

Auch nach der Corona-Pandemie sollen einige digitalen Neuerungen beibehalten werden

# Erziehungsberatung klappt bei der Awo auch per Telefon oder online



Von Jutta Schreiber-Lenz

Die Ratlosigkeit war zunächst groß im Team der AWO Familienberatung an der Zweibrücker Straße, als der Lockdown kam. Der Frage: Was nun, wenn niemand mehr zu uns kommen kann? folgte jedoch schnell eine praktische Antwort. Schon eine Woche nach der Schließung standen die technischen Möglichkeiten für Online-Gespräche – und wurden schnell vielfach genutzt.

„Wir haben unsere Beratungstermine sowohl per Video-Schalt als auch telefonisch angeboten und die Menschen entscheiden lassen, was ihnen lieber ist“, berichtet Jutta Königs, die mit ihren Kolleginnen Christine Koss und Karen Bienhaus im ST-Gespräch

ihre Erfahrungen mit der neuen Lage zusammenträgt. „Jeder ist anders und braucht etwas anderes. Einige mochten es nicht, sich selbst auf dem Bildschirm zu sehen und haben das Telefon bevorzugt. Aber die meisten haben sich schnell mit der Liveübertragung auf dem Bildschirm anfreunden können.“

Auch die Beraterinnen mussten sich zunächst mit dem für sie fremden und ungewohnten Medium vertraut machen. „Aber das learning by doing hat gut funktioniert“, sagt Christine Koss. Angefragt würde ihre fachliche Kompetenz derzeit sehr stark. „Die Situation in den Familien durch das langandauernde Home-Schooling, die Koalteinschränkungen gepaart mit

dem Home-Office der Eltern habe viele Familien belastet. Dass kein Ende der Lage in Sicht ist, macht müde.“

Mit Blick auf die nähere und vielleicht auch weitere Zukunft fühlen sich die Fachfrauen gut aufgestellt, um Hilfesuchenden Ratschläge, Impulse und auch längere und regelmäßige Angebote ohne Präsenzkontakt machen zu können. Für manches hat sich die Online-Lösung sogar als Chance herausgestellt: Es sei oft schwierig gewesen, für geschiedene oder getrennte Elternpaare einen Beratungstermin anzubieten, wenn einer der beiden Parteien nicht in Solzgan lebt, sondern eine weitere Anfahrt hat. „Solche Situationen sind jetzt gut darstellbar, und das werden wir

auch künftig, wenn alles sonst wieder normal läuft, weiterhin anbieten.“

**Auch andere Anbieter haben Beratungsangebot erweitert**

Ein Aspekt, den auch Holger Berg von der Diakonie für deren Beratungsangebote bestätigt. Auch dort hat die Umstellung auf Online-Termine gut funktioniert. „Viele nutzen für die Chats auch ihr Smartphone“. Obwohl inzwischen auch wieder erste „echte“ Beratungen stattfinden, gebe es viele Menschen, denen die kontaktlose Variante weiterhin lieber sei. „In Bussen zu fahren und dann durch eine möglicherweise volle Stadt zu laufen, fühlt sich für manche noch falsch an. Die können sich darauf verlassen, unsere Angebo-

te weiterhin per Video oder Telefon nutzen zu können.“

Nicht nur Einzel- oder Paargespräche finden via Internet statt, auch Gruppen-Sitzungen können mithilfe von Online-Kommunikations-Formaten angeboten werden. „So etwas ist anstrengender als sich gegenüber zu sitzen, weil sich die Gesprächssituation auf dem Bildschirm extrem verdichtet, aber derzeit ist so etwas eine gute Lösung“, sagt Karen Bienhaus von der AWO. Pro Familia hat verstärkt auf Hygieneregeln gesetzt und die Präsenzberatungen zudem in größere Räume verlegt. „Wir halten Desinfektionsmittel bereit und erwarten Mund- und Nasenschutz unserer Besucher, den wir auch tragen“, so Leiterin Margot Nitz-Roelofen.

Jutta Königs (l.) und Christine Koss von der Awo beraten Familien bei der Erziehung jetzt via Telefon oder Skype. Foto: Michael Schütz