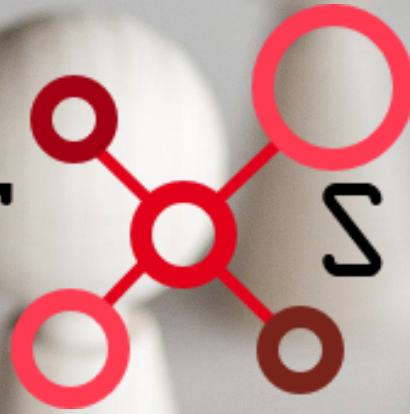


# SCHNITT STELLE



Digitale Angebote in  
der Familienberatung

Ein Konzept der AWO-  
Beratungsstelle Meinerzhagen



Arbeiterwohlfahrt  
Unterbezirk  
Hagen – Märkischer Kreis

# INHALT

## 1.

EINE VORBEMERKUNG: DER  
DIGITALE WANDEL //3

## 2.

BLENDED COUNSELING -  
UNSER VERSTÄNDNIS ER-  
FOLGREICHER BERATUNG  
//6

## 3.

DAS VORHABEN //8  
AUSGANGSLAGE UND ZIEL-  
GRUPPE //9  
DIE ZIELSETZUNGEN //10

## 4.

UNSERE ONLINE-ANGEBOTE  
//12  
ONLINE-ANGEBOTE FÜR EL-  
TERN //12  
ELTERN-ONLINEBERATUNG 13  
ONLINE-SPRECHSTUNDEN 14  
ONLINE-ELTERNKURSE 14

ONLINE-ELTERNFRÜHSTÜCK  
UND ELTERNABENDE 16

ONLINE-ANGEBOTE FÜR JU-  
GENDLICHE //17

ONLINE-BERATUNG 18

ONLINE-INFOPLATTFORM 18

## 5.

UNSERE OFFLINE-ANGEBOTE  
//19

PRÄSENZBERATUNG //20

GRUPPEN- UND PRÄVENTI-  
ONSANGEBOTE //20

TELEFONBERATUNG //20

## 6.

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE:  
STABILE FINANZIERUNGS-  
WEGE FÜR EINEN NACHHAL-  
TIGEN INPUT //21

## 7.

PERSPEKTIVEN: ÜBERREGIO-  
NAL WIRKUNGSVOLL //22

## 8.

KONTAKTDATEN UND BANK-  
VERBINDUNG //24





© Freepik.com / natanaelginting

# 1. EINE VORBEMERKUNG: DER DIGITALE WANDEL

Die Digitalisierung – ein globaler Megatrend mit nachhaltiger Wirkung. Online-Banking oder digitale Shoppingtouren, Online-Zeitungsabos und Krankenkassen-Apps oder das Smartphone als ständiger Begleiter im Alltag: all diese Dinge stehen beispielhaft für den digitalen Wandel und eine veränderte Lebenspraxis. Hinter dem Einzug dieser *digitalen Trends im Alltag* stehen allerdings viel umfangreichere, gesamtgesellschaftliche Transformationen, die das Lernen, das Arbeiten und die Struktur unseres Gesellschaftsmodells – von der Industrie- zur Wissensgesellschaft – nachhaltig verändern werden.

Auch im Bereich der Non- Profit- Wirtschaft und Daseinsvorsorge kann man, wenn auch zögerlich, diesen transformativen Wandel erkennen- ob nun in der Beschäftigungsförderung, dem Gesundheitswesen oder in der äußerst facettenreichen Beratungslandschaft. Ein verändertes Selbstverständnis in Kommunikation und Interaktion auf Seiten der Klient\*innen, z.B. in Form von Social Media und Messenger-Diensten sowie die stetig zunehmende Bandbreite an Möglichkeiten, Präsenz-Angebote und Dienstleistungen auch im digitalen Raum zu gestalten, verlangt nach Handlungskonsequenzen. So muss der Ausbau digitaler Angebote und eine entsprechenden Professionalisierung vorangetrieben



werden, um zielgruppengerecht, zeitgemäß und niederschwellig arbeiten zu können<sup>1</sup>. Gerade die Organisationen, die Menschen mit spezifischen Bedarfen und Problemlagen zur Seite stehen, müssen in Zeiten eines sich wandelnden Gesellschaftsmodells adäquate Strategien für eine wirkungsvolle und nachhaltige Arbeit entwickeln.

Ein Blick in den Digitalisierungsindex 2020 zeigt -*Digital Leader* also Vorreiter\*in in Sachen Digitalisierung sein, zahlt sich aus:

## Zufriedenheit mit der Produkt- und Servicequalität (in%)

Top 10 Unternehmen  
 Digital Leader



Abbildung 1 Digital Leader // Eigene Darstellung nach Deutsche Telekom AG (2019) Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020

Die *Corona-Pandemie* hat zusätzlich zu ohnehin bestehenden Bestrebungen als wirkungsvollen Impuls notwendige Entwicklungsschritte in Richtung Digitalisierung angestoßen und gezeigt, wie wichtig und funktional digitale Kommunikations- und Interaktionswege in krisenhaften Zeiten zu bewerten sind. Nun gilt es, bereits initiierte digitale Beratungsstrukturen auszubauen, zu professionalisieren und zu verstetigen, um sie gemeinsam mit existierenden Angeboten als wirkungsvollen Werkzeugsatz für die alltägliche Arbeit einzusetzen.

Mit dem Projekt **SCHNITTSTELLE** wollen wir eben diese Verstetigung leisten und den digitalen Wandel in der Familienberatungsstelle Meinerzhagen – als ein Erfolgsbeispiel für die Zukunft der Beratungspraxis allgemein – aktiv mitgestalten und in das bestehende Setting diverser Beratungs- und Kursangebote integrieren.

Entnehmen Sie den folgenden Seiten, wie wir unseren Ansatz realisieren.

<sup>1</sup> FINSOZ e. V. (2018) Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. 2. überarbeitete Auflage, Oktober 2017

Unsere Website wurde  
von Beginn an...

2433x  
besucht



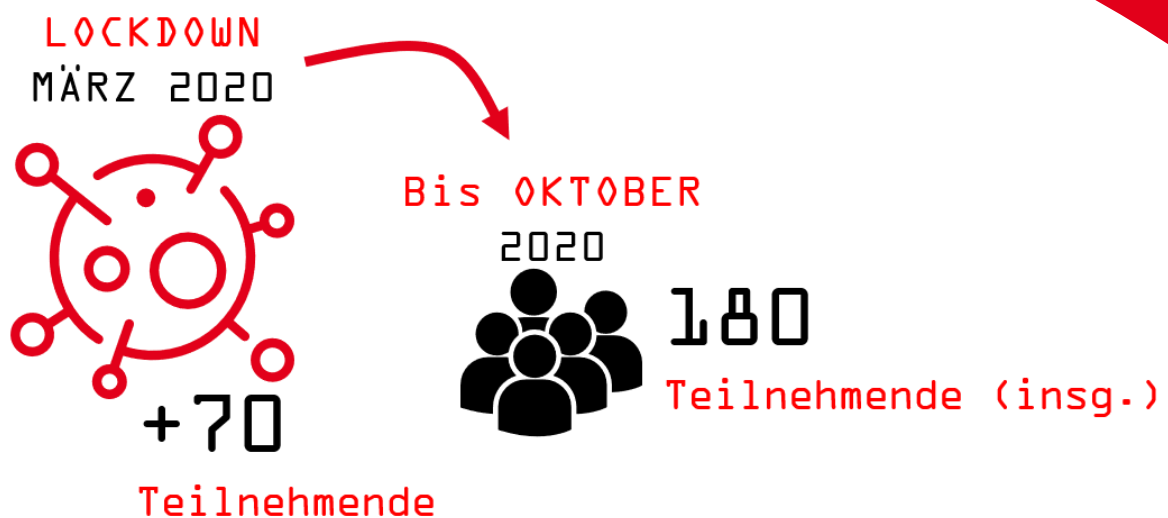
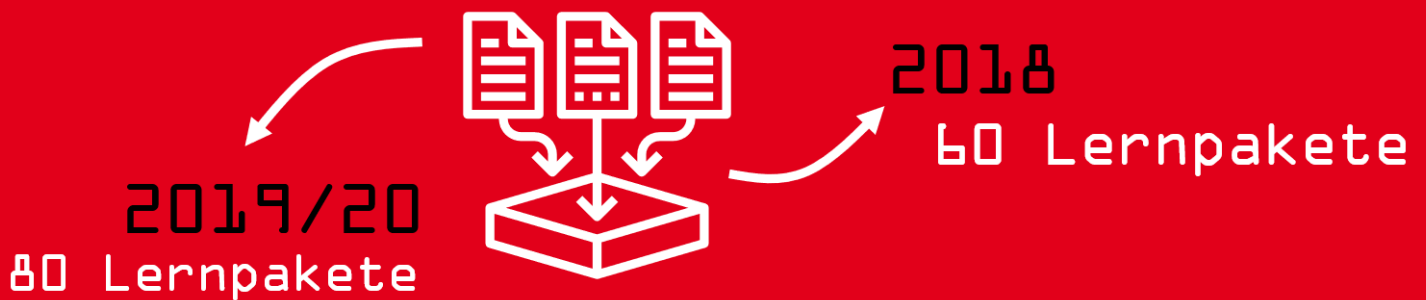
6543x  
aufgerufen



46% per  
Smartphone

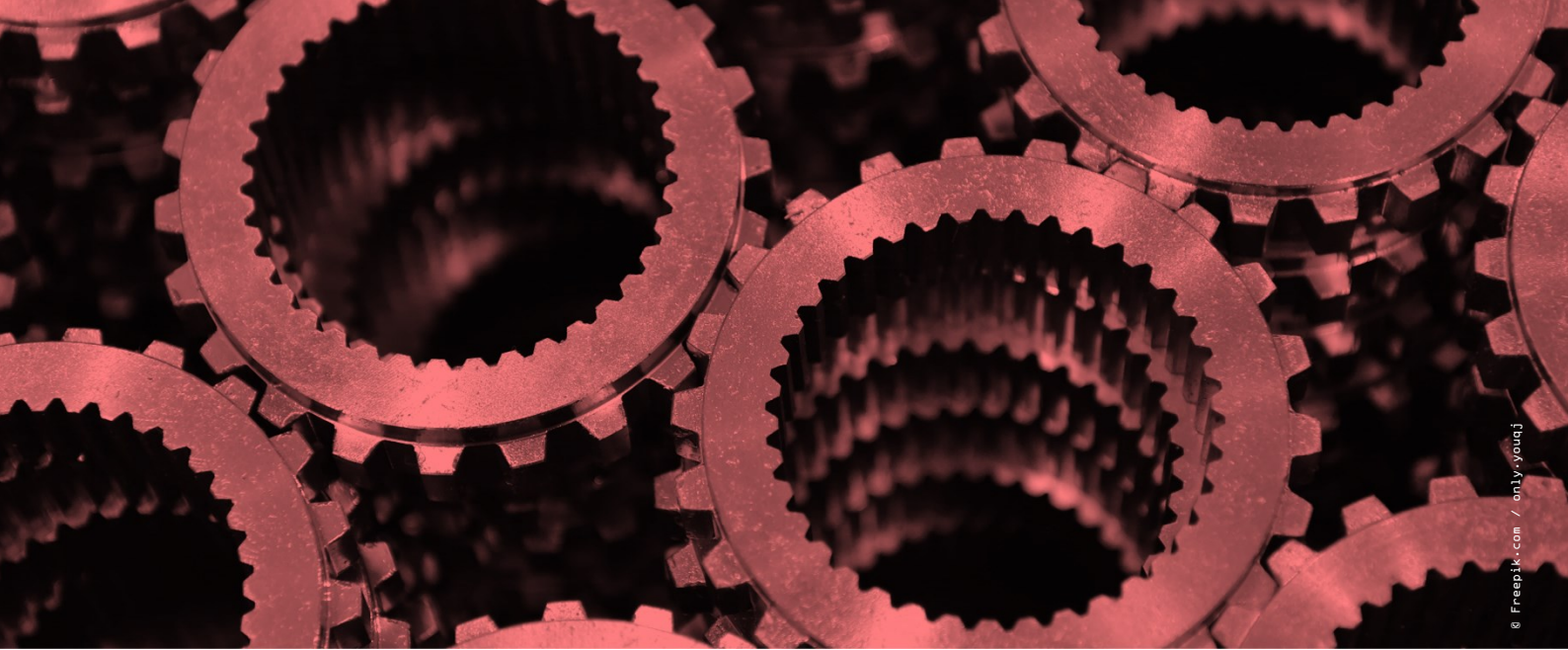
Bisherige Erfolgs-  
wege weitergehen:  
Einblicke in unse-  
ren Online-Eltern-  
kurs:

Erstellte Lernpakete



# 2.


## BLENDEN COUNSELING - UNSER VERSTÄNDNIS ERFOLGREICHER BERA- TUNG



© Freepik.com / only.youqj

Die Grundlage für das Projekt **SCHNITTSTELLE** bildet der Ansatz des *Blended Counseling*. Digitale Angebote im Beratungskontext existieren bereits seit 20 Jahren, haben sich aber zumeist als von Präsenz- und Face-to-Face Angeboten isolierte Beratungsformen etabliert.<sup>2</sup> Wir wollen die Vorteile aller Beratungszugänge und -wege zielgruppengerecht und wirkungsvoll kombinieren. Entsprechend einer Definition von Engelhardt und Reindl (2016) verstehen wir *Blended Counseling* als eine Beratungsform, bei der „[...] virtuelle und Face-to-Face-Beratungen auch konzeptionell so sinnvoll zu kombinieren [sind], dass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird, die Klienten vielfältig nutzen [...] können“.

In der Verzahnung wirkungsvoller Instrumente entstehen dabei Synergieeffekte, die sich zwischen

- 
- # gesteigerter Flexibilität in den Zugängen zu Beratungsangeboten (Erstkontakt per Chatfunktion, Email, Telefon oder persönlichem Gespräch),
  - # einer sich diversifizierenden Beratungspraxis selbst,
  - # einer zielgruppenspezifischeren Ansprache und
  - # klient\*innenzentrierten Kommunikationswegen (wer möchte wie viel über seine Probleme in welchem Kontext preisgeben) bis hin zum Thema
  - # Niedrigschwelligkeit (digitale Wege als anonymere Form der Kontaktaufnahme // Zugangswege der Digital Natives) aufspannen.

Im Zusammenspiel aus digitalen und analogen Beratungswegen wird die Grundlage für ein auf den Bedarf des\*r Klient\*in zugeschnittenes Angebot gelegt, was eine möglichst effektive und lösungsorientierte Beratungspraxis erlaubt. Dabei bieten wir, aufbauend auf unserer Expertise, die systematische Kombination verschiedener Kommunikationskanäle (Face-to-Face, Chat, Email, Telefon, Videocall etc.) an. Um im Sinne einer nutzer\*innenorientierten Beratung zu agieren, optimieren wir den Wechsel zwischen On- und Offlineangeboten zunächst angepasst an Präferenzen von Klient\*innen und folgen dann einer „[...] aus dem Beratungsprozess selbst gewonnenen inhärenten Logik [in] der Kombination von Offline- und Onlineberatung, um die jeweiligen medialen Vorteile (Anonymität, Flexibilität etc.) zu nutzen und [den] Beratungsverlauf effektiv zu gestalten.“ (vgl. Engelhardt & Reindl, 2016, S. 136).

---

<sup>2</sup> Engelhardt, E.M., Reindl. R. (2016) Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Aus *Resonanzen, E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*.

# 3. DAS VORHABEN

Mit dem Projekt **SCHNITTSTELLE** stehen wir als Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Meinerzhagen für den Ausbau unserer Beratungspraxis hin zu einem *Blended Counseling* Ansatz. Wir ergänzen unsere bisherigen Angebote und bauen eine interaktive Beratungs- und Kursplattform auf, in der wir analoge und digitale Pfade zusammenführen. Damit schaffen wir ein wirkungsvolles und zeitgemäßes Instrument der Familienberatung, das sich wertschöpfend und bedarfsorientiert für die Menschen in der Region einsetzt.

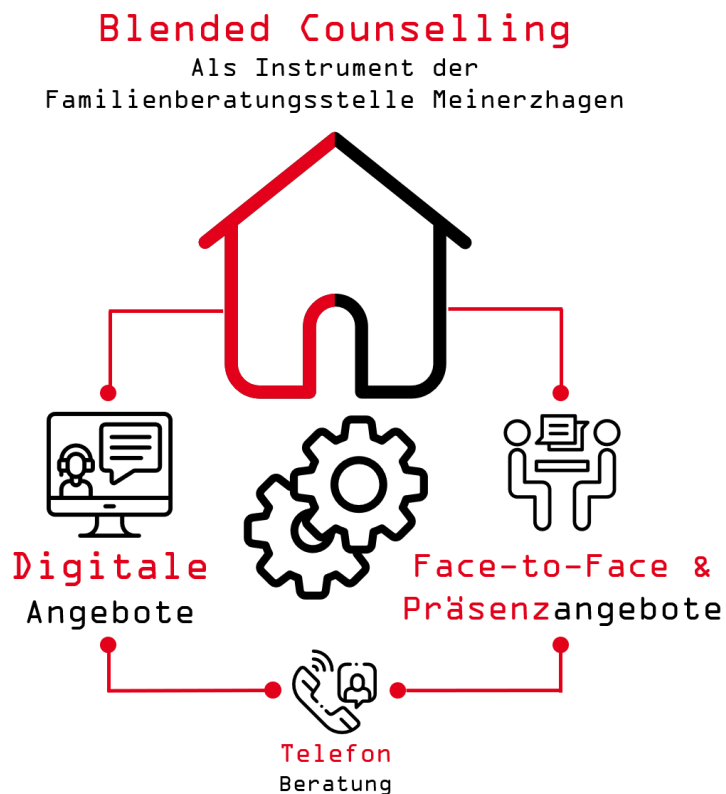


Abbildung 3 Blended Counselling // Eigene Darstellung

Dafür weiten wir die bereits bestehenden Online-Strukturen aus, professionalisieren und verstetigen diese. Unsere langjährige Einbettung in den Sozialraum, der intensive direkte Kontakt zu Jugendlichen, Schüler\*innen, Eltern oder Multiplikator\*innen schafft optimale Voraussetzungen, um digitale Angebote passgenau zu integrieren.

Dabei etablieren wir mehr als nur neue Zugänge und Wege der Beratung– vielmehr zielt das Projekt unter dem Attribut *blended*, im Sinne von *gemischt*, auf eine Integration vielfältiger digitaler Möglichkeiten in das Portfolio bestehender Präsenz-Angebote. So soll der als äußerst erfolgreich zu bewertende Online-Elternkurs ausgebaut werden – aber auch digitale Treffen, z.B. in Form von Elternabenden zu spezifischen Themen- und Fragestellungen bilden effektive Ergänzungen zu unseren Offline- und Präsenzveranstaltungen.



## Ausgangslage und Zielgruppe

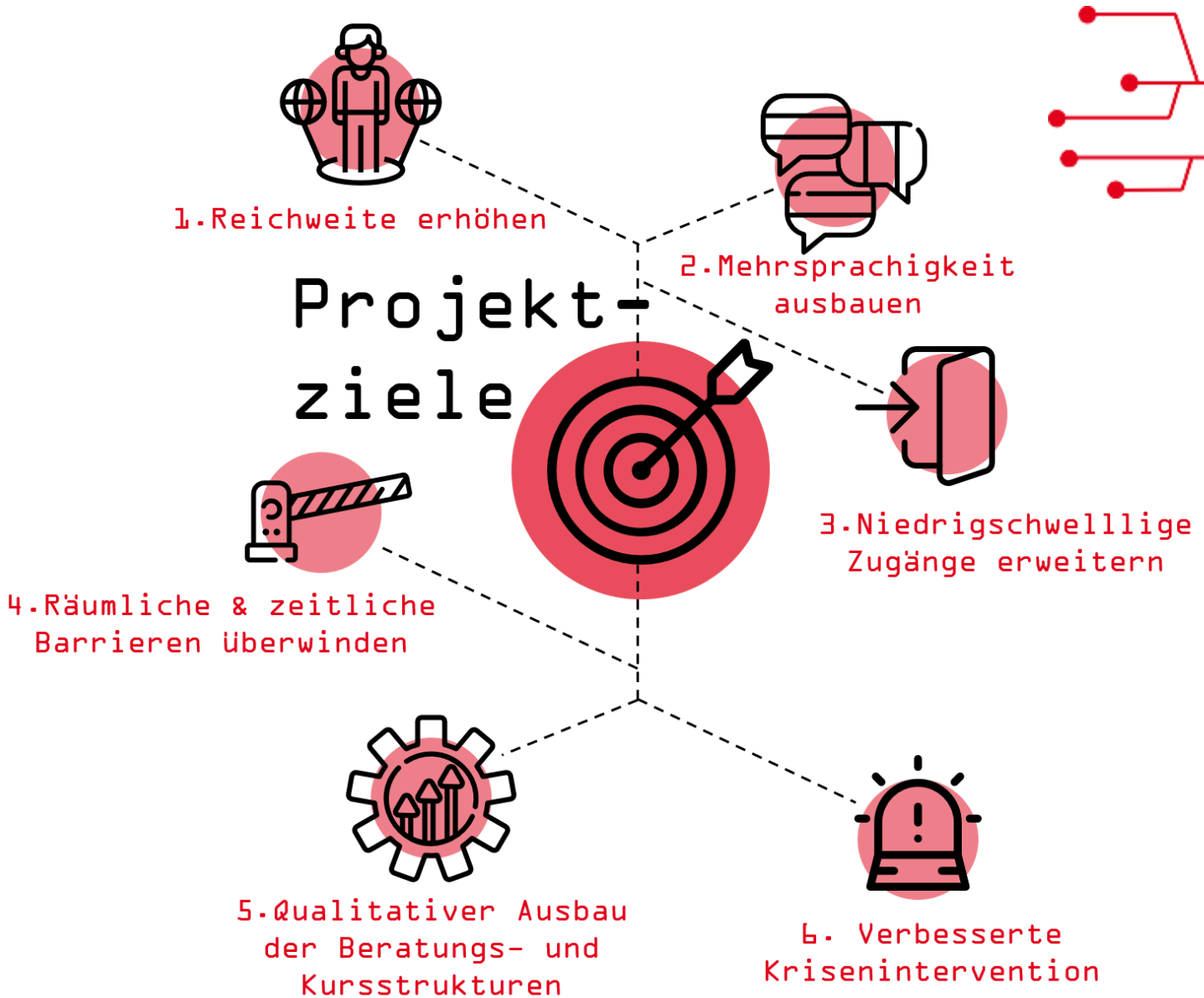
Langjährige Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass bestimmte Personengruppen nur bedingt den Weg in die Beratungsstelle oder zu unseren vielfältigen Kursangeboten finden. Hierfür lassen sich Gründe in den spezifischen Problemlagen der Personen, in sozialen Benachteiligungsmomenten, aber auch in externen Faktoren wie eingeschränkter räumlicher Mobilität finden. Für folgende Zielgruppen sehen wir besonders hohen Bedarf für den weiterführenden Ausbau unserer digitalen Angebote:

- # Sozial benachteiligte Eltern, z.B. Alleinerziehende,
- # Familien mit Migrationshintergrund und/oder Fluchterfahrungen (mit z.T. erheblichen Sprachdefiziten),
- # Familien, die sehr ländlich wohnen (eingeschränkte räumliche Mobilität),
- # Eltern, insbesondere Väter, die kaum an Erziehungskursen teilnehmen,
- # Jugendliche (Auswertungen der Jugendberatung zeigen, dass für viele Jugendliche der Region sowohl quantitativ als auch qualitativ erhebliche Problemlagen bestehen, die zusätzlich zur ohnehin herausfordernden Lebensphase Adoleszenz auftreten – Online-Beratungsangebote erlauben hier sowohl einen zielgruppengerechten als auch niederschweligen Zugang, sowie den Lebensentwürfen angepasste, flexible Beratungswege),
- # Berufstätige Eltern, die auf flexible und auf ihre Tagesstruktur anpassbare Beratungs- und Kursstrukturen angewiesen sind.

## Die Zielsetzungen

Aufbauend auf der erarbeiteten Faktenlage wollen wir mit der Umsetzung des Projekts **SCHNITTSTELLE** folgende übergeordnete Ziele erreichen:

Abbildung 4 Die Projektziele // Eigene Darstellung



### 1. Reichweite erhöhen

Mit Online-Angeboten vergrößern wir die Reichweite im Einzugsgebiet, d.h. wir erreichen quantitativ mehr Menschen mit Beratungsbedarf bzw. dem Wunsch an Elternkursen oder Informationsveranstaltungen teilzunehmen. Damit schaffen wir es im besten Fall auch, mehr Menschen an Präsenz-Kurse und Angebote anzubinden, um im Sinne des *Blended Counseling* eine optimale Betreuung gewährleisten zu können.

### 2. Mehrsprachigkeit ausbauen

Online-Angebote, wie z.B. der Elternkurs, lassen sich in mehrere Sprachen übersetzen und können somit einer größeren Bandbreite an fremdsprachigen Menschen ohne Deutschkenntnisse zur Verfügung gestellt werden. Im besten Fall erfolgt über diesen Zugang eine Anbindung an die Beratungsstelle, um Wege der gesellschaftlichen Integration auf vielfältigsten Ebenen zu begleiten.

### 3. Niedrigschwellige Zugänge erweitern

Mit Online-Beratungsangeboten erweitern wir die niedrigschwelligen Zugänge zur Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendlichen. Das gilt zum einen für Personengruppen, die vermehrt mit digitalen Medien interagieren, z.B. Jugendliche oder junge geflüchtete Menschen<sup>3</sup> und auch für Klient\*innen, die für sie unangenehme und sehr sensible Themen aufgreifen wollen. Auch im Hinblick auf z.B. die Online-Elternkurse sehen wir den Vorteil geminderter Zugangsschwellen.

### 4. Räumliche und zeitliche Barrieren überwinden

Durch den Online-Zugriff auf Angebote der Familienberatungsstelle Meinerzhagen werden räumliche (Menschen im ländlichen Raum, ohne adäquate Mobilitätswege) und zeitliche (z.B. alleinerziehende Eltern) Barrieren durch flexiblere Angebote überwunden. So können Benachteiligungslagen aufgelockert und die Wahrscheinlichkeiten für einen Zugang zu Unterstützungsangeboten erhöht werden.

### 5. Qualitativer Ausbau der Beratungs- und Kursstrukturen

Durch die Integration von Online-Angeboten in die bestehenden zahlreichen Beratungs- und Kursstrukturen wollen wir einen qualitativen Ausbau derselben erreichen. Z.B. können „erfolgreiche Offline-Beratungen“ durch digitale Wege der Nachbetreuung stabilisiert und verstetigt werden, was ohne Online-Anbindung nur eingeschränkt möglich wäre.

### 6. Verbesserte Krisenintervention

Wir wollen durch die dauerhaft gesicherte Integration von Online-Beratungsangeboten, z.B. in der Jugendberatung, verbesserte Interventionsmöglichkeiten bei persönlichen Krisenlagen bereitstellen, d.h. schnelle und situative Reaktionen durch digitale Verfügbarkeit auf spontan auftretende Bedarfe realisieren.

<sup>3</sup> Richter, C., Emmer, M., Kunst, M. (2016) Flucht 2.0. Wie Geflüchtete Medien nutzen. Eine Expertise für den Mediendienst Integration

# 4. UNSERE ONLINE-ANGEBOTE

Das Angebot der Beratungsstelle versteht sich entsprechend der vorausgegangenen Darstellungen als breites Spektrum vielfältiger Offline- und Online-Angebote, die sich passgenau und bedarfsgerecht am spezifischen Fall orientieren. Folgende konkrete Projektbausteine wollen wir zum Ausbau der digitalen Komponenten realisieren.

## Online-Angebote für Eltern

### ONLINE-ANGEBOTE FÜR ELTERN

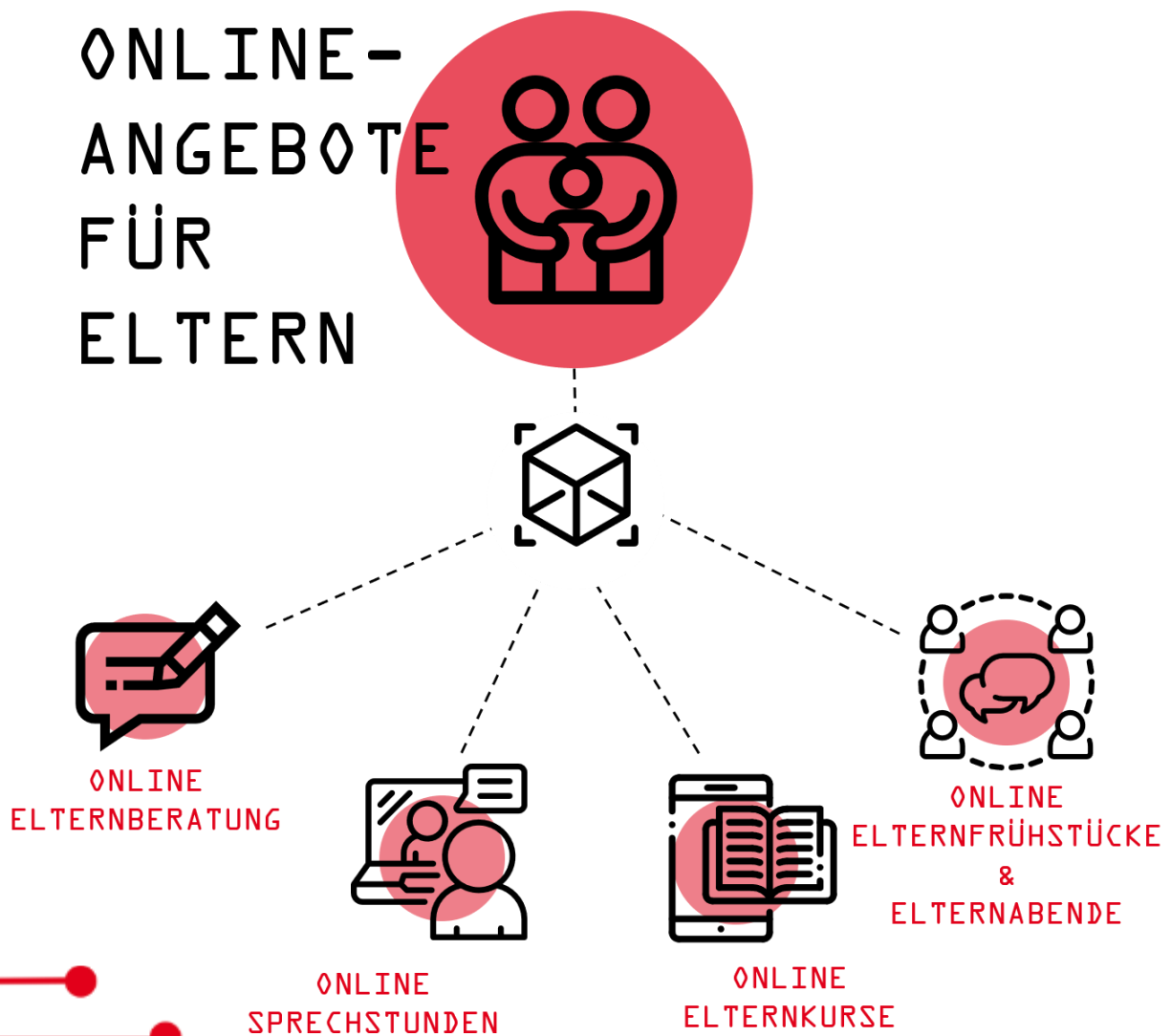
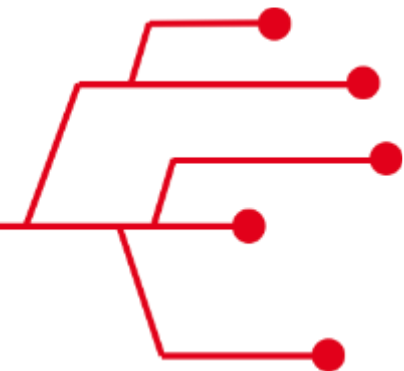


Abbildung 5 Online-Angebote für Eltern // Eigene Darstellung



### Online-Elternberatung

Ob Fragen zur Erziehung, zur Entwicklung des Kindes, zu Problemstellungen in der Schule, oder der Bedarf nach Hilfestellungen zu dauerhaft anhaltenden Konflikten in der Eltern-Kind Beziehung, das Portfolio der Online-Elternberatung ist umfassend und berücksichtigt dabei alle Fragestellungen des Elternseins und den damit verbundenen Herausforderungen. Weitere Themenbereiche sind:

- # Alleinerziehende Eltern
- # Kinder mit Behinderung
- # Lebensberatung
- # Paarberatung
- # Traumafachberatung
- # Trauerbegleitung
- # Schulpsychologie



Hier  
Scannen!



Die Kommunikation im Rahmen der Online-Beratung erfolgt in Schriftform. Der Zugang erfolgt dabei anonym über eine einmalige Registrierung auf dem Beratungsportal. Über den User-Namen wird ein Profil angelegt, unter dem vergangene Konversationen gespeichert werden. So können Nachrichten auch im Nachhinein erneut aufgerufen werden. Die DSGVO-konforme Speicherung von Daten erfolgt zur Benachrichtigung über Statusänderungen von Beratungsvorgängen, Antworten auf gestellte Anfragen oder Benachrichtigungen aus dem Forum per E-Mail. Entsprechend des *Blended Counseling* Ansatzes ist die Online-Beratung als ein Medium in einer vielseitigen Angebotspalette zu verstehen.



### Online-Sprechstunden

Ob Anliegen des Elternseins und umlagernde Fragestellungen lieber in einer schriftlichen Konversation, am Telefon oder im Gespräch geklärt werden, hängt maßgeblich von den beteiligten Personen und dem anvisierten Themenfeld ab. Die Video-Sprechstunde ermöglicht hier eine direkte Interaktion und unmittelbaren Austausch mit dem Team der Beratungsstelle. So können Fragen umgehend beantwortet, Hilfestellungen unverzüglich angeboten und Lösungswege im direkten Austausch gefunden werden.

Die Video-Sprechstunden werden sowohl mit Terminvergabe als auch als „offenes Angebot“ zur Verfügung gestellt. Über die [Website der AWO- Beratungsstelle Meinerzhagen](#) können verfügbare Zeiträume, bzw. Termine zu digitalen Angeboten eingesehen und die entsprechende Auswahl per Formular reserviert werden. Realisiert werden die Video-Sprechstunden zurzeit über MS-Teams. Hier erhalten Eltern im Vorfeld per Mail einen Link, über den sich Ratsuchende in das Gespräch einwählen können. Da MS-Teams als Browseranwendung funktioniert, ist die Installation einer App oder eines Programms dabei nicht notwendig.



### Online-Elternkurse

Seit Ende 2017 erarbeitet das Team der Familienberatungsstelle ein umfassendes Konzept für die Bereitstellung eines ressourcen- und erlebnisorientierten Online-Elternkurses. Dieser dient, wie auch ein Offline-Elternkurs, der Unterstützung von Eltern in der Entwicklung ihrer Erziehungskompetenzen. Dabei bilden die folgenden vier Kompetenzfelder den inhaltlichen Rahmen:

1. Sehen: Das kindliche Verhalten situationsbezogen beobachten.
2. Einfühlen: Wahrnehmen, welche Gefühle und Motive das Kind ausdrückt.
3. Verstehen: Das kindliche Verhalten richtig interpretieren lernen.
4. Handeln: Als Eltern angemessen reagieren können.

Die Lerneinheiten sind in Module aufgeteilt und unterscheiden sich in Grundkurs- und Aufbaukurs-Elemente – momentan steht aufgrund personeller und finanzieller Kapazitäten nur der Grundkurs (für verschiedene Altersstufen: Babys, Kleinkinder, Kindergartenkinder, Grundschulkind, Teenager) zur Verfügung.

Im Grundkurs beschäftigen sich Teilnehmende eine Woche mit jeweils einer der vier Grundfähigkeiten (Sehen, Einfühlen, Verstehen, Handeln) – jedes Modul umfasst dabei fünf interaktive Kursteile, die jeweils 10 - 15 Minuten in Anspruch nehmen. Im Anschluss



## Der Eltern-Onlinekurs...

...ist ressourcen- und erlebnisorientiert

...ist flexibel und kann zu jedem Zeitpunkt an Smartphone, Tablet oder PC/Laptop durchgeführt werden

...wird in deutscher und türkischer Sprache angeboten (Erweiterungen sind geplant)

an jede Lerneinheit erfolgt eine Rückmeldung zu den bearbeiteten Aufgaben. Zusätzlich werden in der Rubrik *Das Wichtigste in Kürze* aufbereitete Informationen zu den Entwicklungsaufgaben und -schritten des Kindes zur Verfügung gestellt. Die Aufgaben sind allerdings so konzipiert, dass eine Bearbeitung der Theorie-Lernmaterialien nicht zwingend notwendig ist.

Insgesamt stehen momentan 140 Lernpakete zur Verfügung, wobei für jedes dieser Lernpakete eine umfangreiche Entwicklung und Realisierung notwendig war. Die Erstellung eines Lernpaketes erfordert die inhaltliche, formale und technische Erarbeitung einer Power-Point Präsentation mit I-Spring- Ergänzungsfunktionen, einschließlich Vertonung,

Verbalisierung, Übersetzung, Recherche, Einstellung von Videos, Erstellung von Info- und Arbeitsmaterialien und einem interaktiven Aufgaben- bzw. Übungsbereich.

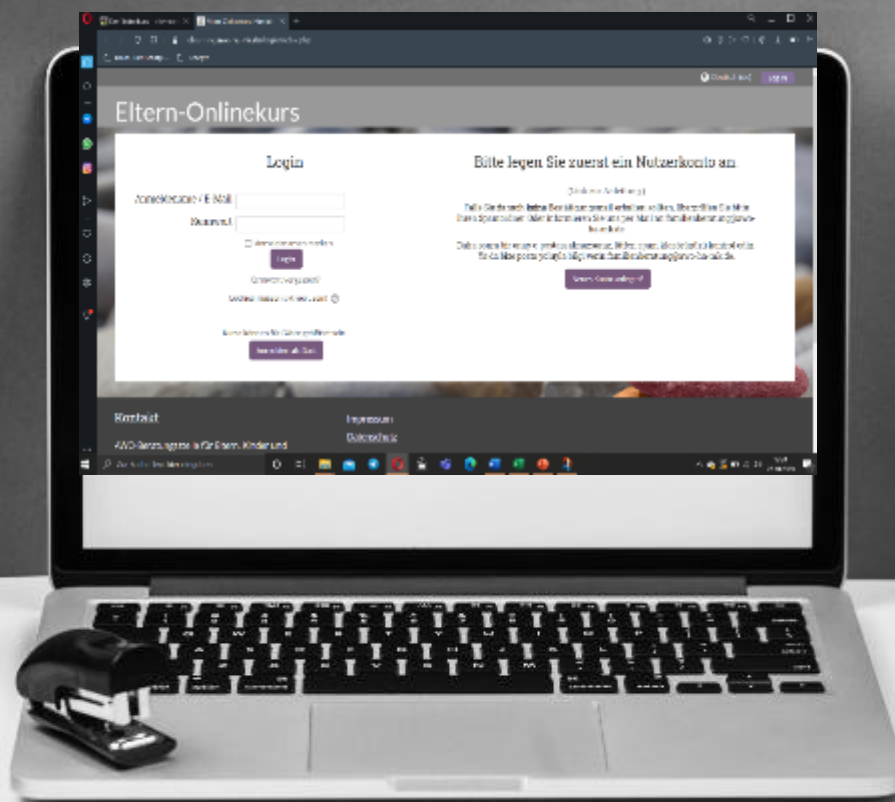
Die Entwicklung von Aufbaukurs-Elementen wird aufgrund der hohen Nachfrage und der durchweg positiven Resonanz durch teilnehmende Eltern forciert, bedarf allerdings einer

**Mutliplikator\*innen schulen.**

Seit Mitte 2019 können die Onlinekurse nun auch in der Ausbildung von Kindertagespflegekräften genutzt werden. Dies wurde vom Märkischen Kreis anerkannt. Zusätzlich bieten wir unsere Expertise in allen anderen Beratungsbereichen im Rahmen einer Fachberatung auch für Lehrer\*innen und Erzieher\*innen an.

perspektivischen Absicherung, da die Finanzierung der verantwortlichen Mitarbeiterin durch auslaufende Projektmittel Ende 2021 unklar ist. Geplant ist auch der Ausbau mehrsprachiger Angebote (über Deutsch und Türkisch hinaus), z.B. auf Arabisch und Englisch, um insbesondere Geflüchteten dieses Angebot zugänglich zu machen.

Als Basis für die Online-Elternkurse dient die E-Learning Plattform Moodle. Über die Website der Beratungsstelle kann der [Login-Bereich](#) aufgerufen und ein Nutzerkonto eingerichtet werden. Für Interessierte stehen zudem Demo-Versionen zur Verfügung, um die Möglichkeiten, die die Online-Elternkurse bieten, im Vorfeld zu testen.





### Online-Elternfrühstück & Elternabende

Über Online-Beratungsgespräche und den Onlinekurs hinaus bieten wir Eltern im Rahmen der Elternfrühstücke und -abende eine Plattform, sich in ungezwungener Atmosphäre untereinander und mit Fachkräften zu spezifischen Themen oder auch in offener Runde auszutauschen.

Dafür organisieren wir zum einen Online-Elternfrühstücke, die – wie ein Offline-Elternfrühstück auch – als Treff- und Interaktionsraum für Eltern und deren Gesprächsbedarfe konzipiert sind. Diese werden zum einen Teil unter bestimmten Themenschwerpunkten angeboten (z.B. Medienumgang bei Kleinkindern oder das Thema Wut in der Trotzphase) oder dienen als themenoffener Treffpunkt für Eltern. Hier können dann initiativ Themen vorgeschlagen und besprochen, offene Gesprächsrunden über den Elternalltag initiiert oder auch Themen des Elternkurses reflektiert und vertieft sowie konkrete Rückfragen zu Unklarheiten beantwortet werden.

Digitale Elternabende bilden die zweite Angebotsform: hier werden Eltern eingeladen, sich zu bestimmten Themen zu informieren und im Anschluss über diese zu sprechen und die eigenen Erfahrungen und Sichtweisen zu reflektieren. – Beispielhaft werden folgende Schwerpunkte angeboten:

- # Fit für die Schule
- # Wenn Kinder zweisprachig aufwachsen
- # Umgang mit Medien bei Kleinkindern
- # Streit und Eifersucht unter Geschwistern
- # Kinder stärken und ermutigen
- # Freiheit in Grenzen - wie gelingt wertschätzende Erziehung?

Beide Angebote werden ebenso als Offline-Formate in Kooperation mit Familienzentren der Region angeboten und sollen dort nach Lockerung der Corona-Schutzmaßnahmen auch wieder in regelmäßiger Form stattfinden. Hier bilden die Online-Varianten dann besonders für die im Vorfeld beschriebene Zielgruppe passgenaue (erste) Zugänge zu Austauschformaten rund um das Elternsein.

Zugang zu den Angeboten erhalten Interessierte über die Homepage der AWO-Beratungsstelle Meinerzhagen auf der Seite der digitalen Angebote. Hier können dann die Themen und die entsprechenden Termine ausgewählt werden – es erfolgt eine Einladung per Link zur entsprechenden MS-Teams-Sitzung, die einfach per Browseranwendung geöffnet werden kann.





## Online-Angebote für Jugendliche

Insbesondere um die Generation der Digital Natives zu erreichen und zielgerichtet beraten zu können, muss das Portfolio digitaler Beratungs- und Kursangebote erhalten und weiter ausgebaut werden. Hier können wir seit geraumer Zeit im Rahmen der bestehenden Beratungstätigkeit einen hohen Beratungs- und Informationsbedarf auf Seiten der Jugendlichen feststellen. Wir sehen, dass Bedarfe z.T. äußerst komplex, vielschichtig und schwerwiegend sind – hier müssen wir unserer Verantwortung nachkommen und passgenaue, auf die Bedarfe von jungen Menschen zugeschnittene Angebote unterbreiten. Wenngleich wir den ersten Kontakt zu Schüler\*innen im Rahmen von Workshops und In-foveranstaltungen in Schulen<sup>4</sup> in Präsenzform herstellen, so zeigen die Zahlen, dass wir im Vergleich zur Offline-Beratung mit Online-Formaten signifikant mehr Jugendliche erreichen. Einige Jugendliche finden im Anschluss an erste Kontakte im digitalen Raum dann auch den Zugang zu Präsenz-Angeboten, was ganz dem bedarfsorientierten und klient\*innenzentrierten *Blended Counseling* Ansatz entspricht.

## ONLINE- ANGEBOTE FÜR JUGENDLICHE

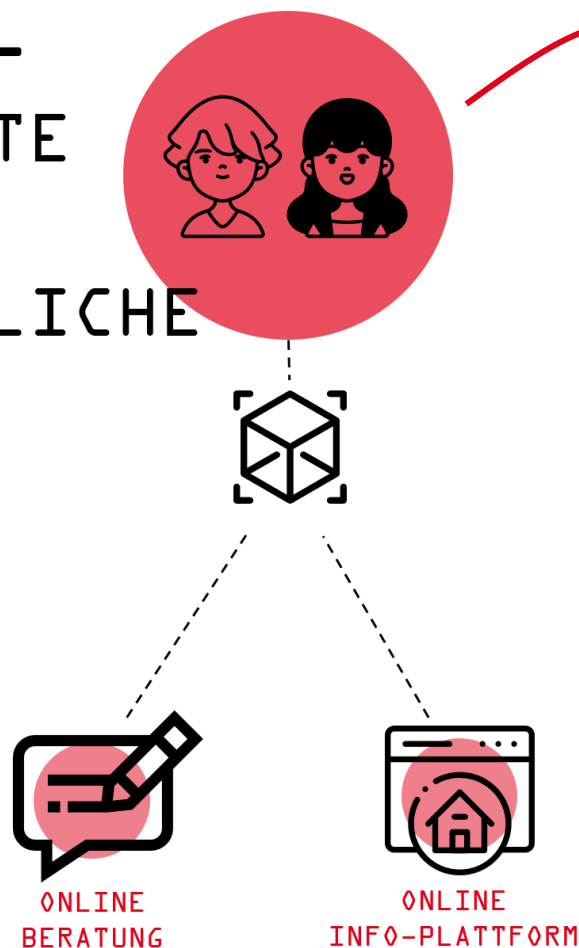


Abbildung 6 Online-Angebote für Jugendliche // Eigene Darstellung

<sup>4</sup> In Zeiten von Corona nutzen wir die Reichweite von Lehrer\*innen als Multiplikator\*innen, die unsere Angebote in Schulen bekannt machen und Kontaktmöglichkeiten bereitstellen.



Um Zugänge zur Beratung noch niedrigschwelliger zu gestalten, richten wir eine Direkt-Chat-Funktion ein. Ein Button auf der Website lädt direkt zur Kontaktaufnahme ein.

**Onlineberatung**  
Die Onlineberatung ist als zentrales Werkzeug unserer digitalen Arbeit mit den Jugendlichen zu verstehen. Ob Probleme zuhause oder in der Schule, Mobbing- und andere Gewalterfahrungen, Unsicherheiten bezüglich der eigenen Entwicklung oder Liebeskummer – aufgrund der völlig anonymen Mail-Beratung ist die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme, um Fragen, Probleme oder Sorgen anzusprechen, sehr gering. Das Anliegen kann in einem Satz oder auf zwei Seiten dargelegt werden – Antwort erhält der junge Mensch innerhalb von 2-5 Tagen.

Über die [Website der Online-Jugendberatung](#) kann die\*der Ratsuchende sich über eine kurze Registrierung ein Nutzerkonto anlegen, das das Abrufen vergangener Chats und Nachrichten sowie eine Kontaktaufnahme unter demselben Nickname erlaubt – so kann eine Beratung nicht nur situativ, sondern auch über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten werden.

Wie bei der Online-Elternberatung auch, erfolgt die DSGVO-konforme Speicherung von Daten zur Benachrichtigung über Statusänderungen von Beratungsvorgängen, Antworten auf gestellte Anfragen oder Benachrichtigungen aus dem Forum per E-Mail.

### Online-Infoplattform

Auf der Website der Online-Jugendberatung finden sich neben dem Zugang zu Beratungsangeboten auch eine umfangreiche Sammlung von Informationsmaterialien zu verschiedenen jugendspezifischen Themenfeldern, so z.B.



- # Alkohol
- # Selbstverletzendes Verhalten
- # Suchtkranke Eltern
- # Drogen
- # Die\*der erste Freund\*in
- # Essstörungen
- # Cyber-Mobbing
- # Sexualisierte Gewalt
- # ...

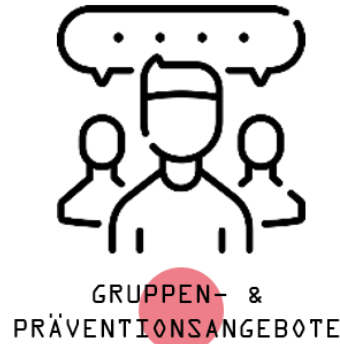
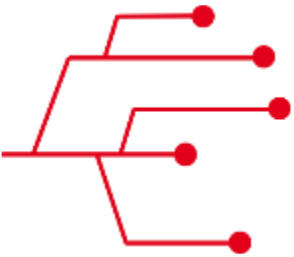
Außerdem finden sich auf der Website Links zu den vielfältigen Freizeitangeboten und Initiativen in unserem Einzugsgebiet. Vom Jugendtreff, über Musikangebote bis hin zum Fußballverein können sich Jugendliche hier zu Angeboten der Region informieren.



# 5.

UNSERE OFFLINE-ANGEBOTE:  
FACE-TO-FACE- UND TELEFO-  
NISCHE BERATUNG // GRUP-  
PEN- UND PRÄVENTIONSANGE-  
BOTE

Wie bereits an verschiedenen Stellen des Konzepts dargestellt, versteht sich die Ausweitung und Verstetigung der Online-Beratungs- und -Kursangebote nicht als isolierte Entwicklung, sondern vollzieht sich in Symbiose mit bestehenden Offline- und Präsenzangeboten. Folgende Angebote bilden hier das Portfolio unserer Offline-Angebote:



- # Trennungs- /Scheidungs-Kindergruppe,
- # Trauergruppe für Kinder,
- # Elterngruppe: Trennung meistern- Kinder stärken,
- # Elternnachmittage, - Sprechstunden und - Abende in den Einrichtungen (Familienzentren und Schulen)

# .....



**PRÄSENZBERATUNG**

- # Erziehungsberatung,
- # Entwicklungsberatung
- # Familienberatung,
- # Paarberatung,
- # Trennungs- und Scheidungsberatung,
- # Mediation,
- # Traumafachberatung,
- # Jugendberatung und Beratung junger Erwachsener,
- # Beratung in türkischer Sprache
- # ...

**UNSERE OFFLINE-ANGEBOTE**



**TELEONBERATUNG**

- # In besonderen Lebenslagen, z.B. mit kleinem Kind zu Hause
- # Bei spontanen Krisensituationen und Fragestellungen
- # Geeignet in der Einzelberatung von Elternteilen und Kindern/ Jugendlichen

Abbildung 7 Unsere Offline-Angebote // Eigene Darstellung

## 6. DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

### STABILE FINANZIERUNGSWEGE FÜR EINEN NACHHALTIGEN INPUT

Die Schaffung stabiler Strukturen benötigt eine gesicherte Finanzierung. Wir bewerten unser bisheriges Engagement im Rahmen digitaler und analoger Angebote der Familienberatungsstelle Meinerzhagen als äußerst erfolgreich – wir wollen den bisher beschrittenen Weg weiterverfolgen und bewährte Strukturen langfristig etablieren und verstetigen.

Bestehende Finanzierungsmöglichkeiten können allerdings eine eben solche Verstetigung nicht leisten. Diese sind zum einen ungesicherte Wege (z.B. ist die Online-Jugendberatung vollständig von Spenden abhängig) oder hängen an Projektlaufzeiten und sind somit nur schwer als dauerhaft funktionierende Systeme zu organisieren – zum anderen läuft das LEADER Projekt „Kein Kind zurück lassen – von Anfang an“ Ende 2021 aus. Damit entfällt eine gesicherte Finanzierung für die Weiterentwicklung und den Erhalt der Online-Elternkurse.

Finanzierungsbedarfe bestehen für folgende Punkte:

- # **Fortlaufende Qualifizierung** ist zentraler Baustein für ein Aufrechterhalten und den Ausbau des fachlichen, strukturellen als auch konzeptionellen Fundaments. Neben Fortbildungen im Bereich Webdesign oder zu Neuerungen in der digitalen Beratungspraxis müssen die Beratungsfachkräfte ihre, auf dem visuellen Eindruck basierende diagnostische Kompetenz erweitern – es gilt, die in Textform verarbeiteten Problemlagen, dahinter liegenden Emotionen und Kognitionen durch Lesen zu verstehen und eine adäquate Antwort zu generieren. In dieser Hinsicht müssen die Beratungskräfte Ihre Fachkompetenzen immer wieder erweitern.
- # **Erhaltung** der Jugendonlineberatung in Kombination mit den präventiven Angeboten in den Schulen vor Ort. Dazu muss der Bedarf an benötigten Personalstunden gesichert sein.
- # **Ausbau** des Elternonlinekurses zur Stärkung der Erziehungskompetenz für Arabisch und Englisch sprechende Menschen mit Migrationshintergrund; sowie die weitere Erarbeitung und Ergänzung der thematischen Erweiterungskurse benötigen zeitliche und personelle Ressourcen.
- # **Einrichtung** einer Fachstelle für die Instandhaltung und Pflege der digitalen Angebote. Gerade die Chatfunktion benötigt ein direktes Reagieren auf die Bedarfe der ratsuchenden Menschen. Außerdem müssen die Informationen auf den Homepages (z.B. die jeweiligen Onlineangebote, Termine, etc.) ständig aktualisiert und angepasst werden.



## 7. PERSPEKTIVEN: ÜBERREGIONAL WIRKUNGSVOLL

Mit dem Aufbau des Projekts **SCHNITTSTELLE** etablieren wir nachhaltig tragende und flächendeckende Strukturen der Daseinsvorsorge. Wir sehen in und der Integration von digitalen und analogen Beratungs- & Kursformaten die Grundvoraussetzungen für eine zukunftsfähige Gestaltung der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Meinerzhagen – die als **Leuchtturmprojekt** für lokale Akteure und gleichsam für die Beratungspraxis im überregionalen Kontext dienen kann.

Im Aufbau dezentralisierter Online-Beratungsformate sehen wir dabei besondere Potenziale. Erst die lokale Verortung der digitalen Angebote ermöglicht eine effektive Anwendung des *Blended Counseling* Ansatzes. Denn der Weg in die Offline-(Präsenz)Beratung, Sprechstunde oder in ein Gruppenangebot muss für eine klient\*innenzentrierte und bedarfsorientierte Beratung möglich sein – etwas, was eine zentralisierte Form der Online-Beratung nicht schaffen kann. Viele Bedarfslagen, Probleme, Sorgen und Herausforderungen unserer Klient\*innen, egal ob von Eltern, Fachexpert\*innen oder Jugendlichen, bedürfen einer umfassenden und über längere Zeiträume existierende Beratung – auch im

persönlichen Gespräch. Über die räumliche Verknüpfung der Online-Komponenten mit Präsenz-Angeboten entsteht damit ein dichtes Netz an Angeboten, das zielgerichtet und lösungsorientiert für die Menschen der Region zur Verfügung steht.

Besonders für ländliche Räume gilt: Digitale Strukturen schaffen einen Brückenschlag zu schwer erreichbaren Zielgruppen und ermöglichen ihnen damit den Zugang zu konkreten Hilfestellungen. Darüber hinaus bieten diese Angebote zumindest erste Schritte an, um strukturelle Benachteiligungen, z.B. in Form unterversorgter Regionen, abzumildern und hier Anschlüsse an Hilfestrukturen zu schaffen.

Unser bisheriger Erfolg gibt uns Recht – unser Ansatz ist wirkungsvoll und steht beispielhaft für die Potenziale, die viele andere ländliche Regionen der Bundesrepublik auch nutzen können. Perspektivisch wollen wir gemeinsam mit anderen Mitstreiter\*innen des *Blended Counseling* Ansatzes und mit Hilfe wissenschaftlicher Unterstützung Leitfäden für die zielgerichtete Entwicklung solcher Beratungs- und Kursstrukturen in vergleichbaren Regionen erstellen. Wir stehen für eine vorausschauende und zukunftsfähige Beratungspraxis, die sich den Herausforderungen unserer Zeit annimmt.



# Kontakt Daten & Bankverbindung

© Freepik.com // rawpixel.com



Tel. 02354-5833  
Fax 02354-904503  
familienberatung@awo-ha-mk.de



Prumbomweg 3  
58540 Meinerzhagen

## SCHNITT STELLE

Familienberatung 4.0 AWO Meinerzhagen

Beratungsstelle für Eltern, Kinder  
und Jugendliche // Schulpsychologie



AWO-Hagen-MK  
Konto 28 951  
Sparkasse Iserlohn  
BLZ 445 500 45

IBAN: DE34 4455 0045 0000 0289 51  
BIC: WELADED1 ISL

Stichwort: >>Familienberatung Meinerzhagen<<

# 24

Kontakt

