

Face-to-Face und mehr - Neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

Kooperatives Forschungs- und Entwicklungsprojekt zu integrierter Nutzung neuer Medien in der Beratung

Projektteam:

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW:
Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung), Dania Aeberhardt,
Patricia Flammer, Dominik Tschopp
Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW:
Alexandra Tanner

Praxispartner:

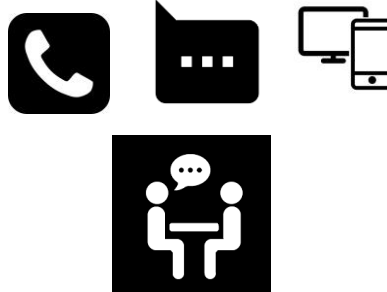
Berner Gesundheit
Nationale Fachstelle Infodrog (mit Onlineportal SafeZone)
Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme

Projektdauer:

April 2017 bis Dezember 2018

Projektförderung:

Stiftung FHNW



Begriffsdefinition Blended Counseling (BC)

BC zunächst als «Mischung von Face-to-Face Beratung und Onlineberatung» (Weiss 2013: 12)

Erweitert verstanden als «kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung» inklusive Telefon (Hörmann 2014: 26f)

BC zielt auf Bündelung der Vorteile von Face-to-Face und virtuell mediengestützter Beratung bei gegenseitiger Kompensation der jeweiligen Nachteile (vgl. Weiss 2013: 12)

Ausgangslage

Neue Medien sind aus dem Alltag nicht mehr weg zu denken, entsprechend muss sich auch Beratung der Mediatisierung von Lebenswelten stellen. Während sich Online-Beratungsangebote neben Face-to-Face Beratung etabliert haben, bestehen kaum Fachdiskurse und Beratungspraxis zu einer gezielten, kombinierten Nutzung virtueller und traditioneller Kommunikationskanäle im Sinne eines Blended Counseling.



Ziel

Entwicklung, Erprobung und Evaluation von BC-Szenarien für die Suchtberatung in Kooperation mit Partnern aus Praxis und Hochschule

Erwarteter Impact von Blended Counseling

VOR Beratung	WÄHREND Beratung	NACH Beratung
<ul style="list-style-type: none"> näher an der Lebenswelt verbessertes Zugang zu Beratung passgenauere Beratungsangebote 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilisierung der Beratungsbeziehung Intensivierung Beratungsprozess rasche Kontaktmöglichkeit effizienter Ressourceneinsatz 	<ul style="list-style-type: none"> höhere Zielerreichung höhere Zufriedenheit mehr Nachhaltigkeit verbesserte Möglichkeiten zur Nachsorge

Leitfragen

Dimension Klienten / Klientinnen

- Welche Zugänge zum Beratungsangebot werden verbessert, geschaffen oder erleichtert?
- Welche Zielgruppen können diese Zugänge besonders nutzen?
- Bei welchen Zielgruppen besteht das Risiko eines erschwerten Zugangs (Vergrößerung des Digital Gaps)?

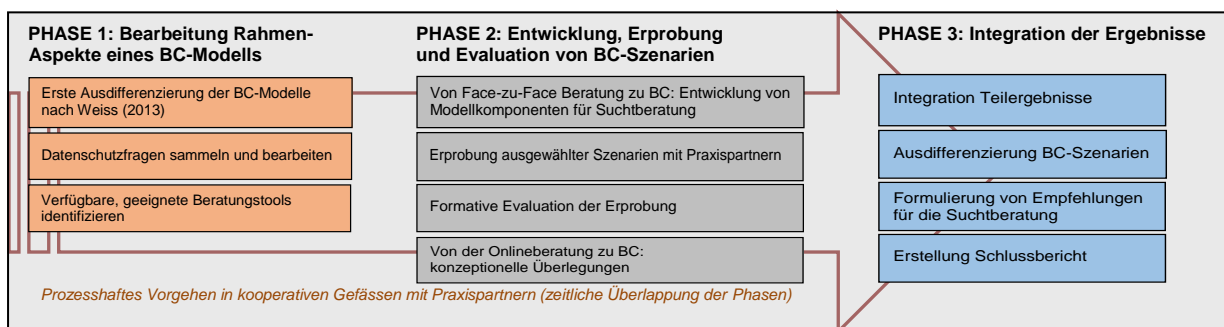
prozessuale / professionelle Dimension

- Wie können BC-Modelle in der Suchtberatung konkret aussehen? Was sind Vor- und Nachteile?
- Wie kann das BC-Modell "Flexibler Wechsel" konzeptionell-beraterisch ausdifferenziert werden?
- Welche spezifischen Kompetenzen erfordert ein professionelles BC von Beratenden?

organisatorische Dimension

- Wie können Datenschutz und Vertraulichkeit gewährleistet werden?
- Welche institutionellen Voraussetzungen erfordert ein qualifiziertes BC?
- Welche technischen Lösungen für BC sind sinnvoll, notwendig, und welche sind realisierbar?

Praxisbezug durch partizipatives Vorgehen und evaluierte Erprobung von Blended Counseling-Szenarien



Verwertung und Ausblick

- Vorliegen von BC-Szenarien inkl. Empfehlungen zur Umsetzung in der Suchtberatung
- Nutzung der Ergebnisse in der Suchthilfe durch Praxispartner
- Ergebnisdiffusion durch Kooperations- und Netzwerkpartner sowie Tagungsbeiträge
- Integration der Ergebnisse in laufende Weiterbildungsangebote und Entwicklung von Dienstleistungen
- Transfer, Nutzung, Weiterentwicklung der Ergebnisse in weitere(n) Handlungsfelder(n)

Literatur:

Hörmann, Martina (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 4/14, S. 26f.
Weiss, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg, Diplomica Verlag.

Kontakt Projektleitung:

Prof. Dr. Martina Hörmann, martina.hoermann@fhnw.ch

Poster by:

Patricia Flammer, Alexandra Tanner