



Beratungsstelle für  
Erziehungs-, Familien-,  
Ehe- und Lebensfragen  
**Jahresbericht 2020**

---

## Inhaltsverzeichnis

**3** Vorwort

### Themen

**4-13** Beratung in Corona-Zeiten—Eindrücke und Erfahrungen der Mitarbeiter

**13-15** Online-Beratung : Von der Leichtigkeit und den Grenzen

### **15-19** Die Beratungsstelle

**15** Die Beratungsstelle; Impressum und Bildnachweis

**16** Fachliche Zusammenarbeit und das Team im Überblick

**17** Das Team im Online-Bildformat

**18** Fachliche Zusammenarbeit und Zugangswege

**19** Arbeitsschwerpunkte, Gruppen und präventive Angebote, Netzwerke und Gremien (live und online), Supervision, Abgesagtes

**20-22** Unsere Arbeit in Zahlen

## Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

eigentlich möchte man das Wort „Corona“ nicht mehr hören, es ist allgegenwärtig, immer auf Platz 1 und es hat wenig Neuigkeitswert. Trotzdem hat das Virus im vergangenen Jahr unser Leben bestimmt. Man könnte auch sagen, es hat unser Leben in seiner Gewohnheit und Normalität herausgefordert. Daher spreche ich auch gerne von der „Corona-Herausforderung“ - für den Einzelnen, für die Familien und für die Gemeinschaft.

Wir sprechen von Herausforderungen, wenn wir einen Berg besteigen möchten, wenn wir im Job eine neue Aufgaben übernehmen, oder wenn die Kinder in die Pubertät kommen. Aber gemeinsam ist allen Situationen: wir bündeln unsere Kräfte, stellen uns der Herausforderung, versuchen sie gemeinsam zu meistern und dann haben wir es irgendwann geschafft. Zumindest meistens.

Man kann an Herausforderungen aber auch scheitern oder zu scheitern drohen. Der Berg ist zu hoch, die Expedition wird abgebrochen, der neue Job wächst mir über den Kopf und ich bekomme Ärger mit dem Chef, die pubertierenden Kinder rauben den Erwachsenen den letzten Nerv, und man fragt sich, ob man noch jemals wieder als Familie friedlich zusammen sitzen wird.

Wir berichten auf den nächsten Seiten von den Herausforderungen, von den Lösungsversuchen, vom Durchhalten, vom Reiz des Neuen und auch vom Scheitern. Damit berichten wir auch von Menschen, denen es schlecht ging, die durch die unumgängliche Herausforderung viel verloren haben. Wir berichten von Dingen, die wir in der Beratungsstelle durch die Herausforderung gewonnen haben, von neuen Fähigkeiten, neuen Er-

kenntnissen, neuen Routinen und einem neuen Alltag. Aber auch von dem was wir vermisst haben und uns zurück wünschen.

Und wenn der Berg dann geschafft, der neuen Job gemeistert und die Pubertät überstanden ist, dann schauen wir zurück auf eine Zeit, die vieles verändert hat. So wird es auch bei unserer Beratungsarbeit sein.

Danke möchte ich wie immer an dieser Stelle allen sagen, die uns trotz der Herausforderung die Treue gehalten haben. Allen alten und neuen Klienten und Kooperationspartnern und allen Förderern und Spendern, vor allem dem Landschaftsverband, dem Oberbergischen Kreis und dem Kirchenkreis An der Agger und seinen Gemeinden.

So schließe ich mit zwei Sätzen, die nicht von mir stammen:

„Aus Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, kann man Schönes bauen.“ (Johann Wolfgang von Goethe)

Und glücklich kann sich schätzen, wer sich der Worte des Psalm 23 bewußt war: „Und ob ich schon wanderte im finstern Tal, fürchte ich kein Unglück; denn du bist bei mir.“

Christian Gröger  
Leiter der Beratungsstelle



## Beratung in Corona Zeiten

Für unsere MitarbeiterInnen war 2020 auch ein besonderes Jahr. Wir haben sie alle gefragt, was für sie die größten Herausforderungen waren und was sie dadurch gelernt haben. Wir haben gefragt, was überdauern soll und wir haben gefragt, welche Herausforderungen sie bei ihren Klienten erlebt haben.

### Was waren für mich Herausforderungen durch Corona in der Beratung und in der Arbeit allgemein?

#### Beraterin

**Häufige Veränderungen und damit die Erfahrung, dass nichts planbar ist und viel Unsicherheit besteht. Zu beobachten und wahrzunehmen, dass sich Lebens- und Familiensituationen durch die Pandemie verschlechtern und die Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt sind. Damit auch mehr mit den Grenzen der Beratungsarbeit konfrontiert zu werden. Und mit den begrenzten eigenen Möglichkeiten!**

#### Beraterin

- Plötzlich war alles anders als bisher gewohnt. Nie wurde vorher darüber gesprochen bzw. war es möglich, dass wir hauptsächlich im Homeoffice arbeiten. Corona hat uns sozusagen völlig überrumpelt.
- Die Flexibilität zu haben und die Ratsuchenden zu ermutigen, sich mit uns auf die neuen Wege über Videoberatung bzw. Telefonberatung einzulassen und es auszuprobieren.
- Distanz war plötzlich die neue Nähe, es fühlt sich noch immer sehr ko-

misch und fremd an.

- Auch im Beratungskontext gibt es die „Lagerbildung“: die Menschen, die sehr viele Ängste haben vor Corona und diese, die Corona mit viel Abstand erleben.

#### Teamassistentin

Für mich war es eine Herausforderung, dass plötzlich MitarbeiterInnen aus dem Homeoffice auf ganz viele Daten und Informationen zugreifen mussten. Kurzfristig zu überlegen, welche Daten ganz schnell und übersichtlich in die Cloud hochgeladen und für Mitarbeiter mit unterschiedlichen Computer-Kenntnissen zugänglich gemacht werden müssen. Listen mussten von uns im Sekretariat zum Teil doppelt geführt werden, in der Cloud und auf Papier vor Ort.

#### Beraterin

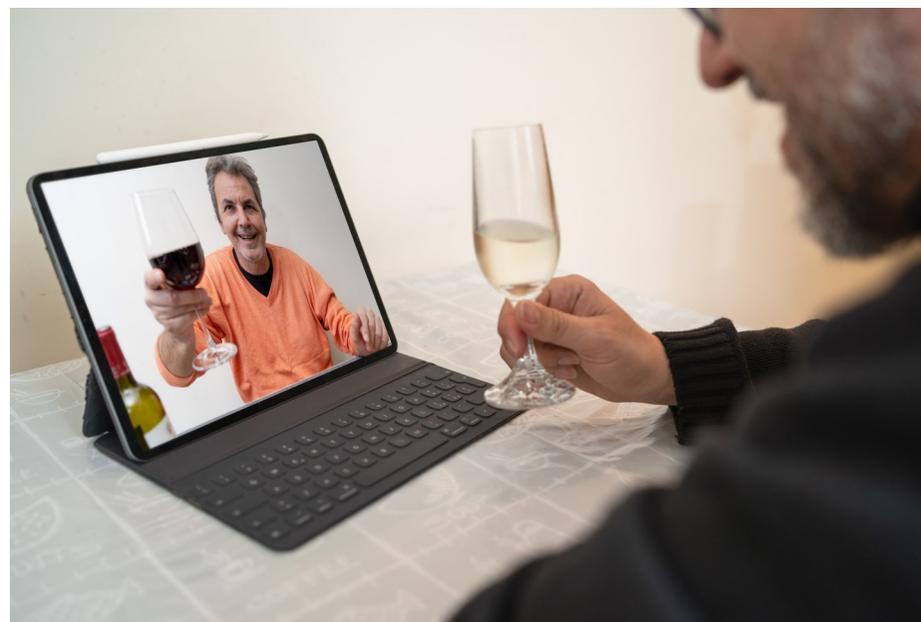
Die größte Herausforderung kam zu dem Zeitpunkt, als „Face-to-Face Paarberatung“ live in der Beratungsstelle zeitweilig nicht mehr angeboten werden konnte. Hingegen habe ich die Umstellung auf Telefonberatung mit Einzelklienten als unproblematisch, teilweise sogar als erleichternd erlebt, vor allem, wenn man sich also vorher schon einmal persönlich kennengelernt hatte. In der Tat gab und gibt es auch Klienten, die nicht undankbar dafür

sind, sich die Anfahrt ersparen zu können, z.B. allein-erziehende Eltern. Diese hätten für einen Kontakt in der Beratungsstelle ggfls. zunächst einmal eine Kinderbetreuung organisieren müssen, was sich in Corona-Zeiten ja ebenfalls schon nicht einfach gestaltet.

Nach wie vor sehe ich den Umgang mit hoch strittigen Paaren am Telefon oder als Videoberatung als problematisch an. Die Garantie, die ich als Beraterin gebe, dass im Rahmen der Paargespräche zumindest erneute verbale Attacken oder gewaltsame Kommunikation verhindert werden, lässt sich in der Distanzberatung, die jederzeit mit einem Klick abgebrochen werden kann, nicht geben. Ich erlebe das Setting als wesentlich störbarer, insbesondere wenn auch noch technische Probleme oder Pannen hinzukommen.

Eine weitere Herausforderung ist, mit den TeamkollegInnen nur noch online zusammentreffen zu können (Team- und Supervisionssitzungen, Fallberatungen). Das lag allerdings nicht nur an dem anfangs sehr ungewohnten Medium (die entsprechende Hard- und Software musste erst eingerichtet und nachgerüstet werden). Dies ist mittlerweile geschehen und die ruckeligen, stör anfälligen Konferenzen der Anfangszeit sind bereits überwunden. Trotzdem fehlt der persönliche, kollegiale Kontakt, der sich beiläufig ergibt, wenn vor Ort gearbeitet wird. Der informelle Austausch könnte zwar theoretisch auch per Telefon, Video oder Mail gestaltet werden - in der

Praxis ist das aber nicht vergleichbar. Immerhin wurden schon kreative Ideen dazu entwickelt ("Online-Küche"...).



#### Teamassistentin

Da Corona fast in die Startzeit meiner Einarbeitung fiel, konnten die meisten Aufgaben so gut wie ausschließlich per Mail oder telefonisch vorgestellt und meine Fragen auf diesem Wege geklärt werden. Ich konnte den Kolleginnen somit so gut wie gar nicht in ihrer täglichen Arbeit "über die Schulter schauen". Die betreute Praxis fehlte mir und auch der direkte soziale Austausch zum Kennenlernen - nicht nur im

Sekretariat, sondern auch im Team allgemein. Die Arbeitsabläufe und Herausforderungen waren und sind abhängig von der allgemeinen Corona-Entwicklung, ständig im Wandel und können nicht von mir selbst in meinem Arbeitsumfeld bestimmt werden. Man muss einen gewissen Gleichmut dahingehend entwickeln.

### Beraterin

**In dieser aus meiner Sicht sehr schwierigen Zeit ist es für mich besonders herausfordernd, darauf zu vertrauen, dass ich auch mit der Online-Beratung meine Klienten - vor allem die, welche ich noch gar nicht kenne - erreichen kann.**

### Berater

- Wie gelingt es mir als Berater den in den Gesprächen mit meinen KlientInnen immer wieder aufkommenden Ängsten, persönlichen Überforderungsgefühlen durch übermäßigen Stress und Streit innerhalb der Familie und Partnerschaft (teilweise auch mit den damit einher gehenden eigenen Ohnmachtsgefühlen), den Enttäuschungen, der erlebten Kraftlosigkeit (Klient: "meine Akkus sind einfach vollkommen leer nach diesen wahnwitzigen Monaten im Home-Schooling und Home-Office"), Perspektiv- und Hoffnungslosigkeit ("diese mit der langen Isolation und Einsamkeit verbundenen quälenden Gefühle hören ja überhaupt nicht mehr auf!") am besten gerecht zu werden und meine KlientInnen

durch die erlebten Krisenlagen einfühlsam und konstruktiv gut zu begleiten?

- Mein Arbeitseinsatz für unsere Beratungsstelle war aufgrund der allgemeinen, aber auch aufgrund meiner persönlichen Risikosituation während der Pandemie überwiegend als Ein-Mann-Betrieb von zuhause aus dem Home-Office heraus unter deutlich erschwerten Arbeitsbedingungen zu leisten: viele Arbeitsprozesse und auch Arbeitsmittel mussten angesichts der medizinisch indizierten, aber auch arbeitgeberseitig nahegelegten Option, vor allem von zuhause aus zu arbeiten, neu organisiert und - was neue Arbeitsformen und neue Kommunikationsmittel angeht (z.B. Beratung der KlientInnen per Video, Durchführung der Teamprozesse und der sonst Live stattfindenden Arbeitsgruppen in verschiedenen digitalen Formaten) auch neu eingeübt werden.



- die Möglichkeit zur Distanzierung von der Kundschaft und ihren Themen, die sonst durch das Arbeiten an einem anderen neutraleren Ort (Beratungszimmer in der Arbeitsstelle) schon vorstrukturiert wird, ist von den eigenen privaten Räumlichkeiten aus ein komplexerer und anspruchsvollerer Vorgang.

- Eine besondere Herausforderung war für mich in den Beratungsprozessen im letzten Jahr wie ich die Glaubensgrundlagen, die persönlichen Ressourcen und die seelischen Widerstandskräfte meiner KlientInnen zur Ermutigung, zur Verarbeitung und zur Bewältigung der persönlich und familiär erlebten - z.T. auch lange andauernden - Krisen und "Durststrecken" nutzen und für die Problemlösung anregend mit in unsere Kommunikation aufgenommen bekommen habe. Gespräche über Glaubensfragen - z.T. passagenweise auch im Sinne seelsorgerischer Begleitung - spielten bei mir, gerade auch in den Beratungen von Frauen, eine deutlich höhere Rolle als in Vor-Corona-Zeiten.

Beraterin

Die ständig wechselnden Bedingungen und das ständige Überprüfen, Anpassen und (Neu-)Organisieren von Arbeitsabläufen im Allgemeinen.

Die Umstellung auf und Einarbeitung in neue Techniken und digitale Beratungsmethoden, wie z.B. Telefonberatung, Videokonferenzen, Online-Tools...

Das Wissen und Aushalten sowie auch den Ratsuchenden vermitteln zu müssen, dass man ihren Anliegen nicht in allen Situationen gerecht werden kann (z.B. durch eingeschränkte Beratungsmöglichkeiten mit

bestimmten Personengruppen und -konstellationen oder dadurch, dass bestimmte, eigentlich notwendige, Angebote nicht stattfinden können).

Das Ausbalancieren zwischen den Anforderungen der Arbeit sowie eigenen Ansprüchen diesbezüglich einerseits und den individuellen, coronabedingten privaten Rahmenbedingungen, die das erschweren, andererseits.

Durch HomeOffice und Distanzregeln war bzw. ist vieles, was die Arbeit in einem Team bereichert, z.T. gar nicht oder nur eingeschränkt möglich.

Das Fehlen der Mimik in der Beratung mit Maske oder telefonischen Beratung.

*Beraterin*

*Für mich war es eine gewisse Herausforderung mit den Klientinnen digital oder telefonisch gute Gesprächsatmosphären zu schaffen, die auch langfristig (wenn Beratungsprozesse länger dauern) hilfreich sind. Ich musste mit meinem methodischen Knowhow umdenken. Das ist Vorteil und Nachteil zugleich.*

*Gerade auch mit jungen Kindern weniger in Kontakt zu kommen - nun schon über ein Jahr, weil es nicht erlaubt war - erzeugt eine Lücke.*

## Was nehme ich für mich mit aus den Erfahrungen des letzten Jahres?

### Beraterin

Sich einlassen auf die Online Beratung und damit viele neue Erfahrungen sammeln. Und die Einsicht, wie wertvoll es auch ist, Menschen vor Ort - von Angesicht zu Angesicht - zu begleiten und kreativ mit Ihnen zu arbeiten. Wie man trotz der eingeschränkten Möglichkeiten gut für sich sorgt und immer nur den nächsten Schritt angeht. Über welche Stärken verfüge ich, um die Situation gut zu bewältigen!

### Beraterin

- Auch sehr plötzliche Veränderungen bringen eine Menge neue Lernerfahrungen mit sich.
- Was vorher fast unmöglich erschien, war plötzlich unser Berufsalltag (Homeoffice, Video- und Telefonberatung)
- Wir waren als Team sehr fix in der Umstellung und das Einlassen darauf
- Wenn es nicht anders geht, kommen auch sehr schnell neue, innovative Lösungen ins Spiel
- Viel mehr zu schätzen und dankbar dafür zu sein, was für uns „normal“ und selbstverständlich ist

### Teamassistentin

Dass es nach Corona keinen Rückschritt zur alten Arbeitsweise

mehr gibt und das Arbeiten im Homeoffice mit der Cloud usw. bestehen bleiben wird. Der technische Fortschritt wird immer weiter und schneller voran gehen und weitere Herausforderungen werden auf uns zu kommen.

### Beraterin

Als positive Erfahrung nehme ich aus dem letzten Jahr mit, dass eingespielte Gewohnheiten und Verfahrensweisen im Beratungsprozess verändert werden konnten, so dass Beratung unter anderen Vorzeichen und mit häufig wechselnden Vorschriften trotzdem kreativ neu erfunden und umgesetzt werden kann, beispielsweise bei einem gemeinsamen Beratungs-Spaziergang. Diese Neuerungen sollten auch im Falle einer zukünftigen Corona-Entspannung nicht wieder in Vergessenheit geraten sondern das Angebot eines Methoden-Mixes könnte beibehalten und ausgebaut werden.

### Teamassistentin

Die neuen und ständig überarbeiteten Herangehensweisen bewerte ich als positive Entwicklung für althergebrachte Strukturen, die so zwangsläufig aufgebrochen werden mussten. Für neue Herausforderungen gibt es immer neue Lösungen.

**Beraterin**

Da Krisen immer eine besondere Herausforderung sind und es dementsprechend auch einer besonderen Einstellung und einer Bereitschaft Neues zu lernen bedarf, habe ich erfahren dürfen, wie viel Resilienz, vor allem in den Klienten aber auch in uns Beratern steckt. Dafür bin ich sehr dankbar. Mir ist es wichtig, dass ich in dieser Zeit die Bedürfnisse der Klienten, auch in Bezug auf die Art der Beratung, nicht aus den Augen verliere.

**Berater**

- mit Humor und einer geduldigen Haltung (den Ratsuchenden, den Kindern und Jugendlichen und sich selbst gegenüber) lässt sich eine - an sich über einen so langen Zeitraum hinweg - nahezu unerträgliche Lebenssituation mit all den Einschränkungen, Belastungen und Begrenzungen und zum Teil auch all der Tragik, die eine solch gravierende Pandemie für viele Familien auch hier in Oberberg mit sich gebracht hat, besser ertragen.

- Dass wir Menschen (sowohl ich selbst als Mann und Berater als auch die mir anvertrauten KlientInnen) angesichts der Massivität der Gefährdung durch solch eine Pandemie und angesichts der Dauer und der Intensität der erheblichen Kontakteinschränkungen mit unser aller Leben und Erleben sehr achtsam und mög-

lichst solidarisch miteinander umgehen sollten.

- Tiefempfundene Dankbarkeit dafür, dass ich selbst als Risikopatient dank der langfristigen Schutzmaßnahmen - auch unseres Arbeitgebers - und auch der ganz überwiegende Teil meiner KlientInnen dank ihrer eigenen Vorsichtsmaßnahmen trotz immer näher kommender "Einschläge" (d.h. ganz realer Corona-Infektionen in ihrem unmittelbaren familiären Umfeld) bisher -Gott-sei Dank- fast alle gesund geblieben sind. Auch Stolz und Dankbarkeit dafür, dass eine türkisch-stämmige Familie mit Migrationsbiographie in unserem Land einen wesentlichen Anteil hat an der Entwicklung eines wirksamen ganz neu entwickelten Impfstoffes für so

viele Menschen überall in der Welt in so unglaublich kurzer Zeit.

"Es scheint, dass die menschliche Natur eine völlige Resignation nicht allzu lange ertragen kann. Die Hoffnung muss wieder eintreten und dann kommt ja auch sogleich die Tätigkeit wieder, durch welche, wenn man es genau besieht, die Hoffnung in jedem Augenblick realisiert wird"

**Goethe-Brief an F. von Reinhard vom 28.09.1807**

**Beraterin**

Vieles ist möglich, wenn man gezwungen ist, etwas Neues auszuprobieren.

Telefon, Mail- und Videoberatung haben

jeweils ihre eigenen Vorteile und sollten zukünftig, neben der hoffentlich bald wieder uneingeschränkt möglichen, live und vor-Ort Beratung ihren Platz finden.

**Beraterin**

*Digitalisierung als (notwendige) Entwicklungsmöglichkeit.*

*Mehr Gespräche an der frischen Luft.*

*Digitale und telefonische Gespräche schaffen eine höhere Flexibilität für die KlientInnen (keine Fahrtwege, evtl. kein Babysitter notwendig).*

*Die Sehnsucht nach der Arbeit vor Ort ist bei den Klientinnen und mir als Beraterin groß.*

Wenn ich die Ratsuchenden denke, was waren für diese die Herausforderungen? Wie wurden diese gemeistert? Was blieb offen?

**Beraterin**

**Einsamkeit, Zurückgezogenheit, zunehmende depressive Verstimmungen, Entwicklung von Sorgen und Ängsten und manchmal auch Hilflosigkeit.**

**Immer wieder den Blick auf das zu lenken, was schon gut gelungen ist und was in der Vergangenheit hilfreich war. Daß erarbeitete Ressourcen der Menschen nicht zur Verfügung stehen und die Situation auch mit den Menschen auszuhalten.**

**Beraterin**

- Homeoffice mit Kindern ist meist eine extreme Belastung, die vor allem durch die Mütter geschultert wird.
- Kurzarbeit bringt auch für viele Menschen existenzielle Ängste mit sich.
- Es gibt die Familien und Paare, die durch Corona auch wieder ganz



neue Erfahrungen von Nähe miteinander machen, plötzlich ist viel Zeit da, die man zusammen verbringt und merkt wie gut es tut – man rückt näher zusammen und ist sehr dankbar dafür.

**Beraterin**

Als sehr bedrückend habe ich insbesondere die Lage der Alleinerziehenden erlebt, die durch Quarantäne-Auflagen und Home Schooling-Anforderungen sehr an ihre Grenzen gerieten - zumal das Kräfte-Reservoir bereits vorher schon oft ausgeschöpft erschien. Um diese Familien habe ich mir viele Gedanken gemacht, da ich sie auch recht allein gelassen erlebt habe. Auch das ist gesellschaft-

lich nichts Neues, hat sich aber nochmal extrem verschärft. Bewundernswert ist, dass es in der Tat auch Familien gab, die es trotz der hohen organisatorischen Anforderungen geschafft haben, den Lockdown für die Vertiefung der familiären Bindungen zu nutzen, z.B. mehr Qualitäts-Zeit mit den Kindern zu verbringen. Meine Hoffnung ist es, dass auch die familiäre Arbeitsteilung durch vermehrtes Home-Office von beiden Elternteilen einen Schub in Richtung gerechtere und ausgeglichene Aufteilung der Care-Leistungen bekommen hat, der Corona dann womöglich auch überdauern wird? Das wäre zumindest wünschenswert.

Da mir in diesem Corona-Jahr noch einmal vor Augen geführt wurde, wie wichtig eine gute soziale Vernetzung (Nachbarschaft, Freundeskreis...) sein kann, mache ich mir umso mehr Gedanken um eher introvertierte Klienten, die es in dieser Zeit noch schwieriger hatten und haben, sich neue Lebensbereiche zu erschließen und Kontakte neu aufzubauen. "Das geht ja gerade nicht wegen Corona" war ein vielzitatierter Satz in Gesprächen!

#### Teamassistentin

Die Klienten mussten sich auf neue Beratungsmethoden in der BS einstellen. Die überwiegende Mehrheit hatte kaum Probleme mit dem telefonischen Angebot und auch die Video-Beratung wurde vermehrt genutzt. So konnte ein neues Angebot für eine digital ge-

prägte Generation in der Beratungsstelle geschaffen werden. Der direkte Austausch mit allen Facetten des menschlichen Ausdrucks geht dadurch etwas verloren.

#### Beraterin

**Wenn ich an die Klienten denke, bin ich voller Bewunderung, wie sie diese Zeit der Unsicherheit, Angst, Einsamkeit, teilweise bei vielen den Verlust des Arbeitsplatzes meistern.**

**Was bleibt offen? Ich glaube das Schlimmste ist, dass wir alle nicht wissen, wie lange es noch so bleibt und was danach kommt.**

#### Berater

- Eine der größten Herausforderungen war es für die Ratsuchenden, den mit den vielen, lange und intensiv anhaltenden Mehrfachbelastungen durch die gewachsenen Job-Anforderungen während dieser Pandemie (z.B. im Bereich der Kranken- und Alten-Pflegekräfte im Schichtdienst), durch die dichte Koordinierung verschiedenster Aufgabenfelder auf z.T. engem Raum (Arbeitsstelle, Haushalt und "erweitertes Klassenzimmer in den eigenen vier Wänden") und den oftmals deutlich erhöhten Betreuungsaufwand bei den eigenen Kindern massiv anwachsenden persönlichen und innerfamiliären Stress noch einigermaßen bewältigt zu bekommen ohne dauerhaft zerrüttende, die Beziehungen der Familienmitglieder nachhaltig schädigende Konflikte.

- Den eigenen "Gefühlshaushalt" über den Tag und die vielen Pandemie-Wochen noch so einigermaßen gut intakt gemanagt zu bekommen, so dass Mütter und Väter sich abends nicht als völlig ausgebrannt und leer erlebt haben und sich fragten, was ihnen im Laufe des Tages nun wirklich überhaupt noch einigermaßen gut gelungen war bei all den häufig sich streitenden Geschwisterkindern und zum Teil auch, weil sie sich als Eltern gegenseitig ziemlich oft heftig genug angenervt hatten!

Wie wurden diese gemeistert?

- Lernen, sich in Geduld zu üben und zu lernen, auch mal abwarten zu können und die Gunst der Stunde zu nutzen, um mal aus den täglichen Routinen auszusteigen, um für sich selbst mal etwas entspannendes im Sinne von Selbst-Fürsorge zu machen oder miteinander etwas schönes zu tun/größere Ziele, Wünsche und Erwartungen auf ein unter diesen eingeschränkten Bedingungen erreichbares bescheideneres Maß reduzieren/auch auf die kleinen Freuden im Alltag und im Miteinander achten/neue Familienrituale schaffen, die dem täglichen Einerlei etwas freudvolles entgegensetzen (Singen)/raus in die Natur, Sonne, Wind & Wetter und Frischluft tanken oder einfach mal zusammen mit dem Sohn draußen auf dem Fahrrad eine schöne Runde drehen, dann sortieren sich Gefühle und Gedanken wieder wie von selbst!

Was blieb offen?

- Bei permanenter - sowohl ganz real erlebter und als auch gefühlter - Überforderung trieben manche KlientInnen die erlebten Gefühle persönlicher Insuffizienz, die Gefühlszustände von Ohnmacht und Angst (Jobverlust, Zukunftsangst), Schlaflosigkeit und Überspanntheit in seelische Grenzbereiche (einhergehend mit Burn-Out - Symptomatik, Depressionen, chronifizierten Verzweiflungszuständen bis hin zu suizidalen Krisen), die nur noch unter Einbeziehung von Ärzten, Psychiatrien und der regionalen sozialpsychiatrischen Dienste und mit einer angemessenen begleitenden Medikation einigermaßen handhabbar waren; hier stießen die beraterischen Ansätze deutlich an Grenzen im Umfeld eines psychosozialen Netzwerkes, das wiederum auch an den eigenen Überforderungsgrenzen agierte.

Beraterin

Für viele Ratsuchenden war es sicher schwierig, dass nicht alle Beratungsformen möglich waren oder sie ggfs. länger darauf warten mussten. Zudem waren und sind viele, insbesondere Familien mit Kindern, aber auch andere, neben dem eigentlichen Anliegen zusätzlich durch die Auswirkungen der coronabedingten Einschränkungen belastet. Viele Ratsuchende haben mit Geduld und Verständnis reagiert, einige Veränderungen, wie z.B. Beratung mit Maske, wurden zur Normalität. Es gab die Bereitschaft, sich auf neue Beratungsformen einzulassen und zusammen mit den BeraterInnen zu „experimentieren“. Und manche hatten das Glück, die viele gemeinsame Zeit zu Hause als Chance für mehr Nähe innerhalb der Familie nutzen zu können.

### Beraterin

*Offen bleiben für KlientInnen oft die Probleme in finanzieller, schulischer, beruflicher und menschlicher Hinsicht. Es gibt Abhängigkeiten, Problemlagen, die im Gespräch nicht zu lösen sind. Das auszuhalten fällt nicht leicht. Sonst übliche Ressourcen (Vereine, Netzwerke, Kontakte, Hobbies etc.) sind plötzlich nicht mehr nutzbar.*

*Wenn dann noch menschliches Leid hinzukommt (Krankheit, Tod) haben diese Themen noch ein zusätzliches enormes Leid.*

### Teamassistentin

Für die Ratsuchenden waren die BeraterInnen im Homeoffice nur noch per Mail erreichbar, da keine Weiterleitung des internen Anschlusses gemacht wurde. Darum lief viel über das Sekretariat, mehr Klientenanrufe, Kontaktaufnahme mit BeraterIn per Telefon oder Mail. Da in dieser Zeit wenige Anmeldungen kamen, war es zu schaffen.

Beraterin Heike Ickler im Interview mit Theresa Demski

Quellenangabe: [ekir.de/](https://www.ekir.de/) Text und Foto: Theresa Demski / 17.08.2020

Die Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien-, Ehe- und Lebensfragen im Kirchenkreis an der Agger bietet seit dem Beginn der Corona-Krise Beratung auch per Videotelefonat an. Die Pandemie habe die Digitalisierung in der Beratungsstelle extrem beschleunigt, sagt Sozialarbeiterin Heike Ickler.

Heike Ickler lacht in die kleine Webcam. Es ist ein freundliches Willkommen, das sie ihrem Gegenüber bereitet. Sie richtet noch kurz die Kamera aus und dann widmet sich ihr offener Blick dem Bildschirm ihres Computers und damit ihrem Gegenüber. Die Sozialarbeiterin hat in den vergangenen Wochen viele Erfahrungen gesammelt mit diesen Gesprächen per Videotelefonat. Sie hat die Chancen kennengelernt und die Grenzen gespürt. Sie ist mit Menschen in Lebenskrisen über den Computer ins Gespräch gekommen – während Paare und Familien in ihren Wohnzimmern saßen und sie selbst am Schreibtisch im Homeoffice. Sie hat beraten, geholfen, unterstützt. Und sie hat diese Möglichkeit zu schätzen gelernt.

### Technische Voraussetzungen dank Testzugang

Lange bevor die Corona-Krise den Arbeits- und Lebensalltag der Menschen auf den Kopf gestellt hat, war das Team der Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien-, Ehe- und Lebensfragen im Kirchenkreis an der Agger bereits über die Möglichkeiten der Digitalisierung ins Gespräch gekommen. Heike Ickler hatte an einer Weiterbildung teilgenommen und Ideen wie Beratung per Videotelefonat, Chat oder Mail mit in die Beratungsstelle gebracht. Sie hatte auch viel über das Thema Datensicherheit gelernt.

Gerade hatte der Kirchenkreis entschieden, über einen Testzugang die Software „Elvi“ kennenlernen zu wollen – als die Corona-Krise persönliche Bera-

tung plötzlich von einem auf den anderen Tag unmöglich machte. „Von jetzt auf sofort stellten wir uns die Frage, wie wir die Beratung weiterführen können“, erzählt Heike Ickler. Und weil die technischen Voraussetzungen dank des Testzugangs nun schon bestanden und die Datensicherheit der Klienten dadurch gewährleistet war, begann das Team der Beratungsstelle auf kurzem Weg, ein Konzept zu erarbeiten.



lehnten ab, andere freuten sich über die Möglichkeit. Nicht alle brachten die technischen Voraussetzungen mit, auch die lückenhaften Datenleitungen im ländlichen Raum machten den Videochat für viele Klientinnen und Klienten unmöglich.

### Die Distanz erleichtert es, offen Themen anzusprechen

„Aber ich habe auch sehr gute Erfahrungen gesammelt“, erzählt die

Sozialarbeiterin. Paare nutzten die Mittagspause im Homeoffice, um per Videotelefonat das Beratungsangebot anzunehmen. Alleinerziehende freuten sich über die Chance, auf diesem Wege im Gespräch zu bleiben. „Die Gespräche sind manchmal witzig und voller Leichtigkeit“, erzählt die Beraterin.

Ein Paar rückte vor dem kleinen Bildschirm des Handys nah zusammen. „Als ich dann fragte, ob ihnen diese Nähe überhaupt recht sei, haben wir zusammen gelacht“, erinnert sich Heike Ickler. Es habe Menschen gegeben, denen es die Distanz erleichtert habe, offen Themen anzusprechen. Und viele hätten ihr dank der Kamera an Laptop oder Handy die eigene Wohnung gezeigt und so wertvolle Eindrücke vermittelt.

Gerade beim Erstkontakt mit Klientinnen und Klienten ermöglichte ihr die Videotelefonie auch einen Eindruck vom Umgang des Paares miteinander. „Und im Vergleich zur Telefonberatung haben wir bei dieser Methode auch

### Völlig neue Fragen

Mit Hilfe einer Cloud wurden Mitarbeitende in ihren Büros zu Hause über das System informiert. Eine Einverständniserklärung für die Klientinnen und Klienten wurde entworfen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle initiierten Testläufe. „Dabei habe ich mir Fragen gestellt, die auch für mich völlig neu waren“, erzählt sie. Sollte sich der eigene Blick auf die Kamera oder auf das Gesicht des Gesprächspartners auf dem Bildschirm richten? Welches Licht ermöglicht einen guten Blick? Wie erreicht man eine gute Bild-Qualität? „Das waren Dinge, die wir lernen mussten“, sagt Heike Ickler.

Schließlich luden die Beraterinnen und Berater ihre Klientinnen und Klienten zur Beratung per Videotelefonat ein. „Die Klientinnen und Klienten sind damit ganz unterschiedlich umgegangen“, sagt Heike Ickler. Einige

## Die Beratungsstelle

die Möglichkeit, Dinge zu visualisieren“, erzählt die Beraterin. Sie nutzte Fragebögen oder das White-Board der Software.

### Kein Ersatz für den persönlichen Kontakt

Und doch ist Heike Ickler froh, dass sie inzwischen Klienten auch wieder in der Beratungsstelle empfangen darf – mit Abstand und den entsprechenden Regelungen. „Man braucht doch etwas Erfahrung für diese Art der Beratung“, sagt Ickler. Sie habe festgestellt, dass sie selber sich bei einigen Fragen sicherer fühle, wenn sie den Menschen gegenüber sitze – etwa wenn es um die Gesprächsführung geht. „Das ist ein Prozess“, sagt sie und geht davon aus, dass sie als Beraterin mit der Zeit noch sicherer werde. Und auch die Technik, die in den vergangenen Wochen immer mal wieder streikte, entwickle sich weiter.

Den persönlichen Kontakt zu den Menschen allerdings ersetzt die neue Methode nach Ansicht von Ickler nicht – sie ergänze sie nur. Vielseitiger sei die Wahrnehmung, wenn man sich gegenüber säße. Die Dynamik sei eine andere. Und in Situationen, in denen es um eine akute Gefährdung gehe, sei persönlicher Kontakt auch unerlässlich.

Aber schon jetzt deutet sich an: Es gibt Paare, die gelegentlich auf das Online-Angebot zurückgreifen wollen. Dann könnte Beratung wechselseitig persönlich und per Computer stattfinden, sagt die Beraterin. Sie sei offen für Veränderung, ergänzt die Sozialarbeiterin. Und: „Ich finde, wir müssen uns fragen: Was wird an welcher Stelle gebraucht?“

Der Träger unserer Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien-, Ehe- und Lebensfragen ist der Evangelische Kirchenkreis An der Agger. Wir sind eine Einrichtung im Bereich der Diakonie.

Das Beratungsangebot als Aufgabe der Kirche orientiert sich an den "Leitlinien für die Psychologische Beratung in evangelischen Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen im Bereich der Evangelischen Kirche in Deutschland..." (1981).

Darin heißt es u.a. "Psychologisch qualifizierte Beratung bemüht sich, seelisch belastete oder kranke Menschen zum Verstehen können, Vertrauen, Lieben und verantwortlichen Handeln zu stärken und zu befähigen. Sie will dem Menschen helfen, sein ihm geschenktes Leben vor Gott, für sich selbst und in der Gemeinschaft, in der er steht, mit Zuversicht leben zu können. Psychologische Beratung als Familien- und Lebensberatung reiht sich so in den seelsorgerlichen und diakonischen Dienst ein, der kirchlichem Handeln durch das Evangelium aufgetragen ist. Beratung und Seelsorge sind Arbeitsfelder der Kirche, die unterschieden werden, aber aufeinander bezogen bleiben müssen.“

### Impressum

Redaktion und Layout: Christian Gröger, Heike Ickler, Desieree Reimann

### Bildnachweis:

Claudia Möhrsdorf: Titelbild

AdobeStock: Seite 5, 6, und 10

Katharina Hein: Seite 3 und 18

Christian Gröger: Seite 17

## Fachliche Zusammenarbeit

<b>Dagmar van Berghem</b>	Familienrichterin am Amtsgericht Waldbröl
<b>Dr. Kerstin Bertrams</b>	Familienrichterin am Amtsgericht Waldbröl
<b>Helga Bischoff</b>	Familienrichterin am Amtsgericht Waldbröl
<b>Almut Lessenich</b>	Dipl. Psychologin, Psychologische Psychotherapeutin, Systemische Therapeutin Supervisorin
<b>Dr. med. Monika Löhr</b>	Fachärztin für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Nümbrecht
<b>Dr. med. M.D. Möller</b>	Fachärztin für Psychiatrie und Psycho- therapie, Klinikum Oberberg Waldbröl

## Unsere Mitarbeitenden

<b>Christian Gröger</b>	Dipl.-Sozialpädagoge Leiter der Beratungsstelle
<b>Claudia Kunczik</b>	Dipl.-Sozialarbeiterin Stellvertretende Leitung
<b>Dana Behnke</b>	Dipl. Sozialpädagogin Theologische Mitarbeiterin
<b>Susanne Burchard</b>	Dipl.-Psychologin
<b>Heike Ickler</b>	Dipl.-Sozialarbeiterin
<b>Sascha Kaiser</b>	Dipl.-Sozialpädagoge
<b>Dunja Kutzschbach</b>	Dipl.-Psychologin
<b>Hans-Jürgen Lücking</b>	Dipl.-Heilpädagoge
<b>Heike Mühlenbeck</b>	Dipl.-Psychologin
<b>Dirk Rademaker</b>	Dipl.-Sozialpädagoge
<b>Matthias Schippel</b>	Pfarrer und Eheberater (bis 31.03.2020)
<b>Ingrid Meißner</b>	Teamassistentin
<b>Jutta Wehner</b>	Teamassistentin (nicht im Bild)
<b>Desiree Reimann</b>	Teamassistentin

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in Teilzeit.

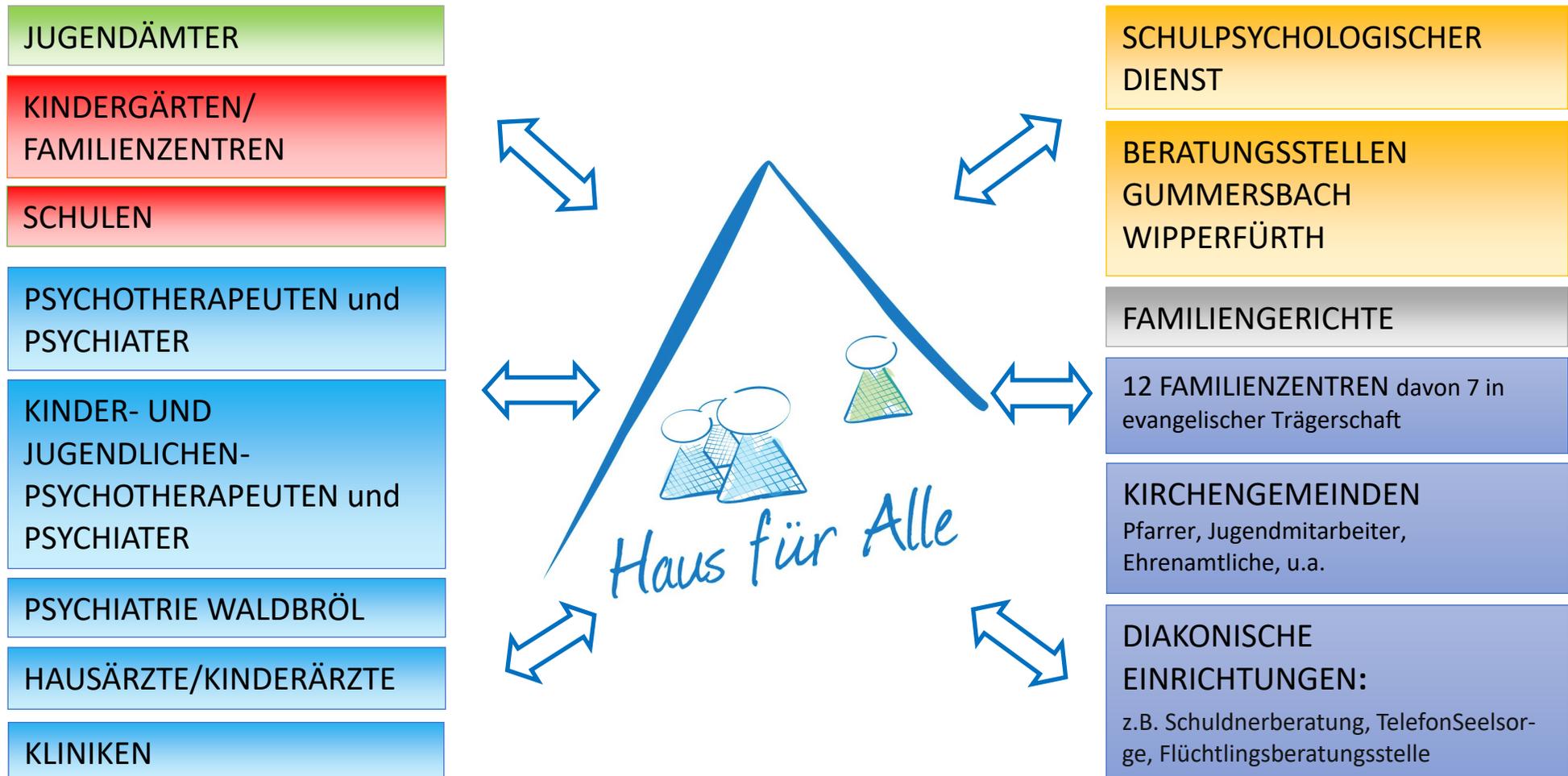
# Unser Team im Überblick



## Fachliche Zusammenarbeit und Zugangswege

Klienten kommen zu uns aus Eigeninitiative, auf Empfehlung, durch „Mundpropaganda“ oder werden von Kooperationspartnern an uns verwiesen. Bei Bedarf verweisen wir auch an andere Fachstellen.

Manche Beratungen erfordern eine Zusammenarbeit mit anderen Fachdiensten oder Institutionen. Dies erfolgt nur mit Zustimmung der Klienten und einer Schweigepflichtsentbindung.



## Arbeitsschwerpunkte

Erziehungsberatung und Familienberatung  
 Lebensberatung, Ehe- und Paarberatung  
 Beratung bei Trennung und Scheidung  
 Frühe Hilfen  
 Frauenberatung  
 Angebote für Seniorinnen und Senioren  
 Beratung von Flüchtlingen  
 Beratung von psychisch- oder suchtkranken Eltern mit ihren Kindern  
 Angebote für Alleinerziehende  
 Seelsorge  
 Beratung von Geflüchteten

## Kooperation mit Familienzentren

Fall-Supervision im Johanniter Kindergarten Morsbach  
 Sprechstunden in 11 kooperierenden Familienzentren  
 Fortbildung für ErzieherInnen „Tod und Trauer in der Kita“

## Abgesagtes

Hier auch eine Liste von Dingen, die ausgefallen sind, auch weil schon einiges an Arbeitszeit hineingeflossen war.

- Vater-Kind-Wochenende/-Aktionen
- Alleinerziehenden-Freizeit
- Elternabend Medien für Kinder im Kindergarten-Alter

## Netzwerke und Gremien (live und online)

AK Drachenflieger (Hilfen bei psych. Erkrankungen)  
 AK Hauptamtliche Mitarbeiter in der Flüchtlingsberatung  
 Freundeskreis Asyl  
 AK Jugend Waldbröl  
 AK Kinderschutz  
 AK Männerberatung im OBK  
 AK Trennung/ Scheidung  
 AK und Synodalbeauftragung Seelsorge, Beratung und Supervision  
 AK Seelsorge und Beratung  
 Ausschuss Erziehung und Unterricht  
 Beratungsstellentreffen Oberberg  
 Fachkonferenz Diakonie  
 Hauptstellenkonferenz der evangelischen Beratungsstellen in der EKIR  
 Netzwerk No gegen Gewalt  
 PSAG Kinder und Jugendliche

## Gruppen und präventive Angebote

Freizeit und Café für Alleinerziehende (Live und online)  
 Drachenflieger Kindergruppe  
 Jungengruppe

Elternsprechstunde in der Psychiatrie Waldbröl  
 Cafe Begegnung (Offener Flüchtlingstreff)  
 Funkstille—Gruppenangebot bei Kontaktabbrüchen zu nahen Menschen

## Unsere Arbeit in Zahlen

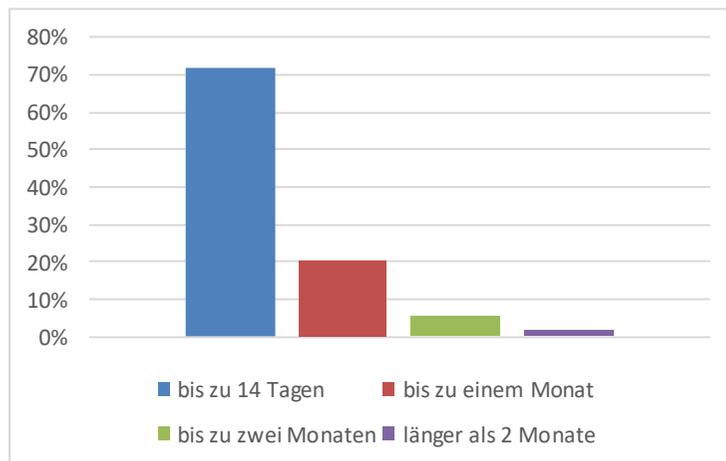
Alle Angaben beziehen sich auf die in 2020 abgeschlossenen Beratungsfälle.

### Gesamtzahl der Fälle

	Fälle	%
Gesamtzahl der Fälle incl. laufender Fälle aus 2019	863	100,0
Neuanmeldungen 2020	603	69,9
In 2020 abgeschlossene Beratungen	597	69,2

### Wartezeit zwischen Anmeldung und kontinuierlicher Weiterbetreuung

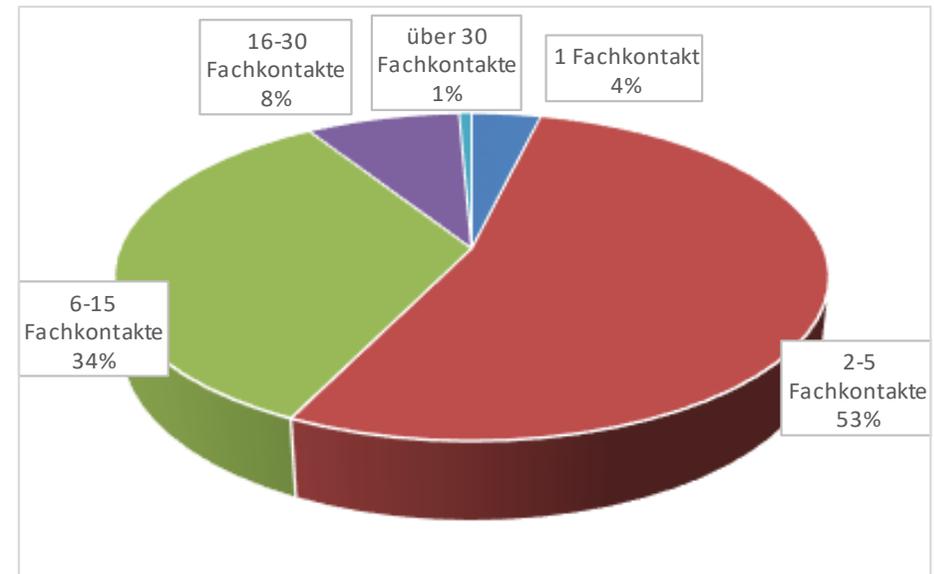
Wartezeit	Fälle	%
bis zu 14 Tagen	432	71,7
bis zu einem Monat	125	20,7
bis zu zwei Monaten	34	5,6
länger als 2 Monate	12	2,0



### Anzahl der Fachkontakte zwischen Klient und BeraterIn in % und Anzahl der Fälle

#### Anzahl der abgeschlossenen Beratungsfälle: 597

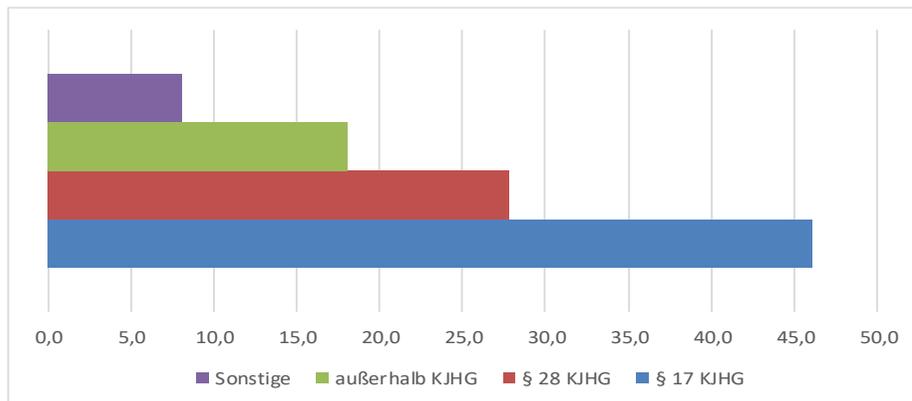
davon Beratungsfälle mit	Fälle	%
1 Fachkontakt	22	3,7
2-5 Fachkontakte	319	53,4
6-15 Fachkontakte	203	34,0
16-30 Fachkontakte	49	8,2
über 30 Fachkontakte	4	0,7



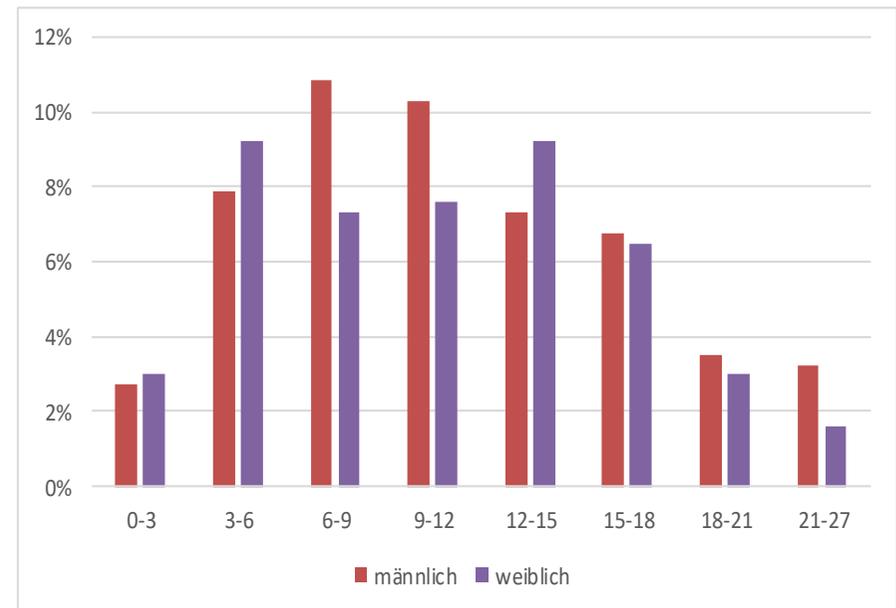
**Angaben zu abgeschlossenen Beratungsfällen in der Erziehungsberatung**

	Fälle	%
männlich	194	52,6
Weiblich	175	47,4
<b>Gesamt</b>	<b>369</b>	<b>100,0</b>

Beratungsfälle mit Beratungsschwerpunkt gem. gemäß KJHG gesamt EB+LB:671	Fälle	%
§ 16 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie	4	0,7
§ 17 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung	275	46,1
§ 18 Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge	3	0,5
§ 28 Erziehungsberatung	166	27,8
§ 41 Hilfe für junge Erwachsene	28	4,7
Sonstige	13	2,2
<b>Beratungsschwerpunkt außerhalb KJHG</b>	<b>108</b>	<b>18,1</b>



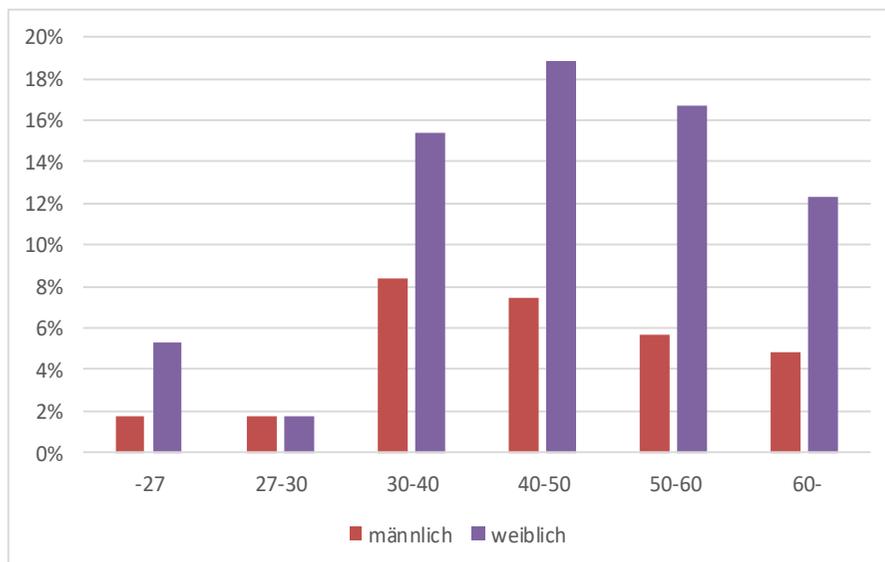
Alter des Kindes/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen	männlich		weiblich	
	Fälle	%	Fälle	%
unter 3 Jahren	10	2,7	11	3,0
3 bis unter 6 Jahren	29	7,9	34	9,2
6 bis unter 9 Jahren	40	10,8	27	7,3
9 bis unter 12 Jahren	38	10,3	28	7,6
12 bis unter 15 Jahren	27	7,3	34	9,2
15 bis unter 18 Jahren	25	6,8	24	6,5
18 bis unter 21 Jahren	13	3,5	11	3,0
21 bis unter 27 Jahren	12	3,3	6	1,6



## Angaben zu abgeschlossenen Beratungsfällen in der Ehe- und Lebensberatung

Geschlecht der Ratsuchenden	Fälle	%
männlich	68	29,8
weiblich	160	70,2
Gesamt	228	100,0

Alter der Ratsuchenden in Jahren	Männer		Frauen	
	Fälle	%	Fälle	%
unter 27 Jahre	4	1,8	12	5,3
27 bis unter 30 Jahren	4	1,8	4	1,8
30 bis unter 40 Jahren	19	8,3	35	15,4
40 bis unter 50 Jahren	17	7,5	43	18,9
50 bis unter 60 Jahren	13	5,7	38	16,7
ab 60 Jahre	11	4,8	28	12,3



Anlass für die Beratung bei einer Gesamtzahl der Fälle (Mehrfachnennungen möglich)	insgesamt	%
Partnerprobleme	116	43,6
Familienprobleme	77	28,9
andere Beziehungsprobleme	7	2,6
persönliche Probleme	150	56,4
Probleme aus der sozio-ökonom. Situation	24	9,0
Sonstiges	3	1,1

Familienstand	Fälle	%
ledig	44	19,3
verheiratet	140	61,4
eingetragene Lebenspartnerschaft	4	1,8
verwitwet	10	4,4
geschieden	28	12,3
unbekannt	2	0,9



## Diakonie

### Kirchenkreis An der Agger

Auf der Brück 46  
51645 Gummersbach

Telefon 02261 7009-35  
E-Mail [diakonie.anderagger@ekir.de](mailto:diakonie.anderagger@ekir.de)

[www.ekagger.de](http://www.ekagger.de)

### Beratungsstelle für Erziehungs-, Familien-, Ehe- und Lebensfragen

Haus für Alle

Albert-Schweitzer-Weg 1  
51545 Waldbröl

Telefon 02291 4068  
E-Mail [beratungsstelle-hausfueralle@ekir.de](mailto:beratungsstelle-hausfueralle@ekir.de)

[www.hausfueralle.de](http://www.hausfueralle.de)

EVANGELISCHER  
KIRCHENKREIS



AN DER AGGER