

öffentlich

Vorlage zur Behandlung im Jugendhilfeausschuss

Sitzung am 05.03.2012

TOP 4: Projekt "bke-Onlineberatung - Erziehungs- und Familienberatung im Internet" bei der Beratungsstelle Albstadt; Fortführung des Projekts

A. Beschlussvorschlag:

Der Jugendhilfeausschuss nimmt die weitere Teilnahme an der Online-Beratung im bisherigen Umfang zur Kenntnis.

B. Kosten/Finanzielle Auswirkungen:

Keine

Anlagen:

Projekt "bke-Onlineberatung - Erziehungs- und Familienberatung im Internet" bei der Beratungsstelle Albstadt; Fortführung des Projekts

I. Grundsätzliches

1. Entwicklung des Projekts bundesweit und in Baden-Württemberg

Die Jugendministerkonferenz hat aufgrund von im Vorfeld gemachten Erfahrungen im Mai 2003 die Einrichtung einer bundeszentralen Erziehungs- und Familienberatung im Internet beschlossen. Durch die Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesjugendbehörden wurde die Trägerschaft für das Projekt der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) übertragen. Die bke betreibt das Angebot auf den beiden Websites www.bke-jugendberatung.de und www.bke-elternberatung.de.

Die Konzeption des Projekts sieht vor, dass sich möglichst viele örtliche Beratungsstellen aus allen Bundesländern an dieser zentralen Leistungserbringung beteiligen. Die jeweilige Zusammenarbeit zwischen bke und den örtlichen Trägern der Beratungsstellen wird in Kooperationsvereinbarungen geregelt.

Seit dem Jahr 2003 ist die Zahl der beteiligten Beratungsstellen kontinuierlich gestiegen. Zielsetzung war, dass je Bundesland pro eine Million Einwohner eine Fachkraft im Umfang von 10 Wochenstunden (die Untergrenze für eine Mitwirkung beträgt 5 Wochenstunden) in diesem Bereich tätig ist.

Im Jahr 2010 wurde die Erziehungs- und Familienberatung im Internet bundesweit von 102 mitwirkenden Fachkräften aus 95 Beratungsstellen aus 15 Bundesländern erbracht. Insgesamt wurden dabei 621 Wochenstunden in das Kooperationsprojekt eingebracht, was 75% der ursprünglich geplanten Beratungskapazität entspricht.

Baden-Württemberg ist mit insgesamt 9 örtlichen Beratungsstellen am Projekt beteiligt und hat im Jahr 2010 eine „Erfüllungsquote“ von 41% in Bezug auf die zu erbringenden Wochenstunden erreicht. Die Bundesländer im Vergleich:

Bundesland	Stunden Soll	Stunden Ist	Fehlstunden	Erfüllungsgrad
Baden-Württemberg	110	45	65	41%
Bayern	120	121	1	101%
Berlin	30	30		100%
Brandenburg	30	10	20	33%
Bremen	10	0	10	0%
Hamburg	17	17		100%
Hessen	60	65	5	108%
Mecklenburg-Vorpommern	20	15	5	75%
Niedersachsen	30	35	45	44%
Nordrhein-Westfalen	180	130	50	72%
Rheinland-Pfalz	40	27	13	68%
Saarland	10	10		100%
Sachsen-Anhalt	20	30	10	150%
Schleswig-Holstein	30	16	14	53%
Thüringen	20	30	10	150%

öffentlich

Summen (gerundet)	§17	§21	196	75%
-------------------	-----	-----	-----	-----

2. Umsetzung im Zollernalbkreis

Seit 1.10.2010 arbeitet die kreiseigene Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Albstadt mit einem Umfang von 5 Wochenstunden an der bundesweiten Online-Beratung der bke mit. Der Kooperationsvertrag ist befristet vom 1.10.2010 bis 30.9.2012 und verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn er nicht bis zum 30.9. des laufenden Jahres gekündigt wird.

Vereinbart ist, dass der Landkreis als Träger der Beratungsstelle eine Fachkraft mit mehrjähriger Praxis in der Erziehungsberatung für die Wahrnehmung dieser Aufgabe im Umfang von 5 Wochenstunden zur Verfügung stellt. Im Gegenzug stellt die bke die Fortbildung der Fachkraft sicher und die Fachkraft wird während des Projektverlaufs durch einen Mentor/eine Mentorin begleitet. Auch gewährleistet die bke einen fachlichen Erfahrungsaustausch mit anderen BeraterInnen und bietet regelmäßige Supervision an. Ebenfalls wird die notwendige zentrale Internetsoftware kostenlos zur Verfügung gestellt und die Weiterentwicklung von dieser garantiert. Für den Landkreis fallen für die Fortbildung/ Qualifizierung und die fachliche Begleitung der Fachkraft sowie für die Nutzung und Pflege der Software keinerlei Kosten an.

II. Kurzbeschreibung des Projekts

Erziehungsberatung als Leistung der Jugendhilfe ist nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz grundsätzlich in erforderlichem Umfang vorzuhalten. Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte können sich bei Erziehungsfragen und familienbezogenen Problemen an die Beratungsstellen wenden. Dabei haben sie bei der Online-Beratung die Wahl zwischen den Angebotsformen Mailberatung (webbasiert), Einzelchats, Gruppen- und Themenchats sowie verschiedenen Themenforen. Die Beratung erfolgt anonym, kostenfrei und rund um die Uhr.

1. Angebotsformen

1.1 E-Mail-Beratung

Bei der E-Mail-Beratung kann der Ratsuchende seine Anfrage bzw. seine Probleme direkt im Eingabefeld formulieren. Per E-Mail werden die gestellten Beratungsfragen beantwortet. Nachfragen bzw. weitere Mails sind möglich.

1.2 Einzel-Chat-Beratung

Für eine Einzel-Chat-Beratung wird zwischen Ratsuchendem und Berater vorab ein Termin vereinbart. Beide suchen zu diesem Zeitpunkt einen –nur für sie reservierten- „Chat“ auf. Die Chat-software ermöglicht, dass beide Teilnehmer gleichzeitig in einem virtuellen Raum online sind. Das Beratungsthema wird dann im Austausch von Frage und Antwort, also in einem schriftlich geführten Gespräch, bearbeitet. Der Einzel-Chat erfüllt neben der Funktion der Krisenberatung auch die Funktion des Coaching.

1.3 Gruppen-Chat

Zu einem zuvor angekündigten Zeitpunkt wird ein virtueller Raum eröffnet, den mehrere Ratsuchende gleichzeitig betreten können. Die Teilnehmer können ihre Befindlichkeiten und Probleme miteinander kommunizieren. Dies ähnelt einer Selbsterfahrungsgruppe. Der Chat wird von einer Fachkraft moderiert, die den Gruppenprozess durch ihre Interventionen strukturiert. Im Gegensatz zu den Foren, in denen die Ratsuchenden selber bestimmen, wann und wie oft das Angebot genutzt wird, bleibt die Nutzung der Chat-Angebote auf die von der Fachkraft angebotenen Termine begrenzt. Dies ist mit einer Sprechstunde vergleichbar.

1.3 Themen-Chat

öffentlich

Eine Chat-Software ermöglicht auch größere virtuelle Veranstaltungen. Das Thema und der Zeitpunkt werden im Vorfeld angekündigt. Das Thema wird durch die Fachkraft betreut, die sich als Experte den Fragen der Ratsuchenden stellt. Die Dauer des Chats ist zeitlich begrenzt.

1.4 Diskussionsforum

Ein Diskussionsforum im Internet kann mit einer öffentlichen Pinwand („schwarzes Brett“) verglichen werden. Ein Ratsuchender benennt seine Frage oder Problemstellung. Ein anderer Besucher der Website kann darauf aus eigener Erfahrung antworten. Der Inhalt des Forums kann ohne Registrierung eingesehen werden.

2. Einsatzgebiete und Zielgruppe

Eine virtuelle Beratungsstelle kann neben der Beratung im Sinne der Intervention auch für Prävention und Nachsorge eingesetzt werden. Für manche Menschen ist der Besuch einer face-to-face-Beratung (persönliche Beratung vor Ort) mit hohen Hürden verbunden oder sogar versperrt. Diese Zielgruppen profitieren besonders von der Möglichkeit, in virtuellen Beratungsstellen Rat zu finden. Verschiedene Gründe kann es für die Wahl dieser Form der Beratung geben:

- Angst und Scham, eine Distanz zum Berater wird gebraucht (psychischer Schutz)
- körperliche Mobilität lässt den Weg zur Beratungsstelle vor Ort nicht zu
- der Ratsuchende will keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen
- der Ratsuchende hat keine oder wenig Zeit, sich nach Öffnungszeiten zu richten
- der Ratsuchende hat eine klare Fragestellung, scheut aber einen großen Aufwand
- der Ratsuchende sucht nur ein gelegentliches Coaching
- der Ratsuchende schreibt lieber als dass er sich verbal äußert
- der Ratsuchende verbringt ohnehin viel Zeit im Internet.

III. Erfahrungen

Studien und Erfahrungen aus der Praxis von Online-Beratung zeigen, dass entgegen den zunächst vermuteten Erwartungen die Beratungskontakte im Internet emotional intensiv sind. Ratsuchende beschreiben, dass sie über Problembereiche kommunizieren, die sie am Telefon niemandem anvertrauen würden. Gerade diese Form eines niederschweligen Angebots und die Möglichkeit der Anonymität im Internet bewirken, dass Online-Beratung intensiv stattfinden kann. Ratsuchende erleben Chat- und Mailkommunikation noch niederschwelliger als das Telefongespräch, da sie im Internet nicht einmal ihre Stimme zu erkennen geben müssen.

Wie dem Bericht der bke für das Jahr 2010 zu entnehmen ist, hat sich die Inanspruchnahme der Angebote auf hohem Niveau stabilisiert. Die Intensität der Zugriffe auf die Angebote wird durch Auszählung der eindeutigen Besucher im Berichtszeitraum ermittelt. Konkret bedeutet dies, dass ein Besucher bezogen auf den Bezugszeitraum nur einmal gezählt wird, ganz gleich, wie oft im Jahr von diesem auf das Angebot zugegriffen wurde.

Mailberatung

Ratsuchende schätzen die unkomplizierte Erreichbarkeit des Angebots. Im Jahr 2010 haben 5.660 Ratsuchende eine Mail-Beratung (etwa je zur Hälfte Jugendliche / Eltern) gewünscht. Bei der Elternberatung kommt es durchschnittlich zu 1,4 Beratungsanfragen, bei den Eltern zu durchschnittlich 5,7 Kontakten. Insgesamt wurden 20.335 Beratungskontakte registriert. Die Fragen der Eltern betrafen in 56% der Fälle Probleme mit männlichen Kindern und Jugendlichen. Bei der Jugendberatung

öffentlich

dominieren mit 81% die weiblichen Jugendlichen, bei den Eltern überwiegen die Mütter (87%). Das Durchschnittsalter der anfragenden Jugendlichen lag bei 17 Jahren. Häufigster Beratungsgrund bei den Jugendberatungen waren „Seelische Probleme/Erziehungsauffälligkeiten“ (vgl. Tabelle).

Gründe der Hilfestellung	Jugendberatung		Elternberatung	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	12	0,4%	44	1,6 %
Belastung d. jungen Menschen durch Problemlagen der Elternlagen	78	2,7%	305	10,9%
Belastung d. jungen Menschen durch familiäre Konflikte	241	8,4%	595	21,3%
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	170	5,9%	328	11,7%
Entwicklungsauffälligkeiten	1.777	62,1%	854	30,5%
Schulische, berufliche Probleme	222	7,8%	319	11,4%
Inversorgtheit des jungen Menschen	-	-	-	-
Inzureichende Förderung/Betreuung/Versorgung d. jungen Mensch.	-	-	-	-
Gefährdung des Kindeswohls	125	4,4%	45	1,6%
Dohne Angabe	235	8,2%	290	10,4%
Summe:	2.860	100 %	2.800	100 %

Online-Beratung erreicht Zielgruppen, die sich hinsichtlich ihrer statistischen Merkmale deutlich von denen unterscheiden, die örtliche Beratung in Anspruch nehmen. Während die Beratung vor Ort insbesondere wegen 6- bis 12-jährigen Kindern in Anspruch genommen wird, erreicht die Onlineberatung örtlich unterrepräsentierte Altersgruppen. Auf Elternseite fällt die hohe Inanspruchnahme wegen Problemen mit Säuglingen und Kleinkindern unter drei Jahren (19% der Anfragen) auf. In der Jugendberatung dominieren die 15- bis 21-Jährigen (46%), es folgen die 18- bis 21-Jährigen (32%) vor den 12- bis 15-Jährigen (18%).

Bei der offenen Sprechstunde (Einzel-Chat) kam es zu 2.025 Beratungskontakten (davon 140 mit Eltern, 1.885 mit Jugendlichen). Ein durchschnittliches Gespräch im Einzel-Chat dauert ca. 30 Minuten. Es findet ein intensiver und zeitnahe Austausch statt.

Bei den durchgeführten Foren repräsentiert die Anzahl der Beiträge den Grad der Aktivität und zugleich die Intensität, mit der diskutiert wird. Nahezu 40.000 Beiträge wurden im Berichtsjahr 2010 veröffentlicht. Hiervon entfallen ca. 32.408 auf Jugendliche.

Es fanden 668 Gruppenchats mit insgesamt 5.700 Teilnehmern statt (213 auf Elternebene, 455 auf der Jugendseite); dies entspricht im Durchschnitt pro Wochentag zwei Chats. Daneben gab es 166 Themenchats (88% davon im Bereich der Jugendberatung). Über die Themenchats konnten 1.140 Teilnehmer (davon 1.049 Jugendliche) erreicht werden. Für die Teilnahme an den Chats (Gruppen- und Einzelchats) ist eine vorherige Registrierung notwendig.

IV. Erfahrungen im Zollernalbkreis

In der anstehenden Sitzung des Jugendhilfeausschusses ist geplant, dass die in der Beratungsstelle Albstadt eingesetzte zuständige Sachbearbeiterin, Frau Breh, das Projekt nochmals kurz beschreibt und insbesondere über die im Zollernalbkreis gemachten Erfahrungen berichtet.

Face-to-face-Beratungen und Online-Beratungen werden nicht konkurrierend, sondern komplementär eingesetzt. Das Online-Angebot stellt eine sinnvolle, moderne Ergänzung zum Regelangebot dar. Die

öffentlich

Beratungsangebote sind allerdings nicht auf örtliche Zuständigkeiten begrenzt, sie können von überall her in Anspruch genommen werden.

Grundsätzlich werden die im Zollernalbkreis gemachten Erfahrungen als sehr positiv eingeschätzt:

- Onlineberatung erreicht neue Zielgruppen (z. B. Jugendliche und Heranwachsende zwischen 15 bis 21 Jahren, die anonym bleiben wollen und in der örtlichen Beratung unterrepräsentiert sind. Bei dieser Art der Beratung fühlen sie sich geschützt.)
- Die Zugangsschwelle für Ratsuchende wird sogar noch weiter heruntersetzt als zum Beispiel bei der telefonischen Beratung (Anonymität).
- Die zusätzliche neue Form der Beratung in Foren neben der Einzelberatung lässt einen intensiven und zeitnahen Austausch zwischen Ratsuchenden zu, die das gleiche Anliegen haben und vielfach aus eigener Erfahrung berichten können.
- Die Onlineberatung ist insbesondere für Eltern mit Kleinkindern bis zu drei Jahren und Eltern mit fast erwachsenen Jugendlichen attraktiv.
- Unkomplizierte Erreichbarkeit des Beratungsangebots unabhängig von Sprechzeiten

Diese sind weitgehend mit den bundesweit gemachten und im „bke-Jahresbericht 2010“ veröffentlichten Erfahrungen vergleichbar.

Die Durchführung der Online-Beratung hat der eingesetzten Mitarbeiterin zusätzlich weitere Impulse für die örtliche Beratungstätigkeit gegeben.

V. Vorschlag der Verwaltung

Die Online-Beratung wird als zeitgemäße, in die Zukunft gerichtete Ergänzung zum Angebot der örtlichen Beratung gesehen, mit der auch andere Personengruppen (vor allem Jugendliche) angesprochen werden können. Vor diesem Hintergrund und aufgrund der gemachten positiven Erfahrungen ist vorgesehen, weiterhin an der Online-Beratung teilzunehmen. Die zuständige Mitarbeiterin wird weiterhin im Umfang von 5 Wochenstunden –wie bisher– für diese Tätigkeit eingesetzt. Gleichzeitig kann die fachliche, kostenlose Begleitung durch die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung weiterhin in Anspruch genommen werden..