

# bke-Onlineberatung



## Onlineberatung - Hilfe im Netz

Hannah Kipphan  
Dipl.-Psychologin  
Landkreis Esslingen



© Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. – Der Fachverband für Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung



# bke-Onlineberatung



## Was ist die bke-Onlineberatung?

- Zentrale, bundesweite und internetbasierte Beratung seit 2004
- anonym - kostenfrei – datensicher
- Jugendberatung (für 14 bis 21jährige)
- Elternberatung (für Eltern von Kindern bis 21 Jahren)
- #FrüheHilfen für (werdende) Eltern mit Kindern von 0-3 Jahren
- [www.bke-beratung.de](http://www.bke-beratung.de)



## Wissenswertes

- Standortverteiltes Koordinations- und Leitungsteam
- Beratung erfolgt ausschließlich durch Fachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung, momentan über 100 Fachkräfte deutschlandweit aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen
- Fortbildung – Intervision – Erfahrungsaustausch
- Fachliche Standards – Leitfaden Datenschutz
- Finanziert wird das Projekt von allen 16 Bundesländern nach dem Königsteiner Schlüssel



## Möglichkeiten und Grenzen

- Die Beratung in der bke-Onlineberatung erfolgt ausschließlich anonym und schriftbasiert
- Möglichkeit der Beratungsaufnahme/ der Beratung zu jedem beliebigen Zeitpunkt, ortsungebunden
- somit kann einem erhöhten Handlungsbedarf in krisenhaften Situationen unkompliziert entsprochen werden (bei akuten Problemen bekommt man Hilfe und Rat)
- Wahrung der eigenen Anonymität (keine reellen Namen, keine Adressen) – somit kann man erst einmal alles loswerden, was belastet, ohne an die Folgen oder Konsequenzen zu denken, Heraustreten aus der „Geheimhaltung“



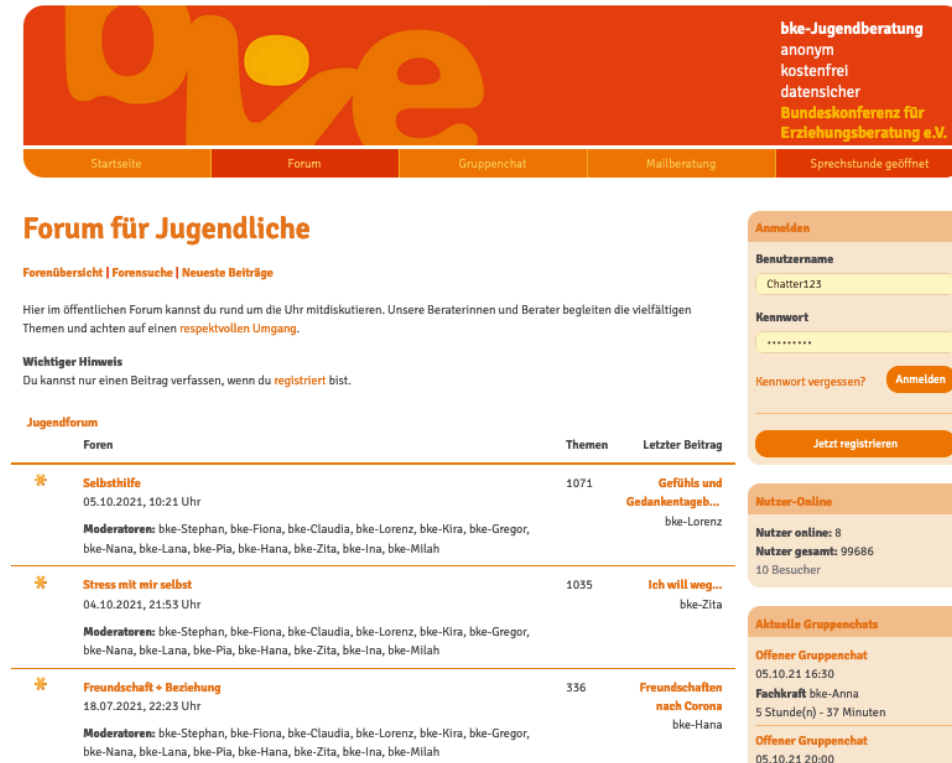
## Möglichkeiten und Grenzen

- „heikle“ oder „peinliche“ Themen können eher angesprochen werden, als vor Ort, es können Fragen dazu gestellt werden, man kann Infos dazu einholen
- Wegfall von Mimik und Gestik und Ton/Stimmnuancen – man muss vielmehr nachfragen, weil kein Bild, keine Stimmlage
- Grenzen bei tatsächlich stattfindender Kindeswohlgefährdung, Suiziddrohung oder Ankündigung einer Straftat



## Forum für Eltern und Jugendliche

- Öffentlich lesbar (auch ohne Registrierung)
- Täglich zwischen 8.00 und 22.00 Uhr von Fachkräften moderiert
- Community-Aspekt deutlich spürbar
- Teilweise Tagebuch-Charakter im Jugendforum
- Diskussionen zu allgemeinen Erziehungsthemen im Elternforum



The screenshot shows the website interface for the 'Forum für Jugendliche'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Startseite', 'Forum', 'Gruppenchat', 'Mailberatung', and 'Sprechstunde geöffnet'. The main content area features a 'Forum für Jugendliche' header with a 'Forenübersicht | Forensuche | Neueste Beiträge' link. Below this, a text block explains the forum's purpose and includes a 'Wichtiger Hinweis' about registration. A table lists forum topics with columns for 'Foren', 'Themen', and 'Letzter Beitrag'. The table contains three entries: 'Selbsthilfe', 'Stress mit mir selbst', and 'Freundschaft + Beziehung'. To the right of the forum list, there is a registration form with fields for 'Benutzername' and 'Kennwort', and a 'Jetzt registrieren' button. Below the registration form, there are sections for 'Nutzer-Online' (showing 8 online users and 99686 total) and 'Aktuelle Gruppenchats' (showing an active chat).

| Foren   | Themen | Letzter Beitrag                               |
|---|--------|---|
| * <b>Selbsthilfe</b><br>05.10.2021, 10:21 Uhr<br>Moderatoren: bke-Stephan, bke-Fiona, bke-Claudia, bke-Lorenz, bke-Kira, bke-Gregor, bke-Nana, bke-Lana, bke-Pia, bke-Hana, bke-Zita, bke-Ina, bke-Milah              | 1071   | <b>Gefühls und Gedanken</b><br>bke-Lorenz     |
| * <b>Stress mit mir selbst</b><br>04.10.2021, 21:53 Uhr<br>Moderatoren: bke-Stephan, bke-Fiona, bke-Claudia, bke-Lorenz, bke-Kira, bke-Gregor, bke-Nana, bke-Lana, bke-Pia, bke-Hana, bke-Zita, bke-Ina, bke-Milah    | 1035   | <b>Ich will weg...</b><br>bke-Zita            |
| * <b>Freundschaft + Beziehung</b><br>18.07.2021, 22:23 Uhr<br>Moderatoren: bke-Stephan, bke-Fiona, bke-Claudia, bke-Lorenz, bke-Kira, bke-Gregor, bke-Nana, bke-Lana, bke-Pia, bke-Hana, bke-Zita, bke-Ina, bke-Milah | 336    | <b>Freundschaften nach Corona</b><br>bke-Hana |



## Forum für Eltern- Themen

- Babys und Kleinkinder (0-3 Jahre)
- Kindergarten- und Vorschulkinder (3-6 Jahre)
- Grundschulkind und Vorpubertät (6-12 Jahre)
- Pubertät – und danach (13-21 Jahre)
- Trennung, Scheidung, Patchworkfamilien
- Leben am Limit
- Handys, Spielkonsolen, Tablets, Bildschirme
- Was es sonst noch gibt
- Die offene Tür (Treffen der Generationen – Austausch von Jugendlichen und Eltern)



## Mailberatung

- Möglichkeit der Beratungsaufnahme/ der Beratung zu jedem beliebigen Zeitpunkt und ortsungebunden
- Erste Antwort innerhalb von 48 Stunden, bei Bedarf auch weitere kontinuierliche Beratung per Mail






## Mailberatung Eltern- Themen

- Erziehungsunsicherheiten / Überforderung
- Trennung und Scheidung
- Umgangs-/ Sorgerechtsstreitigkeiten
- Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind



Für ein gutes Bauchgefühl 



Alles rund um Zähne 



Aus zwei werden drei 



Jung & Mutter 



Großeltern zwischen den Stühlen 



## Mailberatung Eltern- Themen

### Anfrage einer Mutter:

Hallo, wir haben seit ca 1 Monat mit extremen Wutanfällen unserer großen Tochter zu kämpfen (die kleine ist 3,5 Monate alt) und brauchen Hilfe. Sie schlägt, kratzt und beisst und es fällt uns leider immer schwerer, ruhig zu bleiben oder Lösungen zu finden.



## Mailberatung Eltern- Themen

### Antwort:

Hallo (...),

mein Name ist (...), ich bin Psychologin und – neben meiner Tätigkeit hier in der Onlineberatung – vor Ort in einer Psychologischen Beratungsstelle für Familien tätig.

Sie haben in Ihrer Anfrage das Verhalten Ihrer 3jährigen Tochter geschildert. So wie ich es verstanden habe, haben Sie zwei Töchter und die jüngere ist 3,5 Monate alt. Das Verhalten Ihrer großen Tochter macht Ihnen zur Zeit Sorgen und daher haben Sie sich hier an uns gewendet. Viele Eltern schreiben uns, weil sie nicht mehr weiter wissen und sich aber „richtig“ verhalten wollen. Sie wünschen sich, dass sich die Lage daheim wieder entspannt und sie wieder gut mit ihren Kindern auskommen. Vielleicht ging es Ihnen ähnlich, als Sie uns geschrieben haben.

Es ist zunächst einmal normal, dass Kinder immer wieder Phasen haben, in denen sie ihr Verhalten ändern, je nach Entwicklung und Lebensereignissen. Sie schreiben, dass Ihre Tochter momentan krasse Wutanfälle bekommt, die Sie so vorher noch nicht bei ihr erlebt haben. Manchmal kann es helfen, sich über die Gründe dafür Gedanken zu machen.

Eine mögliche Erklärung wäre, dass sie – im Rahmen ihrer normalen Entwicklung – auf mehr Selbstständigkeit besteht, dass sie mehr Eigenständigkeit fordert und damit aber manchmal ÜBERfordert ist. Das kann sich in Wut und Tränen äußern.

Eine andere Erklärung wäre, dass sie irritiert ist durch die neue Situation mit Geschwisterchen und sich daran erst mal gewöhnen muss. Ein Neugeborenes fordert Aufmerksamkeit, die Sie nun nicht mehr Ihrer 3jährigen ungeteilt schenken können. Vielleicht ist sie davon verunsichert? Vielleicht fragt sie sich, was nun von ihr erwartet wird?

Was ist Ihre Erklärung, worüber haben Sie schon nachgedacht? Was sind die Situationen, in denen Ihre Tochter besonders austrastet?

Die andere Frage wäre, wie Sie damit umgehen können. Natürlich wäre es schön, wenn man immer ruhig und gelassen reagieren könnte, so wie Sie das beschrieben haben. Aber manchmal kann man das eben nicht. Daher meine Frage: Wann gelingt es Ihnen gut? Wann war die letzte Situation, in der Sie hinterher dachten: „Das hab ich jetzt aber einigermaßen gut hingekriegt?“ Ich frage das, um herauszufinden, wo Ihre Stärken liegen, so dass man diese vielleicht noch weiter ausbauen kann.

Wichtig ist in emotionalen Situationen, dass Sie selbst 1. Tief DURCHATMEN und 2. Mit Ihrer Tochter IN KONTAKT gehen. Das bedeutet, dass Sie mit ihr Augenkontakt suchen, vielleicht in die Hocke gehen (auf ihre Höhe) und ruhig und klar sagen, was Sie wollen. Nicht zu viel reden, einfache Sätze: Komm her, ich tröste dich. Nein, ich möchte das nicht. Ich möchte, dass du jetzt die Zähne putzt.

Vielleicht kommt Ihnen das bekannt vor?

Wenn Sie möchten, schreiben Sie mir ein paar typische Situationen und was Sie bisher schon versucht haben. Dann kann ich noch etwas individueller auf Ihre Fragen eingehen.

Viele Grüße

(...)



## Einzelchat

- Einzelchat-Beratung in offenen Sprechstunden am Vormittag, Nachmittag und Abend montags bis freitags
- Kontinuierliche Chat-Beratung einmal in der Woche bei einer bestimmten Fachkraft



## Einzelchat

Einzelchat mit NextOne (100 Zeilen)  
Hannah Kippbau, NextOne

|              |                |   |
|--------------|----------------|---|
| 0) 14:03:37  | System         | Hannah Kippbau ist dem Chat beigetreten.  |
| 1) 14:03:38  | System         | NextOne ist dem Chat beigetreten.   |
| 2) 14:03:42  | NextOne        | hallo   |
| 3) 14:03:47  | Hannah Kippbau | Hallo   |
| 4) 14:03:57  | Hannah Kippbau | So, dann können wir ja loslegen...  |
| 5) 14:04:01  | NextOne        | Ja...   |
| 6) 14:04:06  | Hannah Kippbau | Wir haben heute so ca. 45 min Zeit.   |
| 7) 14:04:07  | NextOne        | ich hätte eine Frage  |
| 8) 14:04:09  | NextOne        | okay  |
| 9) 14:04:24  | Hannah Kippbau | Sag mir bitte noch vorher kurz, ob du m oder w bist und wie alt du bist.  |
| 10) 14:04:38 | NextOne        | ich bin w und 17  |
| 11) 14:04:41 | Hannah Kippbau | (und ich mach mich mal blau ;) )  |
| 12) 14:04:57 | Hannah Kippbau | Dann <del>ist</del> einfacher... Alles klar.  |
| 13) 14:05:10 | Hannah Kippbau | Gut, dann leg doch mal los, was führt dich heute her?   |
| 14) 14:05:22 | NextOne        | Soll ich sonst noch paar Hintergrundinfos geben?  |
| 15) 14:05:58 | Hannah Kippbau | Hm, mich würde erstmal interessieren, mit welchem Thema du heute her gekommen bist.   |
| 16) 14:06:13 | Hannah Kippbau | Weitere Hintergründe würde ich dann erfragen, wenn ich nicht mehr mitkomme, in Ordnung?   |
| 17) 14:06:49 | NextOne        | okay, also ich hatte gestern meinen ersten Übera Termin... und irgendwie weiß ich nicht so genau was ich besser erzähle und was nicht. Wie kann ich unwichtiges von wichtigem trennen?  |
| 18) 14:07:30 | Hannah Kippbau | Du warst also gestern zum ersten Mal überhaupt bei einer Therapeutin?   |
| 19) 14:08:15 | NextOne        | nein, letztes Jahr um die Zeit war ich auch bei einer, aber das hat nicht wirklich geklappt... bzw. ging es mir da auch besser weil ich auf die Antidepressiva eingestellt wurde. Naja und dann haben wir das sozusagen abgebrochen |



## Gruppenchat

- Alle Chats werden von Fachkräften moderiert
- Gruppenchats für alle Anliegen und Fragen (offen)
- Gemeinsame Chats für Eltern und Jugendliche zum Generationenaustausch (vgl. Forum „Offene Tür“, z.B. Eltern-Jugend-Medienchat „Wenn Eltern und Kinder die Rollen tauschen“)
- Chatangebote am Nachmittag, Abend und am Wochenende



# bke-Onlineberatung

## Gruppenchat

The screenshot shows a web browser window titled "VBSt 3.0 - Die Virtuelle Beratungsstelle - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "https://vbst.bke-beratung.de/VBSJ\_dokumente/chats/details.html?id=9960". The page content displays a chat log for a moderated group chat on August 31, 2008, at 15:30. The log includes system messages for client arrivals and various user messages such as "huhu :)", "moin moin", "morgen", "hallo", "hi", "hai", "Hallo ihr Lieben!", "hallo", "hallo liebe Mod", "Hey", "Hallo", "hallo liebe Lio", "-- schon wieder farbe vergessen xD schön die leuts mal wider zu sehn ^^ sry dass ich ne wele nicht da war aber ich bin recht viel unterwegs", "und liebe alle anderen", "schön, dich wieder mal zu sehen, applecookie!", "hallo Mod", "test", "Mod wir haben zwei Katzen vom Tierschutz geholt.. zwei kleine Fratzis", "ich hatte ja jetzt fast damit gerechnet, dass tsooccerboy hier auftaucht 😊", "ich auch Leo", "gut dass der chat so schnell voll war", "ohje, zum glück nicht", and "was ist mit dem?". The browser's taskbar at the bottom shows the Start button and open applications like Microsoft PowerPoint and VBSt 3.0.



## Themenchat Beispiele

Themenchats teils mit externen Expert\*innen zu verschiedenen Themen, z.B.

- „Was Mädchen bewegt“ Ein Themenchat für Mädchen
- „Zoff lass nach“ Zu Hause gibt's nur Streit
- „Spuren auf der Haut“ Selbstverletzendes Verhalten
- „Bei Drogen zahl ich immer drauf...“
- „Getrennte Eltern – und wie kommst du klar?“
- „Kinder brauchen Grenzen- Wieso? Weshalb? Warum?“





# bke-Onlineberatung

## #FrüheHilfen

- Projektbeschreibung
- Ziele
- Umsetzung

The screenshot shows the homepage of bke-beratung.de. At the top, there are navigation links for 'Wichtige Infos', 'Datenschutz', and 'Impressum'. Below this is a blue header with the 'bke' logo and the text 'bke-Elternberatung anonym, kostenfrei, datensicher, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.'. A secondary navigation bar includes 'Startseite', 'Forum', 'Gruppenchat', 'Einzelberatung', and 'Sprechstunde geöffnet'. The main content area features a welcome message: 'Willkommen bei der bke-Elternberatung'. A magnifying glass is positioned over the text '#FrüheHilfen' and an illustration of a family with a stroller. Below the magnifying glass, four icons represent different services: 'Forum: Diskutieren Sie sich aus!', 'Gruppenchat: Tauschen Sie sich aus!', 'Mailberatung: Schreiben Sie uns!', and 'Einzelchat: Beratung unter vier Augen!'. At the bottom, there are buttons for 'Registrieren' and 'Anmelden', and a section for 'Heutige Chatangebote' showing an 'Offene Sprechstunde' from 19.00 to 21.00 Uhr. The footer contains the copyright notice: '© Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. – Der Fachverband für Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung' and the 'bke besser beraten' logo.



## Projektbeschreibung

- #FrüheHilfen ist ein Kooperationsprojekt zwischen der bke Onlineberatung und dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
- Kickoff: September 2020
- November 2020: Übernahme der Projektkoordination
- Dauer bis Ende 2022



## Projektziele

- werdende Eltern und Eltern mit Kindern bis 3 Jahren in besonders belastenden Lebenslagen (noch besser) zu erreichen
- sie über Beratungs- und Unterstützungsangebote (insbesondere Angebote der Frühen Hilfen) zu informieren
- sie zu motivieren, diese in Anspruch zu nehmen



## Projektziele

- Herausfinden, mit welchen Themen und mit welcher Art der Ansprache Eltern im Internet erreicht werden können, so dass sie sich mit ihrem Erziehungs- und Bindungsverhalten auseinandersetzen
- mit den Ergebnissen des gemeinsamen Projekts sind Empfehlungen für die Ausgestaltung von Online-Angeboten im Rahmen der Frühen Hilfen geplant, die dann Länder und Kommunen zur Verfügung gestellt werden sollen



## Umsetzung

Integration des #FrüheHilfen-Themas in alle Angebote

- Mailberatung
- Forum (Schwangerschaft, Babys und Kleinkinder)
- eine besondere Sprechstunde für Einzelchats (immer mittwochs)



## Umsetzung

- Themengruppenchats mit internen und externen Fachkräften der Frühen Hilfen, z.B. Hebammen, Familienkrankenschwestern, Kinderärzte, Gynäkologen
  - „Kleiner Pieks-Große Wirkung“ (Impfen), „Eltern-Zeit“,
  - „Trotz lass nach“ , „Für ein gutes Bauchgefühl“,
  - „Aus zwei wird drei“
- Erstellung eines Blogs/Podcasts



# Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Hannah Kipphan

mit Jana Rakel (Projektkoordination #Frühe Hilfen)



Landkreis  
Esslingen

