

Kurzinformation Projekt

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

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

Datenschutz/mediale Beratung: Dr. Joachim Wenzel, spi Mainz

Praxispartner: Berner Gesundheit: Daniel Maibach, Leiter Beratung und Therapie
Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme: Barbara Willimann, Geschäftsführerin
Infodrog: Alwin Bachmann, stv. Leiter

Laufzeit 1.4.2017 – 31.12.2018

Gefördert von *stiftungfhnw*

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt hatte zum Ziel, in Kooperation mit Partnerinnen und Partnern sowie Expertinnen und Experten aus Praxis und Hochschule erstmalig Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren. Hintergrund des Projektes war der digitale Wandel, der im Feld der Beratung neue Fragen auf kundenbezogener, beratungsfachlicher, organisatorischer, datenschutzrechtlicher wie auch technischer Ebene aufwirft. Blended Counseling, verstanden als Kombination von digitalen und traditionellen Kommunikationskanälen, will durch einen bewussten Mix die jeweiligen Vorteile dieser Kanäle in der Beratung verbinden. Der Fachdiskurs zu Blended Counseling steht noch am Anfang und in der Beratungspraxis finden sich bisher zwar erste Erfahrungen aber kaum konzeptionelle Ansätze für einen derartigen systematischen Mix kommunikativer Settings.

Die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle in der Beratung gezielt zu verschränken, könnte aus mehreren Gründen innovativ und gewinnbringend sein. Zum einen setzen die Beratungsangebote am Kommunikationsverhalten von Klientinnen und Klienten an, sodass Beratungsprozesse sowohl flexibler als auch verbindlicher gestaltet werden können. Zum anderen zielt die Intensivierung des Beratungsprozesses auf eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung und nach Abschluss der Beratung auf eine grössere Nachhaltigkeit. Mittelfristig sollen durch den Einbezug digitaler Kommunikationskanäle die vorhandenen Ressourcen noch besser genutzt werden.

Zentrales Anliegen des Projektes war die Erarbeitung eines ersten Modells für Blended Counseling am Beispiel der Suchtberatung. Dazu wurden gemeinsam mit zwei Suchtberatungsstellen sowie der schweizweit agierenden Fachstelle Infodrog, die das Onlineportal SafeZone betreibt, in einem parti-

zipativen Entwicklungsprozess mögliche Vorgehensweisen bei der Kombination der Kanäle ausgelotet und zwölf Blended-Counseling-Szenarien entwickelt. Ausgewählte Szenarien wurden anschließend erprobt und deren Erprobung evaluiert. Dies mündete in die Erarbeitung von Empfehlungen für die Beratungspraxis.

Im Projekt hat sich gezeigt, dass Blended Counseling in der Praxis der Suchtberatung als zukunfts-trächtiges professionelles Beratungsformat wahrgenommen wird. Das in der Erprobung dokumentierte Potenzial an Vorteilen durch die zielgerichtete Verschränkung von Kommunikationskanälen war für verschiedene Zielgruppen, Beratungsanliegen, Lebenslagen und Beratungsphasen beträchtlich, wenn auch variabel. Insbesondere profitieren konnten Menschen, die örtlich oder zeitlich stark gebunden waren und/oder über eine gewisse Medienaffinität verfügten. In der Erprobung konnten verschiedene beratungsfachliche, technische und organisationale Herausforderungen identifiziert werden. Die Fachkräfte schätzten es als bedeutsam ein, dass Klientinnen und Klienten offen sind, eine gewisse Vertrautheit mit digitalen Medien aufweisen und sich (v.a. für E-Mail) schriftbasiert ausdrücken können. Nutzerfreundliche Tools mit Anforderungen des Datenschutzes in Einklang zu bringen, hat sich als zentral herausgestellt, damit sich neue Zugänge und flexiblere Kontaktmöglichkeiten für Hilfesuchende als attraktiv darstellen, und gleichzeitig die beraterische Vertraulichkeit professionell geschützt bleibt. Den Medieneinsatz auf das Gegenüber abstimmen und eigene Beratungskonzepte flexibel auf die genutzten Medien im individuellen Beratungsprozess ausrichten zu können, wurden als wichtige zu erwerbende Kompetenzen von Beratungspersonen identifiziert.

Weitere Informationen unter http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung