

bke - Onlineberatung

Kordula Gruhn,
Darmstadt

Stand September 2017



bke-Onlineberatung

- www.bke-elternberatung.de
- www.bke-jugendberatung.de
- Modellprojekt seit 2000
- Im Jahr 2003 fiel die Entscheidung der Jugendministerkonferenz der Länder über die Fortführung des Modellprojekts.
- Das Jahr 2004 gilt als offizielles Geburtsjahr der bke-Onlineberatung. Seitdem beteiligen sich alle Bundesländer – auch finanziell - an dem bundesweiten Angebot.
- verschiedene Beratungsangebote – nahezu identisch für die Eltern- und die Jugendseite
- zeitversetzte Angebote:
 - mailbasierte Einzelberatung
 - Forum
- synchrone Angebote:
 - Offene Sprechstunde (Einzelchat)
 - Gruppenchat

bke-Onlineberatung

- Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen
 - die Beteiligung ist freiwillig, bzw. Entscheidung des Trägers –
- **Bedarf:**
pro 100.000 EinwohnerInnen 1 Wochenstunde
insgesamt bundesweit 85 Beraterinnen und Berater
aus 74 Beratungsstellen
Jeder Berater leistet mind. 6 Std. pro Woche
- **Ziele:**
Ratsuchende erreichen, die Beratung nicht in Anspruch nehmen
Ratsuchende frühzeitig erreichen (Prävention)

bke-Onlineberatung

Angebotsformen:

- Mailberatung
- Einzelchat
- Gruppenchats
- (offen und themenbezogen)
- Onlineforen

bke-Onlineberatung

Ausbildung :

- Einwöchige Fortbildung

Voraussetzung ist Berufserfahrung im Bereich Erziehungsberatung und/oder Jugendberatung

- Mentorat

bke-Onlineberatung

- Fallzuweisung per Zufall
- Ratsuchende bleiben bei dem Berater, der ihnen zugeteilt wurde

- Qualitätssicherung:
- Intervisionsgruppe per Chat
- bei Bedarf Einzel- oder Gruppensupervision
- in kritischen Situationen Einbeziehung der Leitung

bke-Onlineberatung

Vorteile und Besonderheit:

- Transparenz, Einsehbarkeit
- völlige Anonymität (Berater, Klienten)
- keine Verbindung zwischen vbst und Beratungsstelle vor Ort
- ausschließlich Onlineberatung, kein Übergang in persönliche Beratung

bke-Onlineberatung

Einzelberatung:

- Wünsche möglich (z.B. Mann oder Frau)
- Antwort innerhalb von 48 Stunden
- 2016 2.912 Erstanfragen (Eltern 1.403, Jugendliche 1.509)
- Rückgang v.a. bei weiblichen Jugendlichen
- Eltern durchschnittlich 2,8, Jugendliche 10,3 Mails

bke-Onlineberatung

Offene Sprechstunde:

- Feste Zeiten (nachmittags und abends)
- 2.342 Einzelchats mit 424 Jugendlichen
- 49 % einmalig, 51 % mehrfach
- Pilotprojekt: Kontinuierlicher Chat

bke-Onlineberatung

Jugendforum:

- 24/7
- Betreuung täglich von 8 – 22 Uhr
- Themenbezogen
- Themen: Selbsthilfe, Stress mit mir selbst, Freundschaft + Beziehung, Liebe + Sexualität, Eltern + Geschwister, Schule, Ausbildung + Beruf, Heute geht's mir gut, Die offene Tür
- 425 NutzerInnen, 93 % weiblich

bke-Onlineberatung

Elternforum:

- 270 NutzerInnen, überwiegend weiblich
- Themen u.a. Umgang mit Medien, Trennung + Scheidung

bke-Onlineberatung

Jugendchats:

- Offene Chats
- Themenchats (z.B. sexueller Missbrauch, Trennung der Eltern, Schule, Sexualität, Mobbing, Sucht bestimmte Anlässe)
- 301 offene Chats, 4.476 TN
- 94 Themenchats, 966 TN

bke-Onlineberatung

Elternchats:

- Offene Chats
- Themenchats (z.B. Trennung + Scheidung, Schule, Stress, ADHS, Medien, Drogen, Behinderung)
- 150 offene Chats, 944 TN
- 49 Themenchats, 355 TN

bke-Onlineberatung

Besondere Chatangebote:

- Neue Medien
- Generationsübergreifender Austausch
- Frühe Hilfen (Junge-Mütter-Chat)
- Expertenchats (z.B. Hebamme, Hörgeschädigte, Drogenberatung, Berufsorientierung)

bke-Onlineberatung

Fragestellungen von Jugendlichen:

- Beziehung zu Eltern, Geschwistern
- Isolation
- Selbstverletzung
- Bulimie
- Suizidalität
- Selbstunsicherheit, Selbstakzeptanz
- Ängste

bke-Onlineberatung

- Verlustängste
- psychische Krankheit
- sexuelle Identität (lesbisch, pädophil)
- sexueller Missbrauch
- Vertrauen
- Schulprobleme, Schulvermeidung
- häusliche Gewalt
- Schlafprobleme
- Regel

bke-Onlineberatung

Möglichkeiten der Onlineberatung:

- **Anonymität** erleichtert es über Themen zu sprechen, bei denen es besonders schwer fällt. Dadurch entsteht schnell Nähe und Vertrautheit
- Wir beraten die **Dunkelziffer**: Jährliche Statistiken belegen, dass die Virtuelle Beratungsstelle genau das Klientel erreicht, die normalerweise kaum oder wenig in den Beratungsstellen anzutreffen ist.
 - Jugendliche
 - Mädchen
 - Eltern/Mütter sehr junger Kinder
- **Erreichbarkeit** rund um die Uhr, schnelle Antworten
- **Zugang** übers Internet – schnelle Wege. Offensichtlich ist gerade bei Jugendlichen die Bereitschaft, hier erste Erfahrungen mit Beratung zu machen höher als sich gleich in einer Beratungsstelle anzumelden
- **Stabilisierungsfunktion** – die virtuelle Beratung wird mitunter auch parallel zu Psychotherapie genutzt
- **Weitervermittlung** an persönliche Beratung gelingt nicht zuletzt auch durch Erfahrungsberichte anderer Jugendlicher

bke-Onlineberatung

Grenzen der Onlineberatung:

- nur eine Modalität steht zur Verfügung
- Gefahr von Missverständnissen
- wenig Möglichkeit zur direkten Korrektur
- Umgang mit Suizidalität
- Umgang mit Kindeswohlgefährdung
- Kontaktabbruch, offene Prozesse

bke-Onlineberatung

- **Kritische Gedanken zum vorgestellten Angebot**
- **Exzessive Nutzung, führt zu noch mehr Rückzug (von der Realität?)**
- **Bequemlichkeit (lange Nutzung anstatt in eine Beratungsstelle zu gehen)**
- **User mit Mehrfach-Account, Kritik seitens anderer User**
- **Hohe bis sehr hohe Belastung der Berater, Psychohygiene ist ausgesprochen wichtig**
- **Balance zwischen Nähe und Distanz - Abgrenzung**
- **Wie gelingt es dem Berater eine enge vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, die nicht missverstanden wird (Wunsch der Klienten, mehr über ihren Berater zu erfahren, führt zu detektivischen Nachforschungen etc.)**
- **Umgang des Beraters mit Öffentlichkeit seiner Beratungsinhalte**
- **Aussagen und Beiträge des Beraters können unter Umständen sehr öffentlich werden (worldwideweb):**
- **Virtuelle Beratung könnte von politisch Verantwortlichen als Ersatz für reale Beratung angesehen werden, da sie kostengünstiger ist. Sie kann aber nicht dasselbe leisten, sondern etwas anderes.**