

## Sachbericht 2021

Projekt „bke-Onlineberatung“

**Systemisches Beratungszentrum**  
gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt)

Werkweg 1  
18273 Güstrow

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

## Jahresbericht bke – Onlineberatung 2021

Im Berichtsjahr 2021 wurde die Beratungsleistung von insgesamt 42 Wochen, im Rahmen der bke – Onlineberatung, vollumfänglich erbracht.

Die wöchentliche Beratungszeit betrug dabei 16 Stunden. Diese teilte sich inhaltlich auch im vergangenen Berichtszeitraum 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

Im Bereich der offenen Sprechstunde wurde eine zusätzliche Sprechzeit im Hinblick auf die sich veränderten gesellschaftlichen Situationen (Lockdown) eingerichtet.

Zudem wurde ein gesondertes Dokumentationsverfahren im Rahmen der Frühen Hilfe installiert.

Insgesamt konnten im Jahr 2021 folgende Neuregistrierungen dokumentiert werden:

**Gesamt: 5070**

**davon Eltern 3789**

**davon Jugendliche 1281**

### **Mailberatung**

Die Mailberatung erfolgte in einem Eins-zu-eins Kontakt innerhalb eines internen Mailsystems. Im Abrechnungszeitraum wurden durch den Berater durchschnittlich drei Erstanfragen pro Woche bearbeitet, was eine Beratungsanzahl von 126 Neuanfragen für das Jahr 2021 bedeutete.

Die Dauer und Intensität des Beratungsprozesses, folglich auch der wöchentlichen Zeitaufwendung, richtete sich nach den inhaltlichen Frage- und Zielstellungen. Folgende statistischen Zahlen wurden für das Jahr 2021 zur Verfügung gestellt:

- 2021 gingen insgesamt 2.405 Erstanfragen ein (1.801 von Eltern - 604 von Jugendlichen)

- Erste Antwort innerhalb von 48 Stunden kontinuierliche Beratung per Mail
- Gesamtzahl aller Mailkontakte 11.960
- Im Durchschnitt 10,8 Kontakte pro Ratsuchenden (Eltern 2,8 - Jugendliche 18,9)

### **Beratung im Rahmen der offenen Sprechstunde**

Die offene Sprechstunde hatte an jedem Werktag der Woche zu unterschiedlichen Dienstzeiten geöffnet. Der Berater trug sich einen Monat vorausplanend in den jeweiligen Dienstplan ein. Die Beratungsbeteiligung durch das Systemische Beratungszentrum gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt) erfolgte i.d.R. an jedem Montagabend von 19.00 Uhr – 21.00 Uhr. 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 benötigen. 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 berät ein bestimmter Berater einen bestimmten User über einen längeren Zeitraum. Dies ist besonders hilfreich für User mit sehr sensiblen Themen wie Missbrauch etc. Im Jahr 2021 wurde der Einzelchat wie folgt genutzt:

- Einzelchat-Beratung in offenen Sprechstunden an jedem Werktag, Einrichtung einer zusätzlichen, coronabedingten Beratungszeit
- Kontinuierliche Chat-Beratung einmal in der Woche bei einer bestimmten Fachkraft
- 2021 fanden insgesamt 3.227 Einzelchats statt (411 mit Eltern haben 619 Einzelchats genutzt, 277 Jugendliche haben 2608 Einzelchats genutzt)

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgte über Flyer, Plakate, Informationsmaterial, Austausch in Fachrunden und Kunden- und Kolleginnenkontakten. Dieses Material wurde von der bke zur Verfügung gestellt und konnte heruntergeladen oder direkt bestellt werden.

Die im Jahr 2020 begonnene Öffentlichkeitsarbeit mit Schulen konnte aufgrund der Lockdowns und zahlreicher Maßnahmenbegrenzungen nicht wie geplant fortgeführt werden. Die Vorstellung der Onlineberatung, beispielsweise im Rahmen verschiedener Fachgruppen wie der Schulsozialarbeiter, wurde angeboten, jedoch nicht wie geplant genutzt.

Für das Jahr 2022 soll diese Arbeit fortgeführt werden.

Die Onlineberatung wurde darüber hinaus in der Beratungsstelle des Systemischen Beratungszentrums bzw. über die Netzwerkpartner\*innen und im Rahmen der sonstigen beruflichen Tätigkeit des Beraters beworben.

### **Administrative Tätigkeiten**

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

## **Mentorat**

Der Berater war im Jahr 2021 abermals als Mentor im Bereich der Mailberatung tätig. Ein Mentorat aus dem Jahr 2020 wurde im Geschäftsjahr abgeschlossen. Ein weiteres Mentorat konnte begonnen werden und reicht in das Geschäftsjahr 2022 hinein.

## **Teambesprechungen vor Ort**

Diese wurden i.d.R. einmal monatlich durchgeführt und dienten zum fachlichen Austausch und der Klärung offener Fragen, Abrechnungs- und Planungsaspekten bzw. der Besprechung fachlich neuer Inhalte, welche sich im Rahmen der Onlineberatung ergeben hatten, einbezogen wurden zudem Fragen der aktuellen Pandemie-Lage und möglicher damit verbundener Erfordernisse im Rahmen der psychosozialen Versorgung.

## **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 i.d.R. 90 Minuten und fanden in festen Gruppen statt. Jeder Berater der Onlineberatung der bke war hierbei einmal jährlich angehalten die Intervision zu moderieren und zu protokollieren. Die Anforderungen an die Moderation der Gruppen zu den jeweiligen Chats sind insofern gestiegen, da die Interventionsgruppen durch Erweiterung des Mitarbeiterstamms größer geworden sind. Überwiegend umfassten die jeweiligen Interventionsgruppen inzwischen 12 -15 Mitarbeiterinnen

Zusätzlich nutzte das Team des Systemischen Beratungszentrum gemeinnützige UG (haftungsbeschränkt) und der Berater regelmäßige Supervisionen in Bezug auf die Tätigkeit im Rahmen der Onlineberatung, um den inhaltlichen und besonderen Anforderungen gerecht zu werden.

## **Räumliche Ausstattung/technische Ausstattung**

Die im Jahr 2020 geschaffene räumliche Ausstattung für die Onlineberatung blieb im Berichtszeitraum unverändert erhalten.

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

Erstellt: Jörg Künzel

Güstrow, 24.02.2022