

MENSCH & STADT

Probleme werden per Video-Chat gelöst

Die Corona-Krise erfordert Ideen von allen Beteiligten. Um Familien und Paare weiterhin - auch zu krisenrelevanten Problematiken - unterstützen zu können, hat die Erziehungs- und Familienberatungsstelle der Caritas ihr Portfolio um die Videoberatung erweitert.

VON VERA STRAUB-ROEBEN

GREVENBROICH „Das Jahr neigt sich dem Ende zu – die Corona-Pandemie leider noch nicht“, sagt Birgit Röttgen, Leiterin der Erziehungs- und Familienberatungsstelle des Caritasverbandes, die in diesem Jahr in Grevenbroich bislang 430 Anmeldungen zählte. „Wir alle haben 2020 immer wieder vor der Herausforderung gestanden, unsere Planungen zu verändern, ad acta zu legen, neue zu machen – und dann kam es doch wieder anders“, sagt Röttgen. „Viele sind mittlerweile mit ihren Kräften am Limit, um die neuen Regelungen wie Abstand halten, Homeoffice oder Homeschooling unter einen Hut zu bringen.“

Doch durch die Corona-Krise hat auch die Digitalisierung einen Schub bekommen. So bietet die Erziehungs- und Familienberatungsstelle seit neuestem neben der derzeit nicht möglichen Präsenzberatung auch die Beratung per Telefon, E-Mail und vor allem per Videochat an. „Das wird sehr gut angenommen“, resümiert Diplom-Sozialarbeiter Thomas Overlöper. Denn: Die Corona-Krise habe insbesondere Familien vor enorme Herausforderungen gestellt. Schulen und Kitas mussten von heute auf morgen schließen, Eltern mussten innerhalb kürzester Zeit Betreuungsalternativen organisieren, für die Kinder brachen sämtliche Tagesstrukturen weg. Der Lockdown sorgt dafür, dass Familien plötzlich viel mehr Zeit gemeinsam zu Hause verbringen.

„Für viele Kinder sind Smartphone und Internet nun das Tor zur Welt, das birgt Konfliktpotenzial“, weiß Birgit Röttgen. Auch die



Birgit Röttgen berät Familien per Videochat. Das Modell soll auch in der Zeit nach Corona angewendet werden.

FOTO: G. SALZBURG

Frage, wie viele Stunden vor dem Smartphone oder Fernseher gemessen sind, sind Thema in den zahlreichen Videoberatungen. Damit haben die Erziehungs- und Familienberatungsstellen einen neuen Kommunikationskanal aufgebaut.

„Es wurden neue Laptops angeschafft, auf denen ein leistungsstarkes und datensicheres Videokonferenz-Tool installiert ist. Damit ist ein unkomplizierter audiovisueller Kontakt möglich, der uns im Vergleich zur Telefonberatung einen Vorteil bietet: Wir sehen die Mimik der Ratsuchenden. Zudem können Menschen, die in verschiedenen Städten wohnen – etwa wenn die Eltern getrennt sind – unproblematisch teilnehmen“, so Thomas Overlöper.

Birgit Röttgen ergänzt: „Gerade Jugendliche tun sich leicht mit solchen Kommunikationswegen, weil

INFO

Beratungsstellen der Caritas im Rhein-Kreis

Erziehungs- und Familienberatungsstellen der Caritas:
EFB Grevenbroich
 Montanusstraße 23a, 41515 Grevenbroich
 Telefon 02181/3250
 E-Mail efb.grevenbroich@caritas-neuss.de
EFB Dormagen
 Frankenstraße 22, 41539 Dormagen
 Telefon 02133/43022
 E-Mail efb.dormagen@caritas-neuss.de
EFB Neuss („Balance“)
 Kapitelstraße 30, 41460 Neuss
 Telefon 02131/36928-0
 E-Mail balance@caritas-neuss.de

sie Teil ihrer Lebenswirklichkeit sind. Wir kommen so leichter an sie heran, weil sie in ihrem gewohnten heimischen Umfeld sind und nicht in der fremden Umgebung einer Beratungsstelle.“ Auch für die Eltern ist der Videochat im Homeoffice leichter einzuplanen als der Weg in die Beratungsstelle.

Der Erstkontakt erfolgt in den meisten Fällen per Telefon. Dann wird ein Termin vereinbart, zu dem sich alle Beteiligten im Videochat treffen. Bei typischen Fragen rund um die Corona-Pandemie wie Medienkonsum oder Bettzeiten wird empfohlen, das Gespräch miteinander zu suchen. „Eltern sollten nicht die Internetverbindung kapfen, sondern durch die Einsicht der Kinder eine Verhaltensänderung bewirken“, betont Thomas Overlöper.

Bewährt hat sich die Videoberatung auch bei Paaren, die sich in

schwierigen Trennungssituationen befinden. „In manchen Fällen wäre die Atmosphäre emotional zu stark aufgeladen, würden die beiden aufeinandertreffen. Die räumliche Trennung ermöglicht ein entspannteres Beratungsgespräch“, berichtet Birgit Röttgen.

Gerade im Lockdown ist es dem multiprofessionellen Team der Erziehungs- und Familienberatungsstelle durch die Digitalisierung der Beratungsangebote möglich, den Kontakt zu den Familien und Gruppen aufrechtzuerhalten. Nach den bisherigen Erfahrungen soll die Videoberatung auch über die Corona-Krise hinaus als Kommunikationsweg genutzt werden. Allerdings, da sind sich alle Beteiligten einig: „Beratung ist immer Beziehungsarbeit. Und die funktioniert am besten im direkten persönlichen Kontakt“, sagt Thomas Overlöper.