



bke-Onlineberatung

Beratungsarbeit im virtuellen Team

Das Angebot der bke

www.bke-jugendberatung.de

www.bke-elternberatung.de

- Angebot von Forum, Mailberatung, Einzelchat und Gruppenchat
- 5.638 Registrierungen in 2014, davon 3.099 Jugendliche im Alter von 14 – 21 Jahren
- Gefördert von allen 16 Bundesländern (2003)



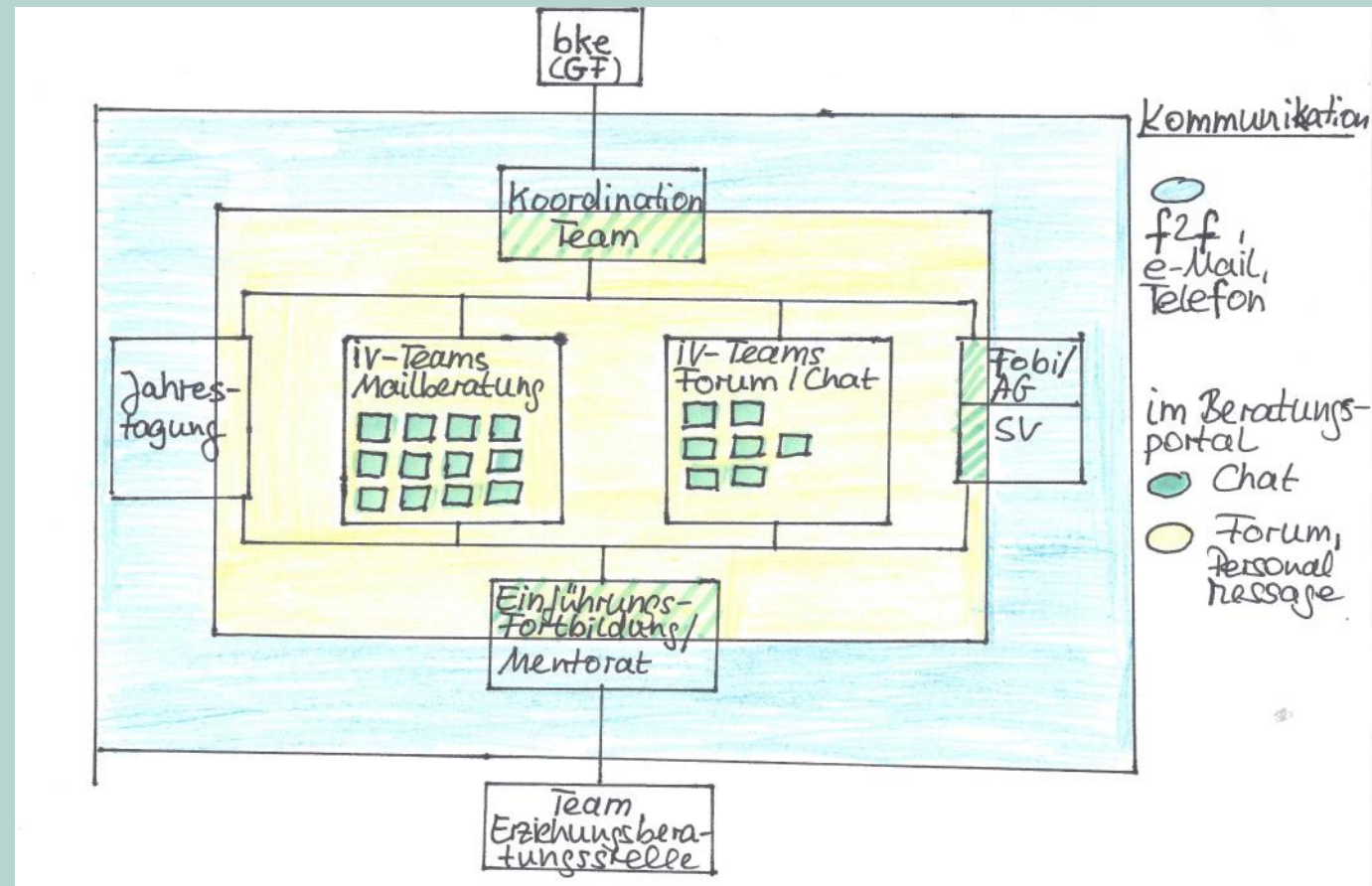
Das Team

- **Leiterin:**
Kinder-/ Jugendpsychotherapeutin (40 Std.)
- **fachliche Koordination:**
2 Sozialpädagogen (30 Std./10 Std.)
- **technische Koordination:**
1 Verwaltungsangestellte (35 Std.)
- **86 Beraterinnen und Berater**
mit 5-12 Std./Woche aus der örtlichen
Erziehungsberatung (Stand 31.12.2014)

Die Fragestellung

- Wie ist das virtuelle Team der bke-Onlineberatung organisiert?
- Auf welchen Wegen wird kommuniziert?
- Welche Ressourcen hat das Team?
- Welche Herausforderungen sind besonders?
- Welche Maßnahmen unterstützen die Teamarbeit?

Kommunikationsstruktur in der bke-Onlineberatung



Ressourcen des Teams

- Hohe fachliche Zugangsvoraussetzung
- Multiprofessionelle Zusammensetzung, vielfältiges Spezialwissen
- Unterschiedliche Teamerfahrungen, Trägerschaften und regionale Ortung
- Freiwilligkeit der Mitarbeit
- Interesse am innovativen Beratungsfeld
- Hohe Motivation

Herausforderung: neue Technik

Die Arbeit im virtuellen Kontext mit Kommunikation über Chat, Forum und PMs ist neu.

Maßnahmen:

- Einstiegsfortbildung in die Software
- „alles an einem Platz“
- Soft-ware zeigt Onlinepräsenz an
- Flankierende Hilfe der techn. Koordination mit guter Erreichbarkeit
- Technik-Chats
- Reflexion/Veränderungswünsche an die Technik

Herausforderung: Integration ins virtuelle Team

- Kontakt finden, kommunizieren, Vertrauen
- Spezifische Kommunikation lernen (z. B. hohe Transparenz)
- Beratungsarbeit reflektieren (SV, IV)
- Fachliche Beteiligung, Spezialwissen anwenden und weiterentwickeln
- Teamprozesse gestalten (analog f2f Teams)

Maßnahmen zur Integration ins Team

Fortbildung (ftf)

- schafft Kontakte und Vertrauen zu anderen FK und dem Koordinationsteam
- bildet in den Spezifika der OB aus
- stärkt die individuelle Beratungsidentität
- vermittelt eine kollegiale, exklusive, innovative und unterstützende Teamkultur

Mentorat (Tel/online)

- Einstieg zunächst in einen Beratungsbereich (Mailberatung)

Maßnahmen zur Integration ins Team

Übergang in das Intervisions-Team (Chat)

- Mischung neuer/erfahrener Berater/innen
- Teilnahme der Koordination (Präsenz von fachlichen Regeln, Transparenz, Partizipation)
- Gute Erreichbarkeit bei dringlichen Anliegen
- Motivation zu Kommunikation im internen Forum, Arbeitsgruppen, Supervision
- **Jahrestagung (ftf)**

Konzeptionsarbeit & informeller Austausch

Herausforderung Arbeitsorganisation

- Eigenständige Arbeitseinteilung und solitärer Arbeitsplatz (ggf. Home Office)
- Balance mit der EB-arbeit vor Ort, Austausch, Umsetzung des Kooperationsgewinns
- Professionelle Nähe/Distanz in der OB

Maßnahmen

- Thema in der Fortbildung, Mentorat
- Supervisions-Chat: Meine Rolle als OB
- Chat: Öffentlichkeitsarbeit
- Fortlaufendes Thema in der Arbeit



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**