Die Virtuelle Beratungsstelle

- Das bayerische Sozialministerium hat die Federführung für die Umsetzung des Projekts „Online-Beratung“ für die Bundesländer übernommen
- Die Ministerin Christa Stewens hat insbesondere die bayerischen Erziehungsberatungsstellen aufgefordert, sich daran zu beteiligen
- Ziel: 80 psychotherapeutisch qualifizierte Fachleute für 1 ½ Jahre zu gewinnen, die danach sukzessive von neuen Beratern abgelöst werden

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 1

Stand der Beteiligung

•Baden-Württemberg:	8	(von 10)	2
•Bayern:	12	(von 12)	
•Berlin:	3	(von 3)	
•Brandenburg:	2	(von 3)	1
•Bremen:	1	(von 1)	
•Hamburg:	2	(von 2)	
•Hessen:	6	(von 6)	
•Mecklenburg-Vorpommern:	0	(von 2)	2
•Niedersachsen:	8	(von 8)	
•Nordrhein-Westfalen:	18	(von 18)	
•Rheinland-Pfalz:	4	(von 4)	
•Saarland:	1	(von 1)	
•Sachsen:	3	(von 4)	1
•Sachsen-Anhalt:	2	(von 2)	
•Schleswig-Holstein:	3	(von 3)	
•Thüringen:	4	(von 2)	
Summen	77		6

bke Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 2

Vorteile der Online-Beratung

- Die Internetberatung ist niederschwellig
- Anonymität der Beratung Gefühl subjektiver Geschütztheit
- Schnelle Verfügbarkeit des Hilfsangebots
- Förderung von Selbsthilfe

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 3

Nachteile der online-Beratung

- Nur Schriftsprache: Information über Mimik, Gestik, Körperhaltung, Geruch, Optik, Stimmmelodie ... fehlen
- Anonymität fördert Faker
- Suchtpotential für Berater und User
- Regionales Wissen und Kontakte nicht für KlientenInnen nutzbar
- Technisch hochschwellig

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 4

Motivation der Ratsuchenden die Online-Beratung aufzusuchen

- Angst od. Hemmungen vor persönlichen Kontakt
- Redehemmungen (z.B. Missbrauch)
- Körperliche Einschränkungen
- Fehlende Kontaktmöglichkeiten (z.B. ländlicher Wohnort)
- Einfache Informationsfragen
- Soziale Isolation
- ... Weil es „normal“ ist

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 5

Online-Beratung ist eigenständige Beratungsform

- Berater/Innen versuchen zuerst durch die Online-Beratung Hilfen zu geben
- Verweis auf face-to-face Beratung wird erst dann gegeben, wenn diese Form notwendig ist (z.B. Intelligenztest) oder deutlich erkennbar wird, dass Problem nicht durch Online-Beratung angegangen werden kann

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 6

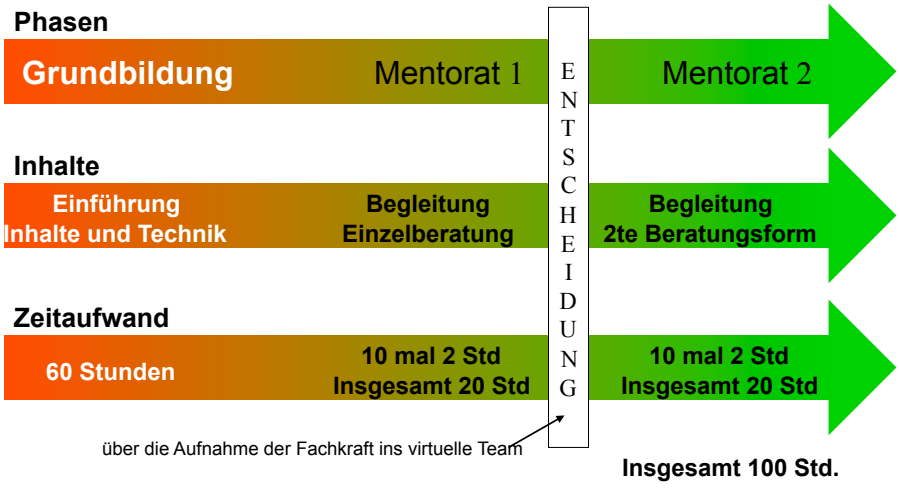
Qualifikation der BeraterInnen

- Hochschulabschluss in Psychologie, Sozialpädagogik od. Pädagogik
- Festanstellung in einer anerkannten Erziehungsberatungsstelle
- Fünfjährige Berufserfahrung im Berufsfeld
- Nachweis feldbezogener Zusatzqualifikationen (meist Therapieausbildung)

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 7

Fortbildung der Fachkräfte (Verlauf)



Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 8

Unterstützung der Fachkräfte

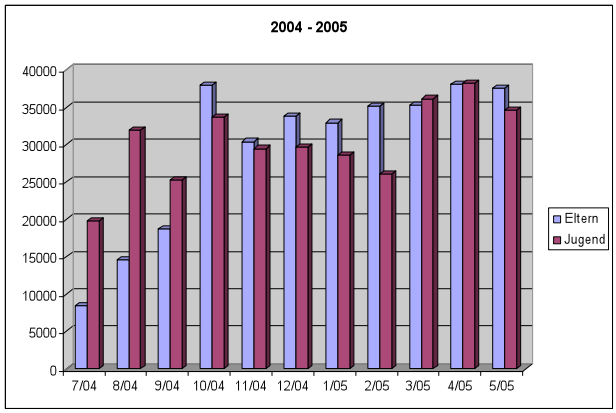
- Interne Kompetenzzentren
  - Kindesmisshandlung
  - Sexueller Missbrauch
  - Selbstverletzendes Verhalten
  - Medizinische Fragen
  - Juristische Fragen
- Supervision – Intervision
  - per E-mail-Kontakt
  - per Chat
  - Telefonkonferenz
  - (Face-to-Face-Supervision)

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 9

Eindeutige Zugriffe



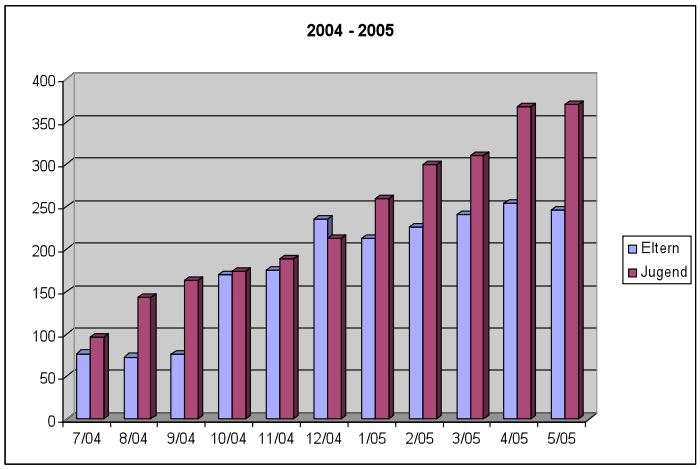
Die Auswertung zeigt die Anzahl der Zugriffe von Nutzern mit der gleichen IP.
Der Nutzer (bzw. die IP) wird nur einmal gezählt, ganz gleich, wie viele Seiten der Nutzer aufruft.
Daher der Ausdruck „eindeutige Zugriffe“.

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 10

Entwicklung Einzelberatung



Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 11

Jugendbereich: Alter und Geschlecht

- Geschlecht:
  70 % weiblich, 17 % männlich,
  12 % keine Angaben
- Altersschwerpunkt liegt zwischen

15 und 20 Jahren	=	53 %
20 und 25 Jahren	=	16 %
10 und 15 Jahren	=	9 %

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 12

Alter und Geschlecht der Symptomträger bei Elternanfragen

- Geschlecht:
  47 % männlich, 40 % weiblich,
  13 % keine Angaben
- Altersbereiche:

00 und 05 Jahren	=	21 %
05 und 10 Jahren	=	25 %
10 und 15 Jahren	=	20 %
15 und 20 Jahren	=	17 %

Online-Beratung der bke

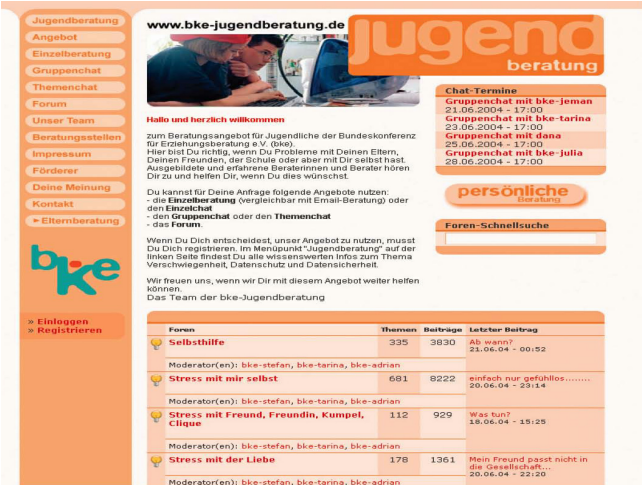
Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung bietet professionelle Beratung über das Internet unter den Adressen:

- www.bke-jugendberatung.de für Jugendliche mit ihren Fragen und Problemen
- www.bke-elternberatung.de für Eltern mit Fragen zur Erziehung, Elternkonflikten, Trennung und Scheidung

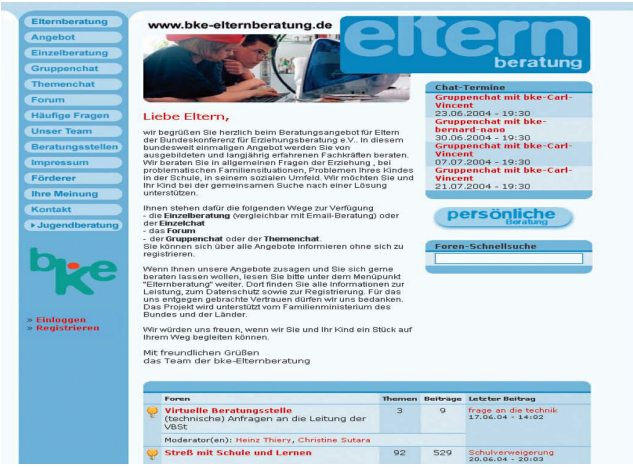
Angebote
auf der Jugend- und Elternseite:

- Webbasierte Maileinzelberatung
- Moderiertes Forum
- Moderierter Gruppenchat und Themenchat
- Einzelchat und Wartezimmer

Startseite der Jugendberatung



Startseite der Elternberatung

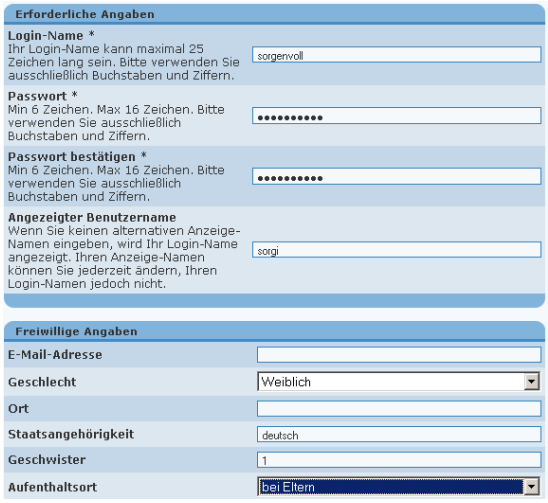


Familien-, Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 17

Registrierung



Familien-, Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 18

Einzelberatung (webbasiert)

- Für Jugendliche und Erwachsen
- Eine Anmeldung und Einloggen ist erforderlich. Anfragen und Antworten bleiben im System (Server)
- Erstantwort innerhalb 48 Stunden
- Folgefragen sind möglich

Eine Beratungsanfrage auf der Jugendseite

Moderierte Jugendforen

Foren	Themen	Beiträge	Letzter Beitrag
Selbsthilfe Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	419	4329	Danke! 03.02.05 - 11:29
Stress mit mir selbst Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	854	9130	Große Verzweiflung durch Gefühlsverwirrungen 01.02.05 - 19:07
Stress mit Freund, Freundin, Kumpel, Clique Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	150	1128	beleidigende Kosenamen 01.02.05 - 14:35
Stress mit der Liebe Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	273	1714	Gefühlsverwirrung in einer Beziehung. . . BITTE... 02.02.05 - 12:59
Stress mit meiner Familie Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	255	1792	Von den eigenen Eltern tyranisiert! 01.02.05 - 21:40
Stress mit Schule, Ausbildung, Arbeit Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	187	2299	Was hab ich für ne Chance ..... ? ??? :-(02.02.05 - 21:03
Heute geht´s mir gut! Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	192	1061	Schwanger 29.01.05 - 21:44
Gewalt und Terror in der Welt Moderator(en): bke-stefan, bke-tarina, bke-felix	56	488	Der Mensch und seine Umwelt 29.01.05 - 16:38
Xpress Yourself	961	547	Befreit 31.01.05 - 20:05

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 21

Moderierte Elternforen

Foren	Themen	Beiträge	Letzter Beitrag
Wir trennen uns - was wird mit den Kindern? Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent, bke-Josy-Meron	37	212	Geschieden-unterschiedliche Meinung zur... 04.02.05 - 10:06
Streß mit Schule und Lernen Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	158	882	Rechenschwäche 03.02.05 - 18:59
Die lieben Kleinen - Sorgen und Anliegen für die Altersgruppe 0-6 Jahre Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent, bke-Carola-Schneider, bke-Josy-Meron	377	1892	Sprachförderung 04.02.05 - 09:46
Große Kinder - große Sorgen Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	327	4641	Meine Tochter (15J) macht mich fertig 04.02.05 - 08:58
Alle anderen Erziehungssorgen Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	205	1036	Wir schlafen keine Nacht mehr durch 03.02.05 - 23:47
Väter Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	71	606	Wo bleibt das wirkliche Wohl des Kindes??? 04.02.05 - 09:42
Der Pausentreff für Eltern Die Pause zwischen den Problemen die den Eltern am Herzen liegen. Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	99	2544	Wer hat Rat? 02.02.05 - 07:17
Beiträge der Moderatoren zu häufigen Erziehungsproblemen Moderator(en): bke-Constance-Burger, bke-Carl-Vincent	26	27	Hilfreiche Erziehung bei ADS/ADHS und... 09.01.05 - 17:35

Familien- Jugend- und Erziehungsberatung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 22

Moderierter Chat: Jugend und Eltern

- Im Chat können sich die User über sie interessierende Themen austauschen, Fragen stellen und ihre Probleme schildern
- Die Chats werden von Fachkräften moderiert
- Der Moderator kann im Chat auch direkt angesprochen werden
- Flüstern, kicken, Chattikette ;-)) *g*
- Die Anzahl der gleichzeitig am Chat beteiligten Personen ist auf ca. 10 Teilnehmer begrenzt

Einzelchat und Wartezimmer

- Angebot für Jugend und Eltern
- Schriftsprachlicher Dialog zwischen AnfragerIn und BeraterIn
- Wartezimmer = ohne Termin

Praktisches Vorgehen

- Lesen, liegen und wirken lassen
- Warten: Selbsthilfepotential ausschöpfen
- Wertschätzung suchen
- Persönlichen Bezug = Beziehung herstellen: „Habe heute in der Zeitung gelesen....“
- Interventionen in Metaphern verpacken:
  - Baumfrau: Thema Abstand → Baumhaus bauen
  - Igel: Thema Kontakt → Ausrollen
  - Systemgrenzen (Minuchin) → Familienhaus
- Ambivalenzen formulieren

Beispiel: Alkoholsystem

Sunny: „Wie mache ich es leicht für die Kinder“

Konsequenz: Sunny möchte, dass Ihr Partner auszieht.

Motiv: Er zog sich schnell zurück und der Horror begann, Geschrei, Beschimpfungen, Alkohol, kein Interesse oder Aktivitäten als Familie (oder nur dann wenn er Lust hatte).“

Antworten und Prozess

Userantworten: Unterstützung „schwierige Situation“

Sunny: Partner „dreht und wendet“

Moderator (Hypothese Alkoholsystem)

Direkt Ansprechen

Verzeihen Sie bitte, wenn ich gleich mit der Tür ins Haus falle, aber es riecht nach Alkohol, so wie sie das Verhalten Ihres Partners beschreiben: Aggression, Interesselosigkeit und dann dieses "Drehen und Wenden" und all das andere deutet auf eine Alkoholproblematik hin. Stimmts?

Abgrenzung stärken

Sie kennen die Lösung bereits: „Ich habe ihm klar gesagt was ich erwarte.“ Und: Trennungsüberlegung

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 27

Die Ambivalenz: Zweifel von Gerdi (u. Sunny)

- Der Alkohol ist doch eher hintergründig...
- Wie kann eine Konsequenz in der Praxis aussehen...
- Keine Sucht, da Partner auch trockene Phasen

Intervention: Eine Lehrgeschichte als Ausweg - aus der Intellektualisierung (= Abwehr):

„Der Pavianfelsen“

Stefan Näther, Dipl.-Psych, PP

Folie 28

Die Krise und der Zweifel

Sunny verlässt die Klarheit, beginnt mit Gerdi zu zweifeln und zu klagen

Intervention:
Verstärkung des Symptoms

„Das triste Hotelzimmer - mit Fenster“

Happy-Ende?