

## Sachbericht 2022

Projekt „bke-Onlineberatung“

Aktenzeichen: LAGuS/MV-6-S15-0002/22

01.01.2022-31.12.2022

**Systemisches Beratungszentrum**  
gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt)

Werkweg 1  
18273 Güstrow

email: [beratung@sbz-guestrow.de](mailto:beratung@sbz-guestrow.de)  
Tel.: 03843/ 72 82 546

## **1. Zweckerreichung**

Im Berichtsjahr 2022 wurde die Beratungsleistung im Rahmen der bke–Onlineberatung kontinuierlich und vollumfänglich entsprechend der bestehenden Kooperationsvereinbarung erbracht.

Die wöchentliche Beratungszeit betrug dabei 13 Stunden. Diese teilte sich i.d.R. inhaltlich wie folgt auf:

- Mailberatung
- Beratung im Rahmen der offenen Sprechstunde
- Öffentlichkeitsarbeit
- Administrative Tätigkeiten
- Mentorat
- Teambesprechungen vor Ort (i.d.R. 1 x monatlich)
- Intervision / Supervision

Angesichts der kontinuierlichen Beratungsnachfrage, konnte insbesondere im Hinblick auf die anhaltenden Coronamaßnahmen, die Tätigkeit im Rahmen der Onlineberatung einen wichtigen Beitrag leisten, Beratungsangebote für Jugendliche und Familien aufrecht zu erhalten und vorhandene Hilfeangebote zu ergänzen.

So konnten u.a. durch Präsentationen vor Ort, Multiplikatoren für die Verbreitung der Angebote der Onlineberatung gewonnen werden.

Zudem übernahm unser Berater ein weiteres Mentorat im Rahmen des Ausbildungssettings der bke. Ein nachfolgendes Mentorat ist für das Jahr 2023 in Aussicht gestellt.

Zudem beteiligte sich unser Berater an Projekterweiterungen der bke, hier der sogenannte Live-Chat, welche nachfolgend, sowie die weiteren Tätigkeitsfelder, näher erläutert werden sollen.

## **1. Zielgruppe/ Region**

Die Angebote der Onlineberatung richten sich an Familien, Jugendliche und junge Erwachsene (bis 21 Jahre).

Da die Onlineberatung deutschlandweit agiert, ist eine spezifische regionale Zuordnung nicht möglich. Allerdings können Registrierungen aus den einzelnen Bundesländern erfasst werden. Die konkreten Zahlen werden jedoch erst im Laufe des

Jahres zur Verfügung stehen und können im Jahresbericht der bke eingesehen werden. Dieser ist nach Fertigstellung kostenlos erhältlich.

Das Angebot der Onlineberatung steht allen interessierten Usern landes- und bundesweit zur Verfügung.

Im Jahr 2022 hat es insgesamt 4241 neue Registrierungen gegeben. Diese teilen sich wie folgt auf:

2. Eltern 3086
3. Jugendliche 1155

Die von unserem Mitarbeiter relevanten Beratungsbereiche wurden wie folgt genutzt:

Mailberatung: 2248 davon: Eltern: 1749 Jugendliche: 499

Im Prozessverlauf der Mailberatung gab es durchschnittlich 19 Kontakte in der Jugendberatung und 2,9 Kontakte in der Elternberatung. Dies resultiert aus der jeweiligen Fragestellung. Eltern wollten überwiegend konkrete Fragestellungen beantwortet wissen. Jugendliche hingegen möchten vorwiegend in einen längerfristigen Beratungsprozess, ohne konkrete Fragestellung eintreten, um eine begleitende Beratung erleben zu können.

Die offene Sprechstunde wurde im Jahr 2022 von insgesamt 2851 Usern genutzt. Davon waren 650 Eltern und 2201 Jugendliche registriert.

### **3. Projektverlauf**

#### Mailberatung

Die Mailberatung erfolgte in einem Eins-zu-eins-Kontakt innerhalb eines internen Mailsystems, welches bereits in den vorangegangenen Jahren beschrieben wurde und in seiner Struktur beständig ist. Auch im Jahr 2022 wurden durch den Berater durchschnittlich drei Erstanfragen pro Woche bearbeitet. Dauer und Intensität des Beratungsprozesses, so in Folge auch der wöchentlichen Zeitaufwendung, richtete sich nach den inhaltlichen Frage- und Zielstellungen.

Für das Jahr 2022 ergaben sich 132 Erstanfragen, die durch den Mitarbeiter des SBZ Güstrow im Rahmen der Mailberatung bearbeitet wurden. Dabei können die Beratungsprozesse bereits nach einer beratenden Antwort beenden sein oder aber in einen längerfristigen Beratungsprozess münden. Die Beratung verläuft nach dem sogenannten Vier-Folien-Konzept (Knatz/Dodier)

### Beratung im Rahmen der offenen Sprechstunde

Die Beratungsleistung, im Rahmen der offenen Sprechstunde, wurde von unserem Berater wie in den Vorjahren erfüllt.

Die offene Sprechstunde wurde im Jahr 2022 jeweils an jedem Montag von 19.00 – 21.00 Uhr, gemeinsam mit weiteren Mitarbeiterinnen der bke, abgesichert. I.d.R. konnte pro Dienstzeit 2 – 3 Beratungsanfragen im Chat bearbeitet werden. Hinzu kamen Vor- und Nachbereitungsarbeiten zur Protokollierung bzw. Recherche im internen Infosystem der bke über angemeldete Langzeituserinnen. Die offene Sprechstunde bot ein schnelles Beratungsangebot in Akutsituationen bzw. für Userinnen, die eine Langzeitbetreuung benötigten. Diese nutzten häufig sowohl die Mailberatung, als auch die offene Sprechstunde bzw. andere durch die bke angebotene Beratungsmöglichkeiten.

Als besondere Beratungsform der offenen Sprechstunde wurde die Einzelsprechstunde angeboten. Hier beriet ein bestimmter Berater einen bestimmten User über einen längeren Zeitraum. Dies war besonders hilfreich für User mit sehr sensiblen Themen wie Missbrauch, Gewalterfahrung o.ä..

Im Einzelfall wurden sogenannte Einzelchats angeboten. Hierbei berät ein Berater einen bestimmten User über einen längeren Zeitraum im Chat.

### Live - Chat

Der Live – Chat kann als erweitertes Angebot der offenen Sprechstunde verstanden werden. Hierbei können sich Interessierte auch ohne Registrierung bei der bke-Onlineberatung beraten lassen. Dies soll einerseits die Zugangsschwelle zu Beratung nochmals minimieren und andererseits den Interessierten die Möglichkeit bieten, sich über das Angebot der bke zu informieren, sich temporär zu akuten Themen, ohne Registrierung, beraten zu lassen und weiterhin Fachkräften die Möglichkeit zu bieten, die Beratungsangebote der bke näher kennenzulernen.

Im Jahr 2022 wurde hierzu zunächst ein Testlauf durchgeführt. Ab 01.01.2023 wird dieses Angebot interessierten Userin zur Verfügung gestellt.

Weitere Angebote der Onlineberatung sollen hier lediglich erwähnt werden, da für jeden Berater nur zwei Beratungsbereiche vorgesehen sind.

Neben den beschriebenen Beratungsbereichen bietet die bke das Forum, die Gruppenchats, die Themenchat und sogenannte Webbinare an. Hierbei können sich interessierte User für bestimmte Themen anmelden und informieren lassen. Diese Webbinare werden von unterschiedlichen Experten verschiedener Fachbereiche geleitet.

### Mentorat

Im Jahr 2022 wurde ein neuer Kollege im Rahmen eines Mentorats von Herrn Künzel betreut. Das Mentorat wurde im Jahr 2022 abgeschlossen. Die Übernahme eines weiteren Mentorats für das Jahr 2023 wurde bereits vorbesprochen.

Die Dauer des Mentorats ist von unterschiedlichen Faktoren abhängig und dauert i.d.R. 3 – 5 Monate.

### Administrative Tätigkeiten

Diese Tätigkeiten umfassten alle Arbeiten, die innerhalb der bke-Onlineberatung zur Umsetzung der Beratung, Planung und Organisation notwendig waren. Dazu gehörten beispielsweise ein interner Fachaustausch mit Kolleg\*innen zu einzelnen Usern, Protokollierungen, Verwaltungstätigkeiten und Planung, Recherchen, Zeiterfassung u.s.w.

### Teambesprechungen vor Ort

Diese wurden einmal monatlich durchgeführt und dienten dem fachlichen Austausch und Klärung offener Fragen. Zudem wurden in den Teambesprechungen Perspektiven für die weiterführende Öffentlichkeitsarbeit entwickelt, Jahresabschlüsse- und Planungen sowie offenen Fragen und Anregungen besprochen, als auch Beratungsanlässe und mögliche Unterstützungsformen thematisiert.

### Intervision / Supervision

Die Intervision fand einmal monatlich zu jeder Beratungsform statt, d.h. eine Intervision im Rahmen der Mailberatung und eine Intervision im Rahmen der offenen Sprechstunde. Die Intervisionen dauerten meist 90 Minuten und fanden in festen Gruppen statt. Jeder Berater war hierbei einmal jährlich angehalten, die Intervision zu moderieren und zu protokollieren. Hieran hat sich auch im Jahr 2022 nichts geändert.

Zusätzlich wurden seitens des Systemischen Beratungszentrums gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt) regelmäßige Supervisionen in Bezug auf die Tätigkeit im Rahmen der Onlineberatung durchgeführt.

## **4. Personaleinsatz**

Für das Jahr 2022 wurden insgesamt 672 Stunden für die Beratertätigkeit vereinbart. Die wöchentliche Aufteilung der Stundenzahl richtet sich einerseits nach der tatsächlichen Nachfrage und andererseits nach vorgegebenen Dienstzeiten- und Projektzeiten, wie Offenen Sprechstunde, Supervision, Intervision und Mentorat. I.d.R.

wurden 16 Stunden wöchentlich, einschließlich Wochenendarbeit, für die Umsetzung der Beratungsleitungen eingesetzt.

Zusätzlich waren personelle Kapazitäten für Projektleitung und Verwaltung zu berücksichtigen.

## **5. Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit**

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgte über Flyer, Plakate, Informationsmaterial, Austausch in Fachrunden und Kunden- und Kolleg\*innenkontakten.

Im Jahr 2022 konnte das Angebot der Onlineberatung in unterschiedlichen Fachgremien der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit des Landkreises Rostock, durch eine Präsentation vor Ort, vorgestellt werden.

Weiterhin wurde das Beratungsangebot bei unterschiedlichen Einrichtungen der AWO Schwerin und dem Jugendamt des Landkreises Rostock, als ergänzendes Angebot, präsentiert.

Im Rahmen des jährlichen Erfahrungsaustausches werden Entwicklungen, Neuerungen, Probleme und thematische Aspekte besprochen. Dieser fand auch in diesem Jahr, für zwei Tage, in Fulda statt.

## **6. Barrierefreiheit**

Die Onlineberatung ist aufgrund der vorgegebenen Struktur grundsätzlich barrierefrei und steht allen Nutzern und Nutzerinnen kostenfrei zur Verfügung.

Voraussetzung hierfür ist jedoch das Vorhandensein entsprechender technischer Geräte wie Computer oder Handy.

Durch das Angebot des Live – Chats wurde der Zugang zu den Beratungsangeboten der bke nochmals erleichtert. Eine Registrierung für die Nutzung dieses Angebotes ist nicht notwendig.

### Räumliche Ausstattung / technische Ausstattung

Seit dem Jahr 2020 wurde durch das Systemische Beratungszentrum für die Online-Beratung ein Büro zur Verfügung gestellt. Damit wurden die Anforderungen der Beratungsbedingungen, ein störungsfreier Ablauf der Beratungsleistung und des Datenschutzes für eine Onlineberatung erfüllt.

Zudem wurde die jährliche Wartung, inkl. Virenschutz der technischen Geräte vorgenommen.

## **7. Ausblick und Nachhaltigkeit der Projektergebnisse**

Das Angebot der bke – Onlineberatung kann sowohl als eigenständiges Beratungsangebot, als auch als Erweiterung bestehender Beratungsangebote verstanden werden.

Im Bundesland Mecklenburg - Vorpommern ist häufig eine nur unzureichende Struktur fachgerechter Beratungsstellen zu beobachten. Die hat i.d.R. lange Wartezeiten zur Folge.

Die Onlineberatung der bke, kann hier unterstützend wirken, um vorhandene Kapazitätsengpässe zu kompensieren.

Zudem sind die Zugangsbedingung zur Onlineberatung kostenfrei und niedrigschwellig. Beratungsleistungen werden i.d.R. innerhalb von 48 h oder weniger umgesetzt.

Angesichts des vielerorts zunehmenden Personalmangels, häufigen Erkrankungen von Mitarbeitern und erschwerten Zugangsbedingungen in öffentlichen Einrichtungen, wird das Angebot der Onlineberatung stark frequentiert.

Die Vielzahl unterschiedlicher Professionen ermöglicht und sichert einen breiten fachlichen Standard, welcher in herkömmlichen Beratungsstellen vor Ort nicht vorgehalten werden kann. Insofern können auch therapeutische Fragestellungen zeitbegrenzt bearbeitet werden, bis beispielsweise ein Therapieplatz vor Ort zur Verfügung steht

## **8. Projektausgaben und deren Finanzierung**

In einer Position gab es Mehrausgaben, als bei der Planung vorgesehen.

Supervision: in den vergangenen Projektzeiträumen hatten wir drei Supervisionen pro Jahr und stellten dieses Mal fest, dass diese in diesem Umfang auch notwendig sind.

In den Positionen Ersatzbeschaffung, Büroausgaben, Reisekosten und sonstige Sachausgaben wurden jedoch die geplanten Mittel nicht voll ausgeschöpft.

## **9. Erfüllung von Nebenbestimmungen aus dem Bescheid/ Auflagen im Weiterleitungsvertrag**

### Allgemeine Nebenbestimmungen

Allgemeine Nebenbestimmungen wurden erfüllt. Das Ausscheiden Einer von zwei Geschäftsführerinnen/Projektleiterinnen wurde dem LAGuS umgehend mitgeteilt.

Güstrow, 23.05.2023

---

Geschäftsführung