

Die virtuelle Beratungsstelle

Auszüge aus der von der Jugendministerkonferenz
beschlossenen Projektkonzeption einer
Erziehungs- und Familienberatung im Internet



Die virtuelle Beratungsstelle

Auszüge aus der von der Jugendministerkonferenz beschlossenen Projektkonzeption einer Erziehungs- und Familienberatung im Internet

Die technische Entwicklung der elektronischen Medien hat in wenigen Jahren die Kommunikation über das Internet für bereits die Hälfte der Bevölkerung zugänglich gemacht. Jugendliche bewegen sich selbstverständlich im Internet und nutzen es zur Kommunikation.

Seit dem Jahr 2000 haben *Bundeskongferenz für Erziehungsberatung und Beratung & Lebenshilfe* in zwei Modellprojekten¹ Erziehungs- und Familienberatung als Leistung der Jugendhilfe im Internet erbracht und die Besonderheiten von Online-Erziehungsberatung erprobt. Nach diesen Erfahrungen ist bei einem breiten Spektrum von Problemen auch im Internet Erziehungs- und Familienberatung als eine adäquate Unterstützung der Ratsuchenden gestaltbar:

- „Insbesondere Personengruppen, die nach eigenem Bekunden eine Beratungsstelle oder sonstige Hilfeeinrichtungen nicht, oder noch nicht, aufsuchen würden, nehmen das Beratungsangebot im Internet wahr.
- Jugendliche, die örtliche Beratungsstellen eher wenig in Anspruch nehmen, werden nicht nur bei entwicklungs- und altersspezifischen Fragestellungen, sondern auch bei seelisch schwer belastenden Situationen im Internet erreicht. Dies gilt vor allem für Mädchen und junge Frauen.
- Eltern erhalten durch Beratung im Internet eine frühzeitigere (beinahe

in die Problemsituation hineinwirkende) Unterstützung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen und in familialen Krisen.

- Internetberatung ist geeignet, die dargestellten Probleme effektiv, zum

viert werden, eine örtliche Hilfeeinrichtung (z.B. Beratungsstelle, Psychotherapeut ggf. auch psychiatrische Klinik) aufzusuchen.

- Die frühzeitige, präventive Unterstützung von Eltern und damit die Stärkung ihrer Erziehungskraft sowie die



Teil sogar in kürzerer Frist als in einer Face-to-Face-Beratung zu bearbeiten.

- Im Medium Internet können gerade Jugendliche schrittweise dazu moti-

Unterstützung von Jugendlichen, deren Probleme sich zu chronifizieren drohen, kann langfristig zur Kostensenkung in der Jugendhilfe aber auch in anderen Bereichen beitragen“².

¹ Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 3/01, S. 12 – 19 und Ideale Bedingungen für Kinder und Jugendliche. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 1/02, S. 23 – 28.

² Arbeitsgruppe der AGOLJB (2002): Zentrale Internetplattform der Erziehungs- und Familienberatung. Manuskript.

Jugendliche und Eltern werden zunehmend Unterstützung auch im Internet suchen.

Ziel des Projektes

Erziehungs- und Familienberatung als Leistung der Jugendhilfe ist von den kommunalen Gebietskörperschaften entsprechend § 3 SGB VIII im erforderlichen Umfang (§ 80 SGB VIII) vorzuhalten. Beratungsangebote im Internet sind jedoch nicht auf örtliche Zuständigkeiten begrenzt; sie können von überall her in Anspruch genommen werden. Das Internet findet seine Grenzen nur in der deutschen Sprache. Deshalb soll mit dem Projekt "Erziehungs- und Familien-

beratung wie adressatenbezogen noch genauer herauszuarbeiten. Die virtuelle Beratungsstelle soll deshalb auch das innovative Potential des Mediums ausloten. Dabei soll insbesondere Jugendlichen Beratung an dem Ort angeboten werden, an dem sie sich bewegen, dem Internet, und Eltern Unterstützung so früh wie möglich zugänglich gemacht werden. Die virtuelle Beratungsstelle nimmt den präventiven Auftrag von Erziehungs- und Familienberatung zu ihrem Ausgangspunkt.

Das Leistungsspektrum

Beratung wird im Internet sowohl von Jugendlichen wie von Eltern in Anspruch

- E-Mail-Beratung
- Einzel-Chat-Beratung
- Gruppen-Chat
- Themen-Chat
- Diskussionsforum

Grundsätzlich können alle diese Leistungsformen sowohl für die Beratung Jugendlicher wie für die Beratung von Eltern genutzt werden.

E-Mail-Beratung

Bei der E-Mail-Beratung kann der Ratsuchende seine Anfrage bzw. seine Probleme direkt in einem Eingabefeld formulieren, das auf der Website zur Verfügung gestellt wird. Die Anfrage wird intern an eine/n Berater/in weitergeleitet. Per E-Mail gestellte Beratungsanfragen werden innerhalb von zwei, maximal drei, Werktagen beantwortet.

Die Antwort beleuchtet verschiedene inhaltlich-psychologische Facetten eines Problems und gibt nach Möglichkeit immer eine konkrete Orientierung und Hilfestellung oder ermuntert, ein nur angedeutetes Thema auszuformulieren. Nachfragen bzw. weitere Mails der Ratsuchenden sind möglich. Im Einzelfall ist auch eine längere Beratungssequenz möglich.

Einzel-Chat-Beratung

Für eine Einzel-Chat-Beratung wird zwischen Ratsuchendem und Berater vorab ein Termin vereinbart. Sie suchen zu diesem Zeitpunkt einen – nur für sie reservierten – „Chat“ auf. Die Chatsoftware ermöglicht, dass Ratsuchender und Berater gleichzeitig in einem virtuellen Raum online sind. Das Beratungsthema wird dann in einem Austausch von Frage und Antwort, also in einem schriftlich geführten Gespräch, bearbeitet. Auch hier sind Folgekontakte möglich.

Gruppen-Chat

Bei einem Gruppenchat wird zu einem zuvor angekündigten Zeitpunkt ein virtueller Raum eröffnet, den mehrere Ratsuchende gleichzeitig betreten können. Die Teilnehmer können ihre Befindlichkeiten und Probleme miteinander kommunizieren; insofern ähnelt der Chat einer Selbsterfahrungsgruppe. In der

Die virtuelle Beratungsstelle soll deshalb auch das innovative Potential des Mediums ausloten.

beratung im Internet“ eine virtuelle Beratungsstelle geschaffen werden, die im Internet erbringbare Leistungen vorhält.

Diese virtuelle Beratungsstelle soll die Besonderheiten des Internet

- ständige Präsenz
- direkter Zugriff auf Fachkräfte
- Anonymität der Kommunikation

im Interesse der Ratsuchenden nutzen und ihre Leistungen möglichst niederschwellig zugänglich machen. Deshalb steht die direkte Benennung der Probleme durch die Ratsuchenden im Zentrum.

Erziehungs- und Familienberatung im Internet steht noch am Anfang. Zwar konnte die grundsätzliche Nutzbarkeit des Mediums gezeigt und Unterschiede zur Face-to-Face-Beratung herausgearbeitet werden, aber die Möglichkeiten und Grenzen von Interventionen in diesem Kontext sind sowohl problemspezi-

genommen. Allerdings ist das Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Eltern untereinander wie in der Nutzung der Angebote unterschiedlich. Auch muss gesehen werden, dass Jugendliche sich in einer Ablösungsphase von ihren Eltern befinden. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, sollten sie dies nicht „unter den Augen der Eltern“ tun müssen. Deshalb wurden jeweils spezifische Websites für

- Jugendberatung und
- Elternberatung

gestaltet.

Leistungsformen

Für die Unterstützung Ratsuchender kommen im Internet verschiedene Möglichkeiten in Betracht. Es können zumindest unterschieden werden:

virtuellen Beratungsstelle wird der Chat von einer Fachkraft moderiert, die den Gruppenprozess durch ihre Interventionen strukturiert. Der Chat ähnelt insofern pädagogisch/therapeutischen Gruppen. Allerdings können dabei die Teilnehmer wechseln. Für den Gruppenchat wird eine Obergrenze der gleichzeitig anwesenden Teilnehmer festgelegt.

Themen-Chat

Eine Chat-Software ermöglicht auch größere virtuelle Veranstaltungen. Bei einem Themen-Chat werden Thema und Zeitpunkt zuvor angekündigt. Das jeweilige Thema wird durch eine ausgewiesene Fachkraft betreut, die sich als Experte den Fragen der Ratsuchenden stellt (z.B. Hyperaktivität bei Kindern, Essstörungen oder anderes). Die Dauer des Chats ist zeitlich begrenzt. Die Zahl der Teilnehmer kann unbegrenzt sein.

Diskussionsforum

Ein Diskussionsforum im Internet kann mit einer öffentlichen Pinnwand verglichen werden: Ein Ratsuchender benennt seine Frage oder Problemstellung. Ein anderer Besucher der Website kann darauf aus eigener Erfahrung antworten.

Das Internet senkt die Inanspruchnahmeschwelle.

Auf der Eltern- und auf der Jugend-Website werden Diskussionsforen angeboten. Beide Foren erhalten jeweils Unterforen, die mögliche Themenstellungen gliedern und Zielgruppen ansprechen. Die Diskussionsforen werden von einer Fachkraft moderiert, die je nach Thema auch eigene Antworten veröffentlicht, Diskussionen anregt, kommentiert und wenn nötig, auch Beiträge entfernt.

Spezifische Angebote

Beratung im Internet wird insbesondere von Gruppen in Anspruch genommen, die von sich selbst bekunden, dass sie eine örtliche Beratungsstelle nicht oder noch nicht aufgesucht hätten. Das Internet senkt die Inanspruchnahmeschwelle. Diese Niederschwelligkeit soll gezielt dafür eingesetzt werden, Beratung für solche Gruppen zugänglich zu machen, die in örtlichen Beratungsstellen oder auch auf den Websites selbst unterrepräsentiert sind.

Beratung in der Muttersprache

Probleme der eigenen Identitätsfindung bei Jugendlichen ebenso wie Fragen des Zusammenlebens in der Familie und bei der Erziehung sind eng mit der vertrauten Muttersprache verbunden. Ihrer Thematisierung in der Sprache des Gastlandes sind Grenzen gesetzt. Deshalb wird die virtuelle Beratungsstelle auch die Möglichkeit einer muttersprachlichen Beratung anbieten. Als Beratungssprachen kommen insbesondere in Betracht: Türkisch, Serbokroatisch, Italienisch, Englisch. Das Angebot soll auf die Einzelberatung per E-Mail oder im Einzel-Chat begrenzt bleiben.

Begleitung von Eltern schwieriger Jugendlicher

Die Situation zwischen Eltern und ihren jugendlichen Kindern ist häufig von Sprach- und Beziehungslosigkeit gekennzeichnet. Nach den Berichten von Eltern steht ihnen eine geeignete örtliche Hilfe oft nicht zur Verfügung. Deshalb wird für diejenigen Eltern, die den

Kontakt zu ihren jugendlichen Kindern verloren haben, aber wieder aufbauen möchten, eine beratende Begleitung angeboten, bei der eine Fachkraft über einen längeren Zeitraum als Ansprechpartner zur Verfügung steht und Möglichkeiten der Kontaktaufnahme individuell entwickelt.

Begegnung von Jugendlichen und Eltern

Eltern, die Unterstützung durch Beratung im Internet suchen, formulieren oft die Grenzen ihres Verständnisses gegenüber den eigenen heranwachsenden Kindern. Ebenso klagen Jugendliche über die Haltung ihrer eigenen Eltern. Es werden im Rahmen des Beratungsportals Orte des Austausches („Offene Tür“) geschaffen, bei denen Jugendliche mit anderen Eltern und Eltern mit Jugendlichen, die nicht ihre eigenen Kinder sind, ein gegenseitiges Verständnis erarbeiten können.

Männer/Väter

Das Internet wird in vielen Bereichen von männlichen Nutzern dominiert. Im Kontext von Beratung zeigt sich dagegen eine entgegengesetzte Tendenz: männliche Nutzer sind deutlich in der Minderheit. Dies gilt sowohl für die Inanspruchnahme durch Jugendliche wie durch Eltern. Dem soll durch spezifische Angebote, zunächst in den Diskussionsforen, später auch in anderen Leistungsformen entgegengewirkt werden, die es männlichen Jugendlichen und Vätern ermöglichen, sich mit sich selbst und ihren Aufgaben als Väter auseinanderzusetzen.

Hilfeplanung

Erziehungsberatung als Leistung hat in der Mehrzahl der Fälle einen kurz- bzw. mittelfristigen Beratungsumfang. Ein Hilfeplan nach § 36 SGB VIII, der zu erstellen ist, wenn eine Hilfe voraussichtlich für längere Zeit zu leisten ist, ist deshalb in der Regel nicht erforderlich. Bei Beratungen, die mehr als zehn Kontakte erfordern bzw. deren Thematik als besonders schwierig eingeschätzt wird (z.B. sexueller Missbrauch, Suizidversuch) wird von der jeweiligen Beraterin/dem jeweiligen Berater die Kompetenz und Erfahrung des multidisziplinären Teams der virtuellen Beratungsstelle in

Anspruch genommen. Das Ergebnis dieser Beratung wird dokumentiert.

Wenn andere weiterführende Hilfen (z.B. Hilfen der Erziehung, Psychotherapie) erforderlich sind, wirken die Beraterinnen und Berater auf die Inanspruchnahme örtlicher Dienste und Einrichtungen hin.

Verweis auf örtliche Einrichtungen

Beratung im Internet hat ihre Grenzen. Wirksame Hilfe kann in manchen Konstellationen nur geleistet werden, wenn eine Unterstützung im wirklichen Leben (real life) geleistet wird. Deshalb werden Ratsuchende im Einzelfall auch dazu motiviert, örtliche Einrichtungen und Dienste aufzusuchen (z.B. Beratungsstellen, Jugendamt, Ärzte, Kliniken). Den Beraterinnen und Beratern werden intern die entsprechenden Adressverzeichnisse (möglichst als Datenbank) zur Verfügung gestellt.

Datenbank der Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Eine Datenbank der Erziehungs- und Familienberatungsstellen ist im Internet unter www.bke.de/Ratsuchende.htm erreichbar. Sie wird kontinuierlich gepflegt und enthält auch die E-Mail-Adressen der Einrichtungen. Die Datenbank ist mit einer Suchfunktion ausgestattet, so dass Ratsuchende eine für sie örtlich nahegelegene Beratungsstelle schnell finden können. Diese Datenbank wird durch einen Link mit der virtuellen Beratungsstelle verknüpft und steht auch für Ratsuchende zur Verfügung.

Allgemeines

Die Website bietet so unterstützende Hilfe durch Beratung im Einzelfall. Zugleich aber nimmt sie wie beschrieben aktuelle sowie in der Diskussion der User vernachlässigte Themen auf. Sie erfüllt damit auch Aufgaben der Familienbildung. Insbesondere das Diskussionsforum und einzelfallübergreifende Chats der Elternseite nehmen Themen des Zusammenlebens der Familie im Austausch mit anderen Eltern und in der praktischen Perspektive einer gelingenden Veränderung auf. Die Angebote stärken damit die Erziehungskompetenz von Eltern.

Die Leistungen der virtuellen Beratungsstelle spannen den Bogen von der Förderung der Erziehung in der Familie bis zur Hilfe zur Erziehung im Einzelfall.

Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die Problemlagen, mit denen das Angebot der Erziehungs- und Familienberatung im Internet in Anspruch genommen wird, betreffen Orientierung über erzieherische und entwicklungspsychologische Fragen, familiäre Konflikte bis hin zu Kinderschutzkonstellationen (Missbrauch, Misshandlung) bei den Eltern sowie bei Jugendlichen Fragen der Identitätsbildung bis hin zu autoaggressivem Verhalten (Essstörungen, SVV, Selbstmordabsichten). Die Beratung

- Diplompsychologe/in, Diplompädagogin
- Diplomsozialarbeiter/in, Diplomsozialpädagoge/in
- Fachkraft für die therapeutische Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (z.B. Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeut/in, Heilpädagoge/in)³

und in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle tätig sind.

Zusatzqualifikation

Erziehungs- und Familienberatung wird in diesem Beratungsportal grundsätzlich nur von Fachkräften erbracht, die eine auf diese Aufgabe bezogene Zusatzqualifikation erworben haben (§ 72 Abs. 1 Satz 2 SGB VIII). Dazu zählen⁴:

Die Beratung muss daher den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungs- und Familienberatung entsprechen.

muss daher den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungs- und Familienberatung entsprechen. Dies wird dadurch gewährleistet, dass die Beratung von Fachkräften erbracht wird, die zugleich in örtlichen Beratungsstellen tätig sind und über mehrjährige Berufserfahrung verfügen.

Im Einzelnen werden die folgenden Qualitätsstandards gewährleistet:

Tätigkeit in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle

Erziehungs- und Familienberatung wird in diesem Beratungsportal nur von Fachkräften erbracht, die durch ihren Grundberuf eine den Aufgaben entsprechende Ausbildung erhalten haben; dazu zählen:

- Familientherapie und systemische Therapie
- Verhaltenstherapie
- Gesprächspsychotherapie
- Psychoanalyse
- Gestalttherapie
- Psychodrama

Fachliche Erfahrung

In diesem Portal wird Beratung nur von Fachkräften erbracht, die über eine breite, die unterschiedlichen Problemlagen des familialen Zusammenlebens und der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen umfassende Berufserfahrung verfü-

³) Arbeitsgruppe der AGOLJB, a.a.O., S. 2.

⁴) Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, Heft 22 der Reihe *Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe*. Hrsg. vom BMFSFJ. Bonn 1999, S. 19.

gen. Die Fachkräfte sollen in der Regel über fünf Jahre Beratungspraxis verfügen.

Fortbildung/Qualifizierung

Beratung im Internet entsprechend der aufgezeigten Leistungsformen setzt die Beherrschung der jeweiligen für die Aufgabe erforderlichen Software voraus. Deshalb erfolgt vor der Mitwirkung im Beratungsportal eine Einführung in die technischen Voraussetzungen und eine Einübung in die praktische Handhabung.

Aber auch das Setting der virtuellen Beratung strukturiert die Beratungssituation gegenüber einer Face-to-Face-Beratung neu: es eröffnet neue Möglichkeiten der Selbstpräsentation der Ratsuchenden und verändert die Beziehung zu Beraterin oder Berater. Deshalb bedarf es insbesondere einer fachlichen Einführung in die Möglichkeiten und Grenzen von Beratung im Internet.

Die Fachkräfte erhalten deshalb vor Beginn ihrer Tätigkeit eine mehrtägige Fortbildung. Hieran schließt sich eine Einarbeitungsphase an, in der die neue Fachkraft einem Mentor zugeordnet ist, der – je nach Leistungsform – ihre Tätigkeit begleitet.

Zusammenwirken der Fachkräfte

Die Fachkräfte unterschiedlicher Fachrichtungen bilden gemeinsam das multidisziplinäre Team der virtuellen Beratungsstelle. Sie stehen miteinander in kontinuierlichem Erfahrungsaustausch. Als Medien stehen dafür zur Verfügung:

- E-Mail
- Eigenes Diskussionsforum der Fachkräfte
- Gemeinsamer Chat
- Intervision in Kleingruppe (Telefonkonferenz)
- Jährlicher Erfahrungsaustausch (face-to-face).

Interne Kompetenzzentren

Beraterinnen und Berater kommen immer wieder in die Situation, zu Problemlagen beraten zu sollen, die in der Praxis von Beratungsstellen nicht häufig auftreten oder auch von besonderer Schwere sind. Deshalb werden im Beratungsportal Erfahrungen und Kompetenzen themenbezogen gebündelt. Dies betrifft z.B.

- Kindesmisshandlung
- Sexueller Missbrauch
- Selbstverletzendes Verhalten/Suizidalität
- Medizinische Fragen
- Juristische Fragen

Diese Kompetenzzentren werden aus den Reihen der mitwirkenden Berater und durch externe Experten gebildet. Sie können von allen Beratenden in Anspruch genommen werden.

Supervision

Das zentrale Arbeitsinstrument des Beraters/der Beraterin ist seine/ihre eigene fachlich therapeutisch geschulte Person. Sie ermöglicht ihm/ihr Einfühlung in die Problemlage und Gefühle der Ratsuchenden. Dabei hat die Wahrnehmung von Übertragung und Gegenübertragung

in der Beratungsbeziehung einen hohen Stellenwert. Diese Prozesse werden durch die Anonymität des Internet gefördert. Deshalb wird den Fachkräften zur Sicherung der Leistungsfähigkeit und der Qualität von Beratung eine externe Supervision zur Verfügung gestellt. Dies gilt insbesondere für die Einzelberatung per E-Mail und im Chat. Die Teilnahme an der Supervision ist verpflichtend; ihre Wahrnehmung wird dokumentiert.

Als Medien der Supervision stehen zur Verfügung:

- E-Mail-Kontakt
- Einzel-/Gruppen-Chat
- Telefon
- Face-to-Face-Supervision.

Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

Ratsuchende, die die Unterstützung durch Erziehungs- und Familienberatung in Anspruch nehmen, müssen auf den Schutz ihrer Privatgeheimnisse vertrauen können. Deshalb werden bei der Einzelberatung per E-Mail und im Chat die kommunizierten Daten grundsätzlich nach SSL-Standard verschlüsselt übertragen.

Die Fachkräfte, die an der Erbringung der Leistung Erziehungs- und Familienberatung im Internet beteiligt sind, werden auf die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes nach § 61 Abs. 4 StGB VIII und ihre Pflicht zum Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden gemäß § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB förmlich verpflichtet.

Die in der virtuellen Beratungsstelle angebotenen Leistungen werden kontinuierlich in Hinblick auf ihre Wirkungen evaluiert.

Evaluation

Die in der virtuellen Beratungsstelle angebotenen Leistungen werden kontinuierlich in Hinblick auf ihre Wirkungen evaluiert. Dazu wird auf die von der *Bundeskonferenz für Erziehungsberatung und Beratung & Lebenshilfe* bisher verwandten Instrumente zurückgegriffen.

Das Modellprojekt von *Beratung & Lebenshilfe* „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG

⁵⁾ Hinsch, Rüdiger & Schneider, Carola: Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“. Manuskript.

⁶⁾ Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2001): Jugendhilfeplanung für Erziehungs- und Familienberatung. Fürth, S. 16.

im Internet“ wurde durch das *Institut für Familien-, Kindheits- und Jugendforschung* an der Universität Potsdam evaluiert.⁵ Im Rahmen des Projekts der bke „Beratung für Jugendliche und Eltern im Netz“ wurde ein Klientenmonitor eingesetzt, der ein spontanes Feedback nach Erhalt der E-Mail-Beratung ermöglicht. Derzeit wird eine Nachbefragung durchgeführt, die sich auf das von der bke im Modellprojekt zur „Jugendhilfeplanung“ entwickelte Erhebungsinstrument stützt.⁶

Ratsuchende der E-Mail- und der Einzel-Chat-Beratung werden jeweils sechs Monate nach Beendigung ihrer Beratung nach ihrer Einschätzung der Leistung, der erreichten Problemlösung und dem Andauern der Veränderung befragt. Gruppenchat und Diskussionsforum werden jährlich in die Evaluation einbezogen. Die letztgenannte Erhebung wird bei den registrierten Usern durchgeführt.

Ziel der Evaluation ist es insbesondere, unterschiedliche Wirkungsmöglichkeiten der angebotenen Leistungsformen in Abhängigkeit von den Problemlagen der Ratsuchenden zu untersuchen.

Die Ergebnisse werden kontinuierlich publiziert und gezielt in die sich entwickelnde Fachdiskussion zur Beratung im Internet eingebracht.

Einhaltung und Transparenz der Standards

Die Einhaltung der vorstehenden Qualitätsstandards wird durch die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung als Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in Abstimmung mit den Trägern der beteiligten Beratungsstellen gewährleistet. Die Qualitätsstandards werden den Nutzern der virtuellen Beratungsstelle transparent gemacht. Insbesondere wird die E-Mail-Beratung mit einer Signatur versehen, die bestätigt, dass die übermittelte Antwort von einer dafür qualifizierten Fachkraft der Erziehungs- und Familienberatung erstellt worden ist.

Einbindung der örtlichen Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Die örtlichen Beratungsstellen werden gebeten, sich in Abstimmung mit ihrem Träger und dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe an der zentralen Leistungserbringung zu beteiligen. Die erforderlichen personellen und zeitlichen Kapazi-

ten bzw. öffentlichen Jugendhilfe benannt.

Den beteiligten Beratungsstellen wird ein Software-Modul zur Verfügung gestellt, mit dem sie auf ihrer eigenen Homepage ihre Beteiligung am zentralen Internetportal der Erziehungs- und Familienberatung sichtbar machen können. Das Modul stellt zugleich eine Verknüpfung zum zentralen Leistungsangebot her.

Eltern	Jugendliche	Problemlagen (z.B. kleinkindliche Entwicklung, sexueller Missbrauch, suizidale Krisen usw.)
Diskussionsforum		
Gruppen-Chat		
E-mail-Beratung		
Einzel-Chat-Beratung		
Themenchat		

täten werden dabei auf Gegenseitigkeit bereitgestellt. Das heißt, eine Fachkraft aus der Gebietskörperschaft A, deren Beratungsstelle sich in freier oder öffentlicher Trägerschaft befindet, berät im Internet nicht nur Ratsuchende des eigenen Einzugsbereiches, sondern aus allen Gebieten der Bundesrepublik Deutschland. Andere Fachkräfte dagegen beraten auch Ratsuchende aus A. Die Beratung in der zentralen Plattform wird so durch eine Beteiligung – langfristig – aller Erziehungs- und Familienberatungsstellen gewährleistet.

Beratungsstellen, die sich am zentralen Internetportal beteiligen, werden für die Ratsuchenden erkennbar sein:

Die beteiligten Beratungsstellen werden im Impressum des Portals benannt.

Das Impressum wird mit einer Datenbank verbunden, die für jede Einrichtung eine Selbstdarstellung und – wenn gewünscht – ein Foto enthält (z.B. Logo) und den örtlichen Träger der frei-

Den beteiligten Beratungsstellen und den örtlichen Trägern der Jugendhilfe werden Werbematerialien zur Verfügung gestellt, mit denen sie auf der örtlichen Ebene auf das Beratungsangebot im Internet aufmerksam machen können:

- Flyer für Jugendliche und Eltern
- Infos für die örtliche Presse
- Infos für den örtlichen Rundfunk

Das Material wird so gestaltet, dass die Beteiligung

- der örtlichen Beratungsstelle
- ihres (freien) Trägers und
- des örtlichen Trägers der öffentlichen Jugendhilfe

erkennbar sind. Die Auflage der Materialien für die beteiligten Beratungsstellen wird entsprechend der innerhalb einer Gebietskörperschaft zur Verfügung gestellten Beratungskapazität gestaffelt.

Land	Bevölkerung insgesamt in 1.000	Fachkräfte (10 Stunden/Woche)
Baden-Württemberg	10 601	10,6
Bayern	12 330	12,3
Berlin	3 388	3,4
Brandenburg	2 593	2,6
Bremen	660	0,7
Hamburg	1 726	1,7
Hessen	6 078	6,1
Mecklenburg-Vorpommern	1 760	1,8
Niedersachsen	7 956	8,0
Nordrhein-Westfalen	18 052	18,0
Rheinland-Pfalz	4 049	4,0
Saarland	1 066	1,1
Sachsen	4 384	4,4
Sachsen-Anhalt	2 581	2,6
Schleswig-Holstein	2 804	2,8
Thüringen	2 411	2,4
Deutschland	82 440	82,5

Effizienzstruktur des Beratungsangebotes

Die konkrete Situation der Inanspruchnahme zeigt, dass Beratung im Internet mit einer hohen Effizienz der Leistung erbracht werden kann und insofern bereits frühzeitiger und kostengünstiger auf individuelle Bedarfe und Problemlagen reagiert werden kann. Daher können weitergehende Angebote und Leistungen der Jugendhilfe ggf. entbehrlich werden.

Eltern

Aufgrund der Struktur von Internetberatung könnten Eltern eine Unterstützung in Anspruch nehmen, wenn sie sich mit einem Problem konfrontiert sehen; nicht erst, wenn sie den Eindruck haben, ihre Probleme nicht ohne Hilfe Dritter lösen zu können. Beratung erhält damit die einmalige Chance, dann zeitnah intervenieren zu können, wenn Probleme auftreten. Interventionen zu diesem Zeitpunkt, an dem Eltern sich externem Rat öffnen, sind mit einer erhöhten Wirksamkeit verbunden.

Jugendliche

Jugendliche bewegen sich heute mit Selbstverständlichkeit im Internet und kommunizieren dort miteinander, auch über die Probleme, die sie mit sich und anderen haben. Ihnen wird mit der Internetberatung ein Ort geboten, wo sie unter der fachlichen Moderation von Beratern sich ihren Problemen und Krisen stellen und Lösungsperspektiven erarbeiten können. Auch hier erfolgt die Intervention in den aktuellen Identitätsbildungsprozess hinein.

Die Effizienz von Beratung im Internet gründet in diesem präventiven, nämlich frühzeitigen Charakter der Intervention.

Darüber hinaus werden aber auch die Angebote des Beratungsportals selbst nach Gesichtspunkten der Effizienz strukturiert. Zwar bildet die individuelle Beratung (per E-Mail und Einzelchat) den Kern des Angebotes. Aber sie wird ergänzt um einzelfallübergreifende Angebote wie z.B.

- Diskussionsforen
- Themenchats
- Gruppenchats sowie
- Dokumentation von Themenchats
- Dokumentation typischer Problemanfragen

Es entsteht so ein breit gefächertes Angebot, bei dem Ratsuchende bereits ohne eigene aktive Anfrage durch die Lektüre von Diskussionsprozessen und durch den Austausch mit anderen Betroffenen für ihre eigene Problemsituation profitieren können.

Dabei werden Angebote, die hohen Zeit- und Personalaufwand erfordern, – gestützt auf die kontinuierliche Evaluation – jenen Zielgruppen und Problemlagen zugeordnet, denen mit einfacheren Unterstützungsformen nicht ausreichend geholfen ist.

Bereitstellung von Beratungskapazitäten

Die Länder wirken auf eine gleichmäßige Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen hin. Wenn je 1 Mio Einwohner ein/e Berater/in für 10 Stunden pro Woche mitwirkt, sind 82,5 Fachkräfte zur Leistungserbringung erforderlich. Die auf der Basis der Bevölkerungszahlen zum 31. 12. 2001 auf die einzelnen Bundesländer entfallenden Fachkräfte sind in nebenstehender Tabelle dargestellt.

Rechtsgrundlagen

Das Beratungsportal nimmt damit gleichermaßen Aufgaben der Förderung der Erziehung in der Familie wie der Hilfe zur Erziehung bzw. für junge Volljährige wahr. Den Leistungen liegen damit zugrunde:

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

Juni 2003