

## Sachbericht 2023

Projekt „bke-Onlineberatung“

Aktenzeichen: LAGuS/MV-S15-0002/23

01.01.2023-31.12.2023

**Systemisches Beratungszentrum**  
gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt)

Werkweg 1  
18273 Güstrow

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

## **1. Zweckerreichung**

Im Berichtsjahr 2023 wurde die Beratungsleistung im Rahmen der bke-Onlineberatung kontinuierlich und vollumfänglich entsprechend der bestehenden Kooperationsvereinbarung erbracht.

Die wöchentliche Beratungszeit betrug dabei 16 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)
- Intervention / Supervision

Auch im Berichtsjahr 2023 übernahm unser verschiedenen Mentorate im Rahmen der Modulausbildung Mailberatung.

Die offene Sprechstunde wurde im Berichtsjahr durch den sogenannten Live Chat erweitert. Hierbei durchlief dieses Angebot eine Testphase und soll im Jahr 2024 technisch optimiert werden.

Im Rahmen der Schutzplanentwicklung in Kindertagesstätten wurde das Angebot der bke-Onlineberatung an unterschiedliche Kindertagesstätten herangetragen.

## **2. Zielgruppe/ Region**

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

Einen Gesamtüberblick über die Arbeit der bke-Onlineberatung im Jahr 2023 kann 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. Darüber hinaus wurden auch Anmeldungen außerhalb Deutschlands registriert.

Im Jahr 2023 hat es insgesamt 3850 neue Registrierungen gegeben. Im Jahr 2022 belief sich die Zahl auf 4241. Diese teilen sich wie folgt auf: Eltern 2911 und Jugendliche 939.

Die aktiven Mailberatungen, einschließlich der Überhänge aus 2022 beliefen sich auf 8248 Beratungsprozesse.

Die von unserem Berater relevanten Beratungsbereiche wurden wie folgt genutzt:

Mailberatung: 2178            davon:            Eltern: 1732  
   Jugendliche: 446

Im Prozessverlauf der Mailberatung gab es durchschnittlich 17,2 Kontakte (19 in 2022) in der Jugendberatung und 2,9 Kontakte (2,9 in 2022) in der Elternberatung.

Folgende Themengruppen konnten für die Mailberatung festgestellt werden:

**Eltern:**

1. Erziehungsunsicherheit / Überforderung
2. Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten
3. Trennung / Scheidung

**Jugendliche:**

1. Sonstiges
2. Beziehungsstörungen zwischen Eltern und Kind
3. Ängste
4. Gehemmtheit / soziale Verunsicherung
5. Suizidale Tendenzen und selbstverletzendes Verhalten

In der offenen Sprechstunde ergaben sich folgende Statistiken:

Einzelchats: 2424

Davon haben 420 Eltern 606 und 194 Jugendliche 1818 Einzelchats genutzt.

Unser Berater war i.d.R. montags von 19.00 bis 21.00 Uhr und nach Bedarf in der offenen Sprachstunde tätig.

### **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 2023 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.

Im Jahr 2023 wurde längere Beratungsprozesse geführt, so dass die Anzahl der Erstkontakte geringer als im Vorjahr ausfiel.

Dies lag insbesondere daran, dass vorwiegend Elternanfragen in der Mailberatung bearbeitet wurden.

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 2023 jeweils an jedem Montag von 19.00 – 21.00 Uhr, gemeinsam mit weiteren Mitarbeiterinnen der bke, abgesichert. I.d.R. konnten pro Dienstzeit 2 – 3 Beratungsanfragen im Chat bearbeitet werden. Hinzukamen 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 Beratungsformen.

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 etc.

Im Einzelfall wurden sogenannte Einzelchats angeboten. Hierbei berät ein Berater einen bestimmten User über einen längeren Zeitraum im Chat. Die Einzelchats werden vorwiegend von weiblichen Userinnen genutzt.

### **Live - Chat**

Der Live – Chat kann als erweitertes Angebot der offenen Sprechstunde verstanden werden. Hierbei können sich Interessierte auch ohne Registrierung bei der bke 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 2023 wurde der Testlauf aus dem Jahr 2022 weitergeführt.

Es hat sich herausgestellt, dass dieses Angebot technisch noch nicht vollumfänglich funktioniert, da insbesondere Jugendliche vorwiegend mit dem Handy die Onlineberatung nutzen und mit dieser Hardware das Angebot nicht funktioniert. Im Jahr 2024 soll sodann eine Softwareumstellung des gesamten Onlineangebotes erfolgen.

### **Mentorat**

Im Jahr 2023 wurde ein neuer Kollege im Rahmen eines Mentorats von Herrn Künzel betreut. Das Mentorat aus dem Jahr 2022 wurde im Berichtjahr abgeschlossen. Die Übernahme eines weiteren Mentorats für das Jahr 2024 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 2023 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 2023 wurden insgesamt 694,4 Stunden vereinbart. Die wöchentliche Aufteilung der Stundenzahl richtet sich einerseits nach der tatsächlichen Nachfrage und andererseits nach vorgegebenen Dienstzeiten- und Projektzeiten, wie Offenen Sprechstunde, Supervision, Intervention und Mentorat. I.d.R. wurden 13 Stunden wöchentlich, einschließlich Wochenendarbeit, für die Umsetzung der Beratungsleitungen eingesetzt.

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

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgte weiterhin über Flyer, Plakate, Informationsmaterial, Austausch in Fachrunden und Kunden- und Kollegenkontakte bzw. informellen Runden.

Im Jahr 2023 konnte das Angebot der Onlineberatung in unterschiedlichen Kindertageseinrichtungen des Landkreises Rostock vorgestellt werden.

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.

#### **7. 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.

## **8. 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. Dies 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.

Weitere Informationen sind der Jahresbroschüre der bke zu entnehmen.

Güstrow, 27.02.2023

---

Geschäftsführung

