutzt werden, die wie tatsächliche Namen klingen. Meine Vermutung ist, dass denjenigen Teilnehmenden einfach egal ist, ob ihre Anonymität gewahrt bleibt oder nicht. Da sich die Teilnehmenden untereinander aber nicht sehen können (auch nicht die Nicknamen), ist deren Anonymität sowieso gewahrt.

Mundt: Wie gestaltet ihr den Dialog mit den Teilnehmenden, um eine offene und unterstützende Atmosphäre zu schaffen, trotz der Anonymität, die im Videochat herrscht?

bke-Moderatorin: Die Aufgabe, den Dialog mit den Teilnehmern zu gestalten, liegt mehr beim bke-Fragenannehmer. Meine Aufgaben sind die Begrüßung und die Einführung und der (kurze) Dialog mit der/dem Expert:in. Auch ich stehe den Teilnehmenden für Fragen zur Verfügung. Von dieser Möglichkeit wird aber selten Gebrauch gemacht.

bke-Fragenannehmer: Die Teilnehmenden können mit der bke-Moderatorin und mir über einen persönlichen Chat kommunizieren. Wichtige Informationen, Hinweise und Links können wir allen Teilnehmer*innen über den öffentlichen Chat schnell zur Verfügung stellen.

Mundt: Könnt ihr einige Beispiele für positive Interaktionen oder Erfahrungen teilen, die ihr während der Moderation der Webinare gemacht habt?

bke-Fragenannehmer: Es gibt wenig lange Interaktion mit Teilnehmer*innen, aber die schönsten sind vor allem die konstruktiven und/oder positiven Feedbacks für das Angebot oder die schnelle Beantwortung von Fragen. Wenn die Teilnehmer*innen sich dann sofort einbezogen fühlen.

bke-Moderatorin: Interaktionen im eigentlichen Sinn finden selten statt. Das liegt in der Natur dieses Angebotes. Am Ende der Webinare gibt es wertschätzende und dankbare Rückmeldungen. Das kommt bei uns und den Expertinnen und Experten gut an.

Mundt: Welche Techniken oder Strategien setzt ihr ein, um sicherzustellen, dass alle Teilnehmenden ihre Anonymität respektieren und dennoch aktiv am Gespräch teilnehmen?

bke-Fragenannehmer: Es gibt gleich zu Beginn den direkten Hinweis auf die Einschränkungen im Webinar mit dem Vorteil der absoluten Anonymität. Des Weiteren wird darauf hingewiesen sich Nicknamen auszusuchen. Und wenn Details in Fragen oder Anregungen zur Identität auftauchen werden diese nicht veröffentlicht und der/die Teilnehmer*in wird darauf hingewiesen.



Abbildung 2: Webinar Plakat „Erziehen ohne Schimpfen und Geschwister als Team.“ Mit Nicola Schmidt (Wissenschaftsjournalistin und Autorin)



Abbildung 3: Webinar Plakat „Was jetzt? – Verlust und Trauer in der Familie.“ Mit Stephanie Witt-Loers (Trauerbegleiterin und Autorin)

bke-Moderatorin: Zu Beginn des Webinars weisen wir auf unser Ansinnen, die Anonymität der Einzelnen zu wahren und auf die Wichtigkeit dessen hin. Ein sofort nachvollziehbarer Vorteil ist, dass die Anonymität es den Teilnehmenden ermöglicht, noch unbefangener (als im Gruppenchat) ihre Fragen stellen zu können.

Mundt: Wie geht ihr mit schwierigen Situationen um, wie beispielsweise unangemessenem Verhalten oder Konflikten im Videochat, während ihr gleichzeitig die Anonymität der Teilnehmer wahrt?

bke-Moderatorin: Soweit mir bekannt ist, hatten wir noch keine schwierige Situation wie Konflikte oder unangemessenes Verhalten seitens der Teilnehmenden. Sollte es je dazu kommen, hätten wir die Möglichkeit, diejenigen Teilnehmenden im privaten Chat anzuschreiben und auf ihr unangemessenes Verhalten hinzuweisen bzw. sie zu ermahnen. Die Anonymität der Teilnehmenden ist in diesem Fall nicht gefährdet, da sie mit Nicknamen am Webinar teilnehmen.

Mundt: Inwieweit unterstützt ihr die Fachkräfte und Experten, die die Inhalte der Webinare liefern, und wie arbeitet ihr mit ihnen zusammen, um ein reibungsloses und effektives Erlebnis für die Teilnehmenden sicherzustellen?

bke-Fragenannehmer: Wie bereits erwähnt, strukturieren wir und clustern die Fragen. Wir besprechen schon vorher den Ablauf und welche Informationen wichtig sind in den Fragen. Außerdem versuchen wir mit Gesprächssituationen aufzulockern, wenn es vielleicht mal viel Input gab. Wir können auch Umfragen starten, um Informationen der Teilnehmergruppe einzuholen mit denen die Fachkräfte dann wieder weiterarbeiten können.

bke-Moderatorin: Wir unterstützen die Fachkräfte und Experten durch die Vorbereitung und Vorbesprechung, moderieren an, stellen die Expertinnen und Experten kurz vor und stehen während des gesamten Webinars für eventuell auftretende Schwierigkeiten oder Fragen zu Verfügung. Wir verfolgen den Verlauf des Webinars

mit, um gegebenenfalls an bestimmte Aussagen und Informationen seitens der Experten anzuknüpfen oder – für den seltenen Fall, dass es zunächst einmal keine Fragen seitens der Teilnehmenden gibt – mit Fragen unsererseits zu weiteren Fragen zu ermutigen.

Mundt: Welche Rolle spielt eurer Meinung nach die Anonymität im Videochat bei der Schaffung einer sicheren Umgebung für die Eltern, um offen über ihre Fragen und Anliegen zu sprechen?

bke-Fragenannehmer: Bei vielen intensiven Themen, die auch mit negativen Gefühlen wie Schuld, Scham oder Traurigkeit verbunden sein können, empfinde ich diese hohe Anonymität als extrem wertvoll. Dies könnte aus meiner Sicht sogar noch mehr herausgestellt werden als Markenzeichen. Eltern fühlen sich zum Teil geborgener und sicherer und können trotzdem zu sehr emotionalen Themen ihre Fragen stellen. Niemand kann dazu einen negativen Kommentar abgeben und das gibt einen sehr wertvollen Schutzraum.

bke-Moderatorin: Hier schließe ich mich mit meiner Antwort an: Wir haben vielfach die Erfahrung gemacht, dass die Anonymität es den Teilnehmenden ermöglicht, unbefangener Fragen zu stellen, die ihnen in anderen Kontexten vielleicht peinlich wären oder bei denen sie glauben, dass sie negative Reaktionen seitens der anderen hervorrufen könnten.

Mundt: Wie würdet ihr abschließend die Entwicklung und den Erfolg des Angebots von Webinaren für Eltern bewerten, insbesondere in Bezug auf eure Rolle als Moderatorinnen und die Dynamik im anonymen Videochat?

bke-Fragenannehmer: Ich empfinde die Webinare als sehr wertvoll. Wir sind ein sehr gut eingespieltes Team, was sicher auch dazu beiträgt, wie schnell und einfach Absprachen getroffen werden können und Rollen auch mal getauscht und übernommen werden können, wenn es Probleme gibt. Die Webinare kommen bei den Eltern sehr gut an. Es gibt unterschiedliche



Abbildung 4: Webinar Plakat „Mama, was ist los mit Dir? Mit Kindern über psychische Probleme reden“ Mit Andreas Schrappe (Diplom-Psychologe und Autor)

Teilnehmerzahlen aber immer viel Dank und positives Feedback. Ich glaube, dass unser Team eine sehr gute Mischung an Professionalität und gleichzeitig Lockerheit hat, um dadurch mit unterschiedlichsten Charakteren, Teilnehmergruppengrößen und Veränderungen umgehen zu können.

bke-Moderatorin: Auch diese Frage ist von bke-Fragennehmer schon umfassend beantwortet. Die Webinare werden von den Eltern sehr gut angenommen und scheinen das abzudecken, was Eltern derzeit brauchen – eine Mischung aus Informationsvermittlung und der anschließenden Möglichkeit, ihre ganz persönlichen Fragen stellen zu können, ohne dies in aller Öffentlichkeit tun zu müssen. Mithilfe der Webinare schaffen wir eine Möglichkeit, bei der die Teilnehmenden – fast wie im Zwiegespräch mit dem Experten – für sie wichtige Themen ansprechen können. Meine Rolle als Moderatorin könnte ich mir auch noch ein wenig aktiver vorstellen und da ich sehr gerne Gruppenchat-Moderatorin bin, wäre für mich eine Mischform aus beidem ganz wunderbar: relativ kurzer Webinar-Input (15 bis 20 Minuten) mit anschließendem Gruppenchat aller, die daran teilnehmen möchten.

Mundt: Habt vielen lieben Dank für das aufschlussreiche Interview.

Anzeige:

Eltern: getrennt.



Eltern: getrennt.
Aktuelle Aspekte der Trennungs- und Scheidungsberatung
Materialien zur Beratung
Band 27

ISBN 978-3-9818623-5-5
Broschur
212 Seiten, 25,- EUR
Bestellung unter bke.de

Der Band geht zurück auf die bke-Fachtagung *Eltern: getrennt*. Mit der gleichen Überschrift wurde nun die vorliegende Sammlung von Beiträgen versehen – ergänzt um den Untertitel *Aktuelle Aspekte der Trennungs- und Scheidungsberatung*. Aktuell sind die Inhalte insofern, als sie nun schon fast zur Mitte der zwanziger Jahre überwiegend Themen beleuchten, die für die Trennungs- und Scheidungsberatung zwar schon immer wichtig, zum Teil aber in der Vergangenheit tatsächlich in der Fachlichkeit der Erziehungsberatung unterbelichtet oder gar ausgeblendet waren. Es gab blinde Flecken.





Abbildung 5: Hinweis Frontpage „Die Digitale Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen: Begleiten statt verbieten“
Mit Leonie Lutz (Familienbloggerin und Autorin)

KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung

Von Dana Mundt und Maria Zenz

Künstliche Intelligenz (KI) ist heute allgegenwärtig und spielt eine immer größere Rolle in verschiedenen Bereichen unseres Lebens. Auch im Kontext der digitalen psychosozialen Beratung (Onlineberatung) bietet KI zahlreiche Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Verbesserung.

Das Projekt KIA (KI-gestützte Assistenz für digitale, psychosoziale Beratung) ist ein Projekt des Instituts für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (Ohm) und der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) mit der bke-Onlineberatung als Praxispartner. Mit einem multiprofessionellen Team, das sowohl Fachkräfte aus der bke-Onlineberatung, sozialwissenschaftliche Fachkräfte aus Forschung und Lehre als auch IT-Experten umfasst, wird die Entwicklung eines innovativen Tools angestrebt, das die Beraterinnen und Berater in der psychosozialen Onlineberatung unterstützen soll. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen der Richtlinie „Künstliche Intelligenz für das Gemeinwohl“ gefördert und umfasst einen Zeitraum von 3 Jahren. Ergebnisse werden für Ende 2025 erwartet.

Das Bundesministerium schreibt zu den Hintergründen des Projekts: „Im Kern geht es darum, die Entwicklung konkreter Anwendungen und Tools unter Einsatz gemeinwohlorientierter KI voranzutreiben – und zwar mit dem Fokus, den Alltag der Menschen in unterschiedlichen Lebensbereichen und Lebenslagen einfacher, sicherer, selbstbestimmter und sozialer zu machen. Die Anwendungen sollen Lösungen für konkrete Herausforderungen im Zusammenleben der Bürgerinnen und Bürger oder in organisationalen Abläufen und Prozessen sein.“ Es gibt zwei Förderschwerpunkte:

- „Grundlagen für gemeinwohlorientierte ‚Künstliche Intelligenz‘ schaffen.“
- „Gemeinwohlorientierte ‚Künstliche Intelligenz‘ entwickeln und erproben.“

(BMFSFJ, 2023, Richtlinie zur Förderung von Künstlicher Intelligenz für das Gemeinwohl)

Generell soll es keinesfalls um die Übernahme einer Beratung durch eine KI-assistierte Beratungstechnologie gehen, sondern um die Unterstützung der Fachkraft im Rahmen einer psychosozialen Onlineberatung.

Hintergrund und Projektbeschreibung

Die Reflexion von Beratungstexten ist im Kontext der Onlineberatung von zentraler Bedeutung und trägt maßgeblich zu deren Qualitätssicherung bei. Das Projekt KIA zielt primär darauf ab, diesen Reflexionsprozess mithilfe einer KI-gestützten Anwendung zu unterstützen. Dabei werden verschiedene Methoden und Aufgaben der Onlineberatung in ein Assistenzsystem integriert, um den Beratenden gezielte Informationen bereitzustellen, spezifische Hinweise zur Verfügung zu stellen und den Reflexionsprozess anzuregen.

In den ersten Testungen zum Prototyp werden die Verständlichkeit, die Relevanz der Informationen und die Wahrnehmung der Bedienbarkeit geprüft. Diese Ergebnisse werden für die weitere Optimierung des Systems genutzt.

Das Assistenzsystem soll Beratende in verschiedenen Aspekten unterstützen, darunter die Zusammenfassung von Dialogen, sowie die Bereitstellung methodischer, problembezogener und nutzerspezifischer Informationen. Es ist wichtig zu betonen, dass das Assistenzsystem die menschliche Einschätzung ergänzen, aber nicht ersetzen soll. Die Entscheidung über die Gestaltung einer Antwort und der Beratungsinteraktion insgesamt liegt weiterhin ausschließlich bei den menschlichen Beraterinnen und Beratern.

Möglichkeiten von KI in der Onlineberatung

KI bietet sicherlich vielfältige Möglichkeiten zur Verbesserung der Beratungsqualität und zur Unterstützung von Beratenden. Durch Datenanalyse und Mustererkennung kann KI große Datenmengen analysieren und wertvolle Einblicke für die Beratung liefern. Zudem kann KI bei der Optimierung der Beratungsqualität unterstützen, indem sie fallspezifisches Wissen aufbereitet und den Fachkräften „in Echtzeit“ und bei Bedarf zur Verfügung stellt.

Die bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern ist ausnahmslos schriftbasiert. Oft entstehen in den intensiven Mailkontakten über mehrere Monate oder sogar Jahre lange Texte. Es werden häufig vielfältige Themen angesprochen und viele Personen genannt, die in der Entwicklung einer Beratung eine Rolle spielen. Die Ratsuchenden schreiben zum Teil sehr ausführliche Erlebnisberichte, reflektieren ihre Gefühle oder beschreiben mögliche Lösungsversuche für ihre Situation. Besonders

für diese Texte werden durch die Entwicklung einer KI-Assistenz mehr Überblick, mehr Zusammenfassungen, methodische Unterstützung, zum Beispiel auch durch grafische Darstellungen der Beziehungen beteiligter Personen erhofft.

Einbindung der Fachkräfte

Die Mitwirkung der Fachkräfte der bke-Onlineberatung ist für das Gelingen des Projekts von entscheidender Bedeutung. Ein wichtiger Schritt der Projektverantwortlichen war deshalb die Information der Fachkräfte und die Einladung zur Diskussion zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Die Klausurtagung der bke-Onlineberatung im Jahr 2023 war die Gelegenheit, das Projekt vorzustellen und mit den Fachkräften in den direkten Austausch zu kommen. Die Bereitschaft der Fachkräfte, aktiv an der Testung des Prototyps mitzuwirken, ist von zielführender Bedeutung für die Weiterentwicklung des Projekts.

Aktueller Stand und erste Hürden

Seit dem Start des Projekts KIA wurde intensiv auf verschiedenen Ebenen gearbeitet. Die ersten Schritte beinhalteten die Klärung rechtlicher Fragen, insbesondere im Hinblick auf die geplante Datenerhebung authentischer Beratungsinteraktionen für das Training von KI-Modellen und den damit verbundenen Datenschutz und das Urheberrecht sowie die Berücksichtigung technischer Aspekte. Es war wichtig sicherzustellen, dass alle Maßnahmen im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen stehen und die Privatsphäre der Ratsuchenden und die Anonymität der Beraterinnen und Berater gewahrt bleibt. Dies erforderte zahlreiche Absprachen und Bearbeitungsschleifen, um ein umfassendes Datenmanagement-Konzept zu erarbeiten und Texte für die Einwilligung zur Datenspende zu verfassen.

Projekt KIA – KI gestützte Assistenz für Onlineberatende

Die bke-Onlineberatung ist seit Anfang des Jahres 2023 Praxispartner der Technischen Hochschule Nürnberg für die Entwicklung einer KI-Assistenz (KIA). Ziel ist eine Assistenz, die beim Beantworten von Mailanfragen inhaltliche Vorschläge oder methodische Tipps gibt oder auf besondere Merkmale im Verlauf der Beratung hinweist. Das zu entwickelnde Computerprogramm ist unter anderem auch für angehende Onlineberater und Onlineberaterinnen geplant, damit der Einstieg in diese schriftbasierte und dadurch sehr reduzierte Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Beratenden noch intensiver unterstützt werden kann.

Die bke-Onlineberatung wird – nach erfolgter Einwilligung der Ratsuchenden – während des Projektzeitraums

vollständig anonymisierte Inhalte aus der Beratung in Mails und Einzelchats zum Training der KI bereitstellen. Zusätzlich werden die Fachkräfte der Onlineberatung in Interviews Ideen und Bedarfe für unterstützende Hinweise der zukünftigen KI-Assistenz beitragen. Vorschläge der KI-Assistenz ersetzen keine Beratung und werden während der Projektphase kritisch reflektiert, getestet und ethisch überprüft.

Die Beraterinnen und Berater sollen durch diese neue KI-Assistenz Hinweise zur Beratung erhalten, bleiben aber immer ihrer eigenen professionellen und therapeutischen Fachlichkeit verpflichtet. Jede Beratung wird ausschließlich von einer Fachkraft durchgeführt.

Die technische Umsetzung unterliegt den strengen Regeln des Datenschutzes.

Die Zusammenarbeit zwischen dem Team der bke-Onlineberatung und dem Team der Technischen Hochschule

Einwilligung zur anonymisierten Datenweitergabe an die TH Nürnberg

Zukunftsorientierung ist uns ein großes Anliegen. Zusammen mit der Technischen Hochschule Nürnberg wird ein neues Computerprogramm für die Onlineberatung entwickelt. Ziel ist es, Beratende zukünftig in ihrer Arbeit noch mehr digital zu unterstützen.

Mit Ihrer Einwilligung ermöglichen Sie uns, Ihre vollständig anonymisierten Texte der Technischen Hochschule Nürnberg als Trainingsmaterial für das Computerprogramm zur Verfügung stellen zu dürfen. Sie leisten damit einen Beitrag zur Entwicklung des neuen Computerprogramms für Onlineberatende.

Bitte beachten Sie, dass dann Ihre Texte vollständig anonymisiert und immer vertraulich behandelt werden. Auch die Beratungsfachkräfte haben keine Kenntnis darüber, ob eine Einwilligung zur Daten-/Textspende gegeben wurde. Zu keinem Zeitpunkt ist es möglich, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Die Einwilligung ist absolut freiwillig und kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen mit Wirkung auf die zukünftige Verarbeitung widerrufen werden.

Indem Sie das Häkchen setzen, bestätigen Sie, dass Sie in die Verwendung Ihrer Texte einwilligen. Wenn Sie keine Einwilligung erteilen, hat dies keinerlei Auswirkungen auf Ihre Beratung.

Diese Einwilligung kann gesetzlich nur geben, wer über 16 Jahre alt ist.

Wir danken Ihnen für Ihre Daten-/Textspende und Ihre Unterstützung!

Abbildung 1: INFOKASTEN Einwilligungstexte

Projekt KIA

Projekt KIA – KI gestützte Assistenz für Onlineberatende

Die bke-Onlineberatung ist seit Anfang des Jahres 2023 Praxispartner der Technischen Hochschule Nürnberg für die Entwicklung einer KI-Assistenz (KIA).

Das Projekt KIA möchte eine KI-Assistenz entwickeln, die die Beraterinnen und Berater in der Onlineberatung mit Hinweisen versorgt, die für die Begleitung und Beratung im Chat oder in der Mailberatung hilfreich sein könnten. Die Beraterinnen und Berater werden diese Hinweise prüfen und immer selbst entscheiden, welche Hinweise der KI sie für die Beratung nutzen wollen. Als Ratsuchende können Sie sicher sein, dass Sie auch zukünftig nur von menschlichen Fachkräften beraten werden.

Das Projekt KIA wird gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend für den Zeitraum 2023-2025 im Rahmen einer neuen Förderrichtlinie des Ministeriums zum Einsatz Künstlicher Intelligenz für das Gemeinwohl.

Weitere Informationen zur Förderrichtlinie können Sie auf der Seite des [BMFSFJ](#) nachlesen.

Informationen zum Projekt können Sie auch auf der Seite des Instituts für [E-Beratung](#) finden.

Abbildung 2: Infotext zum Projekt auf www.bke-elternberatung.de unter *Wichtige Infos*

Nürnberg verlief dabei äußerst produktiv. In regelmäßigen Lenkungsgruppen wurden wichtige Entscheidungen getroffen und der Fortschritt des Projekts wurde überprüft.



Weitere Informationen zur Förder-richtlinie können Sie auf der Seite des [BMFSFJ](#) nachlesen.



Informationen zum Projekt können Sie auch auf der Seite des Instituts für [e-Beratung](#) finden.

Fachkräfte im Interview

Die Beteiligung der Beratenden war von Anfang an zentral, und ihre Expertise wird bei der Entwicklung des Assistenzsystems aktiv eingebunden. So wurden mit insgesamt 18 Beratenden der bke-Onlineberatung im Sommer 2023 Interviews durchgeführt, in denen die Fachkräfte ihre Gedanken, Erwartungen, Wünsche und Anforderungen an das Assistenzsystem beschreiben konnten.

Im Überblick sind die zentralen Wünsche der Beratenden wie folgt formuliert:

- Die Beratenden wünschen sich eine Bereitstellung themenbezogener Informationen.
- Sie möchten, dass Beratungen zusammengefasst und aufbereitet werden.
- Es besteht der Wunsch nach Formulierungen von Handlungs- oder Informationsempfehlungen.
- Die Bereitstellung methodischer Hinweise wird als wichtig erachtet.
- Es wird angestrebt, „blinde Flecken“ oder Stereotypen zu analysieren und darauf hinzuweisen.
- Die Beratenden wünschen sich Unterstützung durch eine Hypothesenassistenz.

Diese verschiedenen Ideen werden weiter ausgewertet und systematisiert, um sie optimal in die Entwicklung des KI-Assistenzsystems einzubeziehen.

Fallvignetten

Außerdem wurde durch die Projektmitwirkenden seitens der bke-Onlineberatung mit der Erstellung von fiktiven Fallbeispielen begonnen, die als Grundlage für den ersten Prototyp des Assistenzsystems dienen sollen. Diese konstruierten Fälle wurden sorgfältig entworfen, um die Vielfalt der Situationen und Problemstellungen in der Beratung noch deutlicher abzubilden. Sie ermöglichen es, eine breite Palette von sowohl Szenarien als auch längeren Beratungsprozessen zu erfassen, denen Beratende in der Onlineberatung typischerweise begegnen, und tragen somit zu einer umfassenderen Entwicklung des Assistenzsystems bei.

Ethik und Verantwortung

Bei der Entwicklung und Implementierung von KI-gestützten Assistenzsystemen ist es von entscheidender Bedeutung, ethische Fragen sorgfältig zu prüfen und abzuwägen. So muss unter anderem klar definiert werden, in welchen Bereichen und Arbeitsschritten die menschliche Steuerungs- und Kontrollfunktionen (meaningful human control) unerlässlich sind. Im Projekt werden daher auch die umfangreichen ethischen Abwägungen in einem Ethikmanual aufbereitet, das speziell für Organisationen konzipiert ist, die den gemeinwohlorientierten KI-Einsatz anstreben. Für eine erfolgreiche Entwicklung und Implementierung von KI-Assistenten ist es außerdem erforderlich, dass Beratende die digitalen Transformationsprozesse aktiv mitgestalten. Wenn die Beratenden maßgeblich in die Entwicklung des Systems eingebunden werden, bleibt die fachliche und menschliche Expertise gewahrt und KI-Systeme können bedarfsgerecht und passgenau konzipiert werden.

Kommende Schritte

Die nächsten Schritte umfassen die Fertigstellung des ersten Prototyps. Der Prototyp greift dabei zentrale Wünsche und Anforderungen der Fachkräfte auf und soll in der ersten Version insbesondere folgende Funktionen umfassen:

- **Automatische Generierung von Betreffangaben**
Die Funktion dient der Analyse von Erstnachrichten der Ratsuchenden, um einen prägnanten und relevanten Betreff für die Mailberatung zu erstellen, der den Kerninhalt der Anfrage des Ratsuchenden widerspiegelt. Dieser automatisch generierte Betreff wird neben dem ursprünglichen Betreff des Ratsuchenden angezeigt, um den Beratenden einen schnellen und klaren Einblick in das Hauptanliegen des Ratsuchenden zu geben.
- **Automatische vordefinierte Kategorisierung**
Die Funktion analysiert die Beratungsinteraktionen, um diese in eine oder mehrere vordefinierte Kategorien der Bundesstatistik – Hilfen zur Erziehung einzuordnen.

Die Kategorien repräsentieren insbesondere die Gründe der Hilfestellung.

- **Auftragsklärung**

Diese Funktion dient dazu, den spezifischen Auftrag und das Anliegen der Ratsuchenden an die Beratenden aus den Beratungstexten zu analysieren und für den Beratenden aufzubereiten. Dabei ist der dynamische Prozess einer Beratung zu berücksichtigen, der eine kontinuierliche Auftragsklärung und ggf. Anpassung der Beratungsziele beinhaltet.

- **Vorangestellte abstrakte Fallzusammenfassung**

Diese Funktion erstellt eine prägnante Zusammenfassung der bisherigen Kommunikation zwischen Ratsuchendem und der Beraterin/dem Berater. In wenigen Sätzen werden die Kernbotschaften und wichtigen Informationen hervorgehoben, um den Beratenden einen schnellen Überblick über den Fall zu geben und einen schnelleren Wiedereinstieg in den Beratungsprozess zu ermöglichen. Diese Zusammenfassung passt sich im Verlauf der Beratung dynamisch an.

- **Social Network Graph**

Der Social Network Graph ist eine Funktion, die Beratungstexte hinsichtlich der Information zu fallspezifischen Akteuren analysiert. Alle im Dialog erwähnten Akteure werden hierüber identifiziert und in Verbindung zur ratsuchenden Person visualisiert.

Diese Funktionen werden gemeinsam mit Fachkräften der bke-Onlineberatung getestet und entsprechend der Testergebnisse anschließend weiter optimiert. Die Testungen sind für den Zeitraum von Juni bis August 2024 geplant.

Alle Projektverantwortlichen sind gespannt auf die weiteren Entwicklungen dieses bedeutenden Projekts und freuen sich darauf, gemeinsam mit den Fachkräften der bke-Onlineberatung die Zukunft der KI-Assistenz in der Onlineberatung aktiv mitzugestalten.

Dieser Text wurde mit Unterstützung von ChatGPT formuliert (ChatGPT Version 3.5, persönliche Kommunikation, 13. Februar 2024).

Dana Mundt und Maria Zenz sind als Projektkoordinatorinnen der bke-Onlineberatung aktiv in die Gestaltung des KI-Assistenten in der psychosozialen Beratung eingebunden.

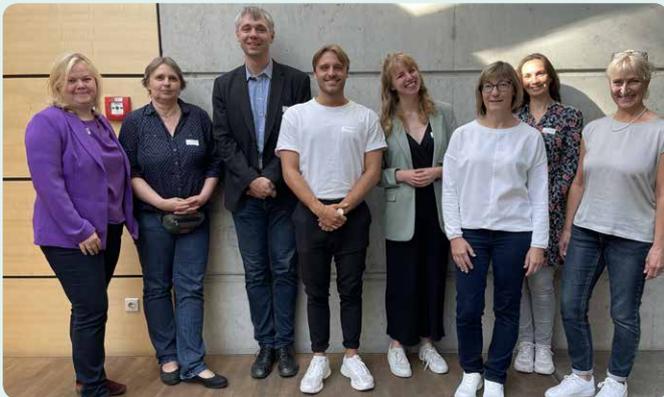


Foto: Projekt KIA, Institut für E-Beratung & bke-Onlineberatung



Maria Zenz, Projekt KIA

Literatur:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2023): Richtlinie zur Förderung von Künstlicher Intelligenz für das Gemeinwohl 04.04.2023 Förderrichtlinie. [https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/kia/](https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/ministerium/ausschreibungen-foerderung/foerderrichtlinien/kuenstliche-intelligenz-fuer-das-gemeinwohle-beratungsinstitut: Projekte KIA. KI gestützte Assistenz: https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/kia/)
 Institut für E-Beratung (2023). Werkstattbericht „Künstliche Intelligenz“. Fachforum Onlineberatung, Nürnberg.

Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (ohm): KIA – KI-Assistenz für psychosoziale, digitale Beratung. Stand: Oktober/2023 https://www.th-nuernberg.de/fileadmin/thn_forschung-innovation/FORSCHUNGSDATENBLAETTER/KIA/KIA.pdf

Mundt, D.; Zenz, M. (2024): KI-gestützte Assistenz für digitale psychosoziale Beratung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 1, S. 12–16

Die bke-Onlineberatung mit neuer Technik und neuem Look

20 Jahre war die bke-Onlineberatung in der Software Virtuelle Beratungsstelle beheimatet. Im Jahr 2004 hatte die Agentur 24you in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der bke eine Individualsoftware entwickelt, die passgenau auf die Bedarfe der bke-Onlineberatung zugeschnitten war. In den vielen vergangenen Jahren wurde diese Software den technischen Veränderungen und Erfordernissen angepasst, wurden neue Beratungsangebote wie z.B. die kontinuierliche Einzelberatung im Chat programmiert oder auch datenschutzkonforme Lösungen integriert. Die Software Virtuelle Beratungsstelle war zudem passgenau für die Belange dieses großen standortverteilten Teams.

Das Internet hat sich in diesen 20 Jahren mit hoher Geschwindigkeit weiterentwickelt. Die bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern ist gefordert, Schritt zu halten. Hier geht es neben essentiellen sicherheitsrelevanten Belangen auch um Themen wie Suchmaschinenoptimierung, nutzerfreundliche Menüführung und responsives Handling (Nutzung mit mobilen Endgeräten).

Mitte des Jahres 2024 wird die bke-Onlineberatung in ein neues software-technisches Umfeld umziehen und nur noch über eine URL erreichbar sein: bke-beratung.de ist die Webseite, die die Beratungsangebote für Jugendliche und Eltern vereint. Dahinter steht eine Beratungs-Software, die per Open-Source künftig für die sichere Vermittlung der Beratungsanfragen zur Verfügung steht, die schnell und effizient ist und die es ermöglicht, das große bundesweite Beratungsteam noch besser zu koordinieren.

Die Farbgestaltung der neu designten Webseite orientiert sich auch zukünftig am etablierten Design: Die Landingpage der bke-Onlineberatung ist im Grünton gehalten, in Blautönen die bke-Elternberatung und in Orangetönen die bke-Jugendberatung. Die Menüführung soll nutzerfreundlicher sein und die Lesbarkeit auch auf dem Smartphone gewährleisten. Bisherige technische Hürden sollen künftig entfallen und dieses Angebot der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung wird möglichst vielen Rat suchenden Menschen auch auf den gängigen mobilen Geräten zur Verfügung stehen.



Ein Datenübertrag ist aufgrund der unterschiedlichen Gestaltung der Datenbanken nicht möglich. Eine (erneute) Registrierung der interessierten Eltern und Jugendlichen ist deshalb notwendig. Auch können laufende Beratungen nicht übertragen werden. Sollten Ratsuchende eine Fortführung bisheriger Beratungen wünschen, ist dies selbstverständlich möglich.

Der Umzug auf die neuen Webseiten wurde seitens der bke-Onlineberatung im Vorfeld angekündigt. So soll sowohl auf Seiten der Ratsuchenden und natürlich auch auf Seiten der Beraterinnen und Berater ein erfolgreicher Neustart mit der neuen Software erfolgen.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei der Agentur Schmitz IT, die die bke-Onlineberatung in den vergangenen Jahren zuverlässig und professionell begleitet hat! Und wünschen uns und den neuen Software-Partnern, der Agentur INDEXX in Mainz und dem Institut für E-Beratung in Nürnberg, eine ebenso erfolgreiche und langjährige Zusammenarbeit!

Und ausdrücklich möchten wir uns beim Bundesfamilienministerium für den einmaligen zusätzlichen Zuwendungsbetrag im Jahr 2023 bedanken: Grundlegende, für das Angebot der bke-Onlineberatung zwingend notwendige Erweiterungen der Funktionen konnten dadurch in Auftrag gegeben werden.

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 Familie, Arbeit und Soziales
- die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration des Landes Rheinland-Pfalz
- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt
- das Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- die Diakonie Deutschland
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Die begleitenden Vertreter*innen der genannten Länderministerien stehen stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das gemeinsame Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung als Träger der bke-Onlineberatung wünscht, dass zukünftig alle Länderministerien im Beirat vertreten sind. Diese Länderministerien werden angefragt.

Zukünftig soll der Beirat auch um Vertretungen aus den Berufsverbänden und aus der Wissenschaft und Forschung ergänzt werden. Folgende Einrichtungen und Verbände sind angefragt:

- Bundesverband für Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie e.V. (bkj)
- Systemische Gesellschaft (SG)
- Fakultät Sozialwissenschaften – Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

Im Jahr 2023 fand keine Sitzung des Beirates der bke-Onlineberatung statt. Die Sitzung im Jahr 2024 ist für den Herbst anberaumt.

Kooperationspartner in der Erziehungsberatung 2023

Die folgenden Beratungsstellen kooperierten im Jahr 2023 zeitweise oder durchgängig mit der bke-Onlineberatung.

Baden-Württemberg

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Zollernalbkreis in Albstadt-Ehingen
- Psychologische Beratungsstelle für Jugend- und Familienberatung, Ehe-, Paar- und Lebensberatung des Landkreises Böblingen in Böblingen
- Psychologische Beratungsstelle Graben-Neudorf für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Karlsruhe in Graben-Neudorf
- Beratungsstelle für Familie und Erziehung der Stadt Heilbronn in Heilbronn
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene des Landkreises Ludwigsburg in Ludwigsburg
- Jugend- und Familienberatungszentrum des Landkreises Tübingen in Mössingen
- Psychologische Beratungsstelle für Familie und Jugend des Landkreises Esslingen in Nürtingen
- Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins Psychologische Beratungsstelle e.V. in Östringen
- Beratungsstelle für Familien und Jugendliche des Rems-Murr-Kreises in Schorndorf

Bayern

- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes für die Diözese Passau e.V. in Altötting
- Ökumenische Erziehungsberatungsstelle für Familien, Eltern(-teile), Kinder und Jugendliche der Diakonie Oberland und dem Caritas Zentrum Bad Tölz/Wolfartshausen des Caritasverbandes der Erzdiözese München und Freising in Bad Tölz
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle des Diakonischen Werkes Coburg e.V. in Coburg
- Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der kirchlichen Werke Eichstätt GbR in Eichstätt
- Erziehungsberatung für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Fürth in Fürth
- [KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Illertissen¹](#)
- KJF Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Augsburg e.V. in Kempten
- Erziehungs- und Familienberatungsstelle der Diakonie

Kitzingen und des Caritasverbandes für den Landkreis Kitzingen e.V. in Kitzingen

- Erziehungs-, Jugend und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes Landshut e.V. und des Diakonischen Werkes Landshut e.V. in Landshut
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien der Stadt Memmingen
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Mühldorf des Caritasverbandes München und Oberbayern in Mühldorf
- [Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Evangelischen Beratungszentrums München e.V. in München](#)
- Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche der Stadt München
- KJF Familienhilfen der Katholischen Jugendfürsorge der Erzdiözese München und Freising e.V. in München
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des Caritasverbandes München und Oberbayern in München
- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Nürnberg in Nürnberg
- [KJF Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Regensburg](#)
- Psychologische Beratungsstelle der Diakonie Regensburg in Regensburg
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Rosenheim des Caritasverbandes München und Oberbayern in Rosenheim
- Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien- und Lebensfragen der Caritas und der Diakonie Roth-Schwabach in Roth
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Tirschenreuth
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Katholischen Jugendfürsorge der Diözese Regensburg e.V. in Weiden

Berlin

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Stadt Berlin
- Ev. Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Paar- und Lebensfragen des Diakoniewerk Simeon gGmbH in Berlin Tempelhof-Schöneberg
- Erziehungs- und Familienberatung der AWO Südost e.V. in Berlin
- Erziehungs- und Familienberatung des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V. in Berlin
- FRÖBEL-Familienberatung CONRAT des FRÖBEL e.V. in Berlin-Adlershof

Brandenburg

- Beratungs-, Jugend- und Familienzentrum des SOS-Kinderdorf Lausitz e.V. in Cottbus

¹ Die farbig markierten Erziehungs- und Familienberatungsstellen entsenden seit dem Jahr 2004 Beraterinnen und Berater in das Team der bke-Onlineberatung.

Bremen

- Beratungsstellen für Kinder, Jugendliche und Familien – Erziehungsberatungsstellen der Stadt Bremen

Hamburg

- Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hamburg

Hessen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Waldeck-Frankenberg in Frankenberg/Eder
- Evangelischen Zentrum Am Weißen Stein, Familien-Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Evangelisches Zentrum für Beratung in Höchst, Familien-, Erziehungs- und Jugendberatung des Evangelischen Regionalverbandes Frankfurt und Offenbach in Frankfurt
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Vereins für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e.V. in Frankfurt
- Kommunale Kinder-, Jugend- und Familienhilfe der Stadt Frankfurt
- Erziehungsberatungsstelle Ober-Ramstadt, Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Darmstadt-Dieburg in Ober-Ramstadt
- Erziehungsberatungsstelle des Instituts für Beratung und Therapie für Familien und Jugendliche e.V. in Wiesbaden

Mecklenburg-Vorpommern

- Erziehungs-, Paar- und Lebensberatungsstelle des Systemischen Beratungszentrums in Güstrow

Niedersachsen

- Jugendberatung bib des Vereins Beratung für Familien, Erziehende und junge Menschen e.V. in Braunschweig
- Erziehungsberatungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern des Landkreises Celle in Celle
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Landkreises Goslar in Goslar
- Erziehungsberatungsstelle der Stadt Göttingen
- Jugend-, Familien- und Erziehungsberatungsstellen der Stadt Hannover

Nordrhein-Westfalen

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene der AWO Ostwestfalen-Lippe e.V. in Bielefeld
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensfragen der Kirchenkreise An Sieg und Rhein, Bonn und Bad Godesberg-Voreifel in Bonn
- Erziehungsberatungsstelle des Kreises Wesel in Dinslaken
- Evangelische Beratungsstelle Duisburg / Moers der Evangelischen Kirchenkreise Duisburg und Moers in Duisburg
- Psychologisches Beratungszentrum, Beratung für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und Familien der Evangelischen Gemeinde zu Düren in Düren
- Jugendpsychologisches Institut Altenessen der Stadt Essen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Deutschen Kinderschutzbundes Ortsverband Essen e.V. in Essen
- Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen des Mädchenzentrum e.V. in Gelsenkirchen

- ZeitRaum Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung der Evangelischen und Katholischen Kirche in Hagen
- Beratungsstelle für Eltern, Jugendliche und Kinder des Kreises Herford in Herford
- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Paar- und Lebensfragen der Diakonie Krefeld & Viersen in Krefeld
- Jugendberatung der ginko Stiftung für Prävention in Mülheim an der Ruhr
- Familien- und Erziehungsberatung der Diakonie Münster – Beratungs- und Bildungszentrum GmbH in Münster
- Psychologische Beratungsstelle der Stadt Oberhausen
- Psychologische Beratungsstelle Erziehungs-, Familien- und Schulpsychologische Beratung der Stadt Ratingen
- Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Evangelischen Jugendhilfe Friedenshort GmbH in Siegen
- Jugend- und Drogenberatungsstelle von anonym e.V. in Solingen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Städte-Region Aachen in Stolberg

Rheinland-Pfalz

- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Paare und Erwachsene des Diakonischen Werkes Rheinhessen in Alzey
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche des Diakonischen Werkes der Evangelischen Kirche der Pfalz in Bad Dürkheim
- Caritas-Zentrum Ludwigshafen des Caritasverbandes für die Diözese Speyer e.V. in Ludwigshafen
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Erziehungs- und Familienberatung des Diakonischen Werkes Pfalz in Pirmasens

Saarland

- Ev. Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte, Familienplanung und Sexualpädagogik des Diakonischen Werkes an der Saar in Saarbrücken

Sachsen

- Erziehungsberatung - Beratung für Kinder, Jugend und Familie der AWO Kreisverband Chemnitz und Umgebung e.V. in Chemnitz
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder, Jugendliche und Familien des malwina e.V. in Dresden
- Erziehungsberatung Reichenbach der AWO Vogtland Bereich Reichenbach e.V. in Reichenbach
- Lebensberatungsstelle der Stadtmission Zwickau e.V. in Zwickau

Sachsen-Anhalt

- Jugend- und Familienberatungsstelle der AWO Regionalverband Halle-Merseburg e.V. in Halle (Saale)

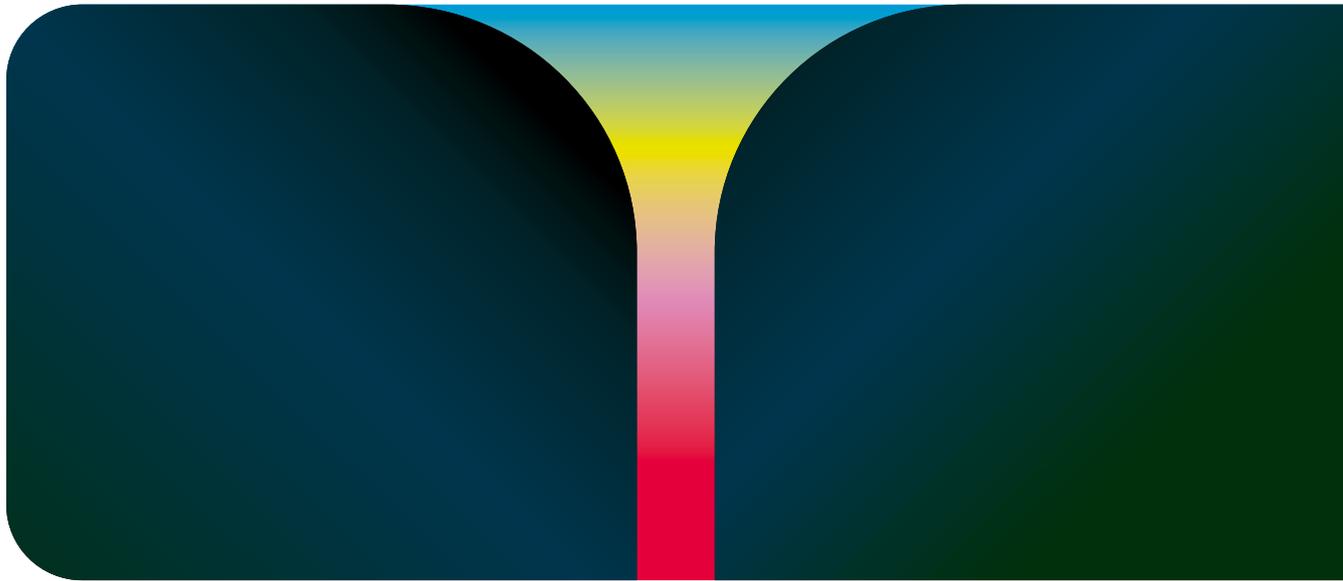
Schleswig-Holstein

- Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Deutschen Kinderschutzbundes Segeberg gGmbH in Bad Segeberg
- Beratung für Eltern im Kinderhaus Blauer Elefant des Deutschen Kinderschutzbundes Kreisverband Stormarn e.V. in Bargteheide
- Beratungszentrum Südstormarn der Südstormarner Vereinigung für Sozialarbeit e.V. in Reinbek

Thüringen

- Erziehungs- und Familienberatung im Landkreis Greiz der Diako Thüringen gem. GmbH in Greiz
- Erziehungs- und Familienberatung des Diakonievereins Orlat e.V. in Pößneck

Ohnmacht? Ermutigung!



**Wissenschaftliche
Jahrestagung
Bremen**
25.-27. Sept. 2024

Programm und
Anmeldung
unter www.bke.de

Kinder, Jugendliche und Eltern wenden sich an Beratungsstellen, wenn sie nicht mehr weiterwissen, wenn sie sich einer Situation oder einem Konflikt gegenüber macht- und ratlos fühlen und die eigenen Ressourcen zur Lösung oder Verbesserung nicht mehr auszureichen scheinen. Solche Ohnmachtsgefühle entstehen oft vor dem Hintergrund der vielfältigen

psychosozialen Belastungen im Leben von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien, wie dem Aufwachsen in Armut, dem Erleben und der Folgen von Flucht und Migration oder dem anhaltenden gesellschaftlichen Optimierungsdruck.

Ohnmacht lähmt Kinder, Jugendliche, Familien und Fachkräfte – ganze Systeme. Und genau hier setzen die Fragen der Wissenschaftlichen Jahres-

tagung der bke 2024 an: Was brauchen Familien, um wieder in Bewegung zu kommen? Wie gelingen Akzeptanz, Bewältigung und Veränderung? Welche Beratungsansätze vermitteln Ermutigung? Wie kann Erziehungsberatung niedrigschwellig erreichbar, wirksam und handlungsfähig bleiben?

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

bke besser
beraten