

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

**Jahresevent
der Stiftung FHNW
20. Juni 2018**

Prof. Dr. Martina Hörmann
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching
und Sozialmanagement



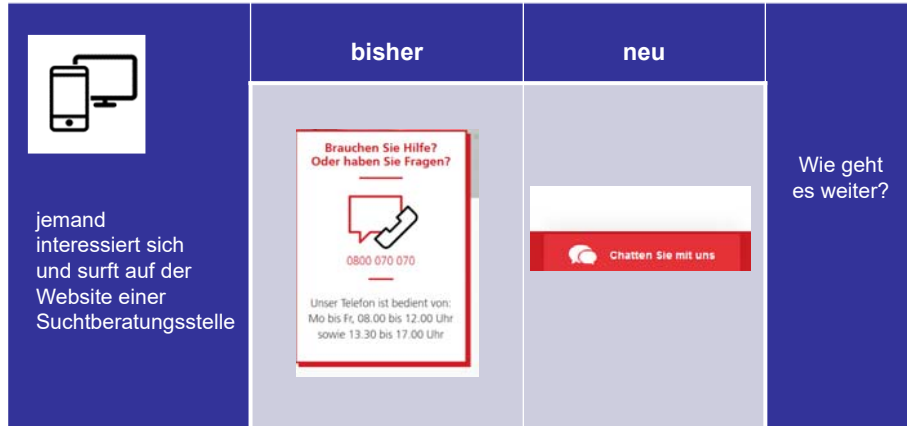
Blended Counseling



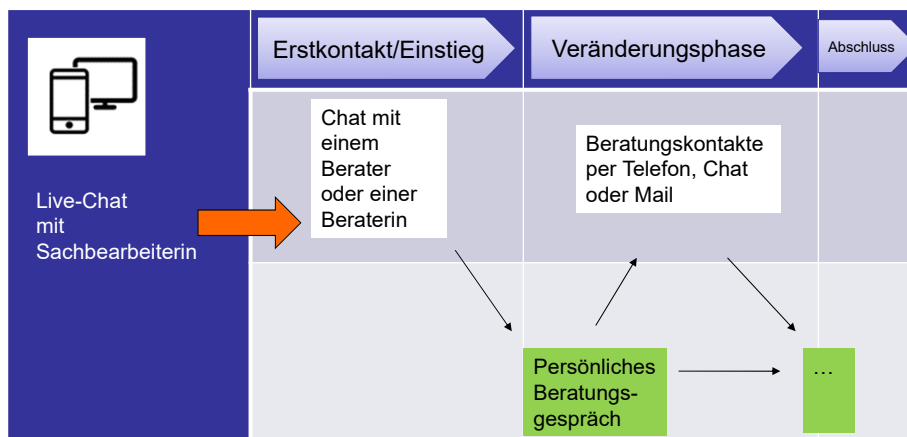
umfasst die systematische,
konzeptionell fundierte,
passgenaue Kombination
verschiedener digitaler und
analoger Kommunikationskanäle
in der Beratung



Wie kann dies konkret aussehen?



Beispiel: Blended Counseling nach Live-Chat für Interessierte



Wie kam es zum Projekt?

- Präsenz digitaler Kommunikationsmedien im Alltag
- Anfragen an Beratende auch über digitale Medien
=> Vertraulichkeit nicht gewährleistet
- Beschleunigung der Kommunikation hat auch Auswirkungen auf Beratung



Professionelle Beratung im 21. Jahrhundert

- sollte dies aufgreifen und an der Lebenswelt der (potenziellen) Klientinnen und Klienten andocken
- sollte digitale Medien in die Beratung einbeziehen
ABER: bei Gewährleistung derselben hohen Standards an Fachlichkeit und Vertraulichkeit im Beratungskontakt

Projektpartner

Berner Gesundheit
Santé bernoise



info
drog

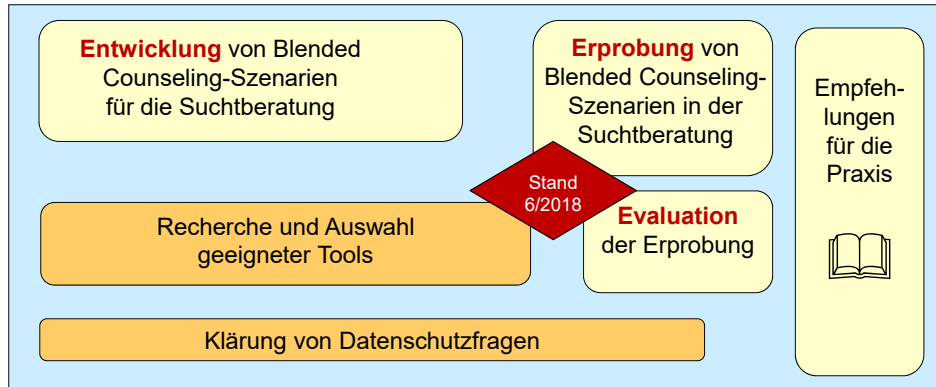
SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

Schweizerische
Koordinations- und
Fachstelle Sucht

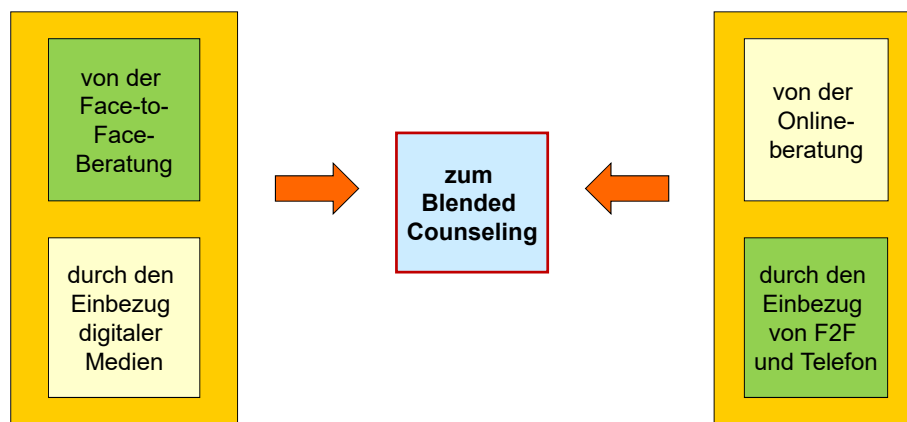
Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

Laufzeit: 1.4.2017 – 31.12.2018

Ein kooperativ von Hochschulen und Praxis entwickeltes und erprobtes Modell zu Blended Counseling



Varianten Blended Counseling



Relevante Dimensionen für Blended Counseling

Erforderlich ist ein dreidimensionalen Blick

auf die
**Klientinnen
und Klienten**
bezogen

auf den
**Beratungs-
prozess**
bezogen

auf die
**(Beratungs-)
Organisation**
bezogen

Potenzieller Nutzen von Blended Counseling

VOR der Beratung

- Näher an der Lebenswelt
- Verbesserter Zugang zu Beratung
- Verbesserte Passgenauigkeit von Beratungsangeboten

WÄHREND der Beratung

- Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- Intensivierung Beratungsprozess
- Stabilisierung Beratungsbeziehung
- Effizienter Ressourceneinsatz

NACH der Beratung

- Höhere Zielerreichung
- Verbesserte Nachhaltigkeit der erreichten Veränderung
- Höhere Zufriedenheit

Blended Counseling- Szenarien für die Suchtberatung

Nr.	Titel des Szenarios
1	Live-Chat für Interessierte
2	Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten
3	Beratung im Mehrpersonensetting
4	Krisenbegleitung
5	Beratung einer Klientin mit schambehafteter (Ess-)Problematik
6	Kontaktverlust droht
7	Nachsorge
8	Enriched F2F (Einbezug von Apps in die Face-to-Face-Beratung)
9	Beratung von Jugendlichen
10-12	erste Überlegungen für ein Blended Counseling bei SafeZone

Beispiel

Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge

Beschreibung Klientin
Ambulante Suchtberatung

Problematik
Klientin hat Beratung (Blended Counseling) abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge.

Angewandte Tools in diesem Szenario
Mehrkontakt BC
Mehrkontakt über Proton
Mehrkontakt über HIN
Mehrkontakt über Proton
Mehrkontakt über HIN
Mehrkontakt über Proton
Mehrkontakt über HIN

FOKUS: nach der Beratung

- Verbesserte Nachsorge ermöglichen
- Nachhaltigkeit verbessern
- Kontaktmöglichkeit für KI. (zyklisches Verständnis von Suchtberatung)

Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (Mehrfachnennungen erwünscht)

Mailkontakt über HIN Messenger Nachricht Telefon Userlike

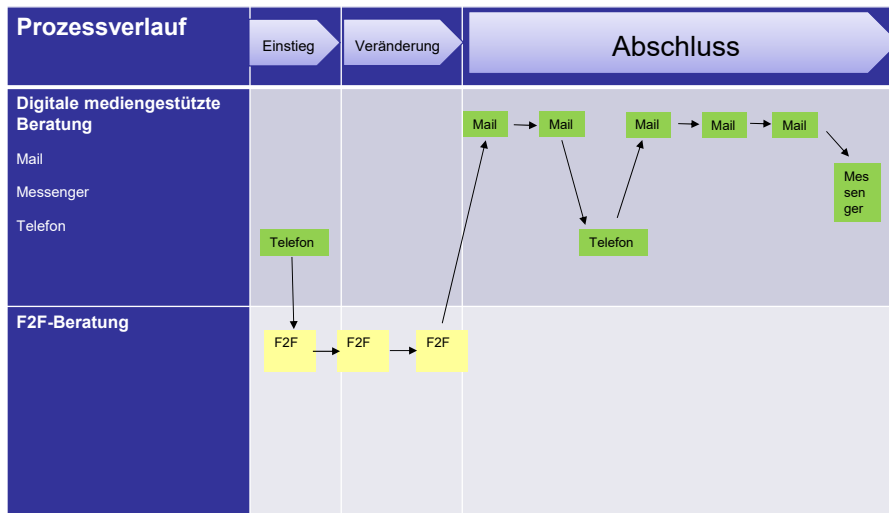
Mailkontakt über Proton Messenger Videochat CAI -World Apps (z.B. Suchtagebuch)

sonstiges _____

Begründung: Klientin hat je nach Möglichkeiten und Bedürfnis die Wahlmöglichkeit, welches Medium passt. Ort- und teilweise zeitungebunden.

Klient/in hat Beratung abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge

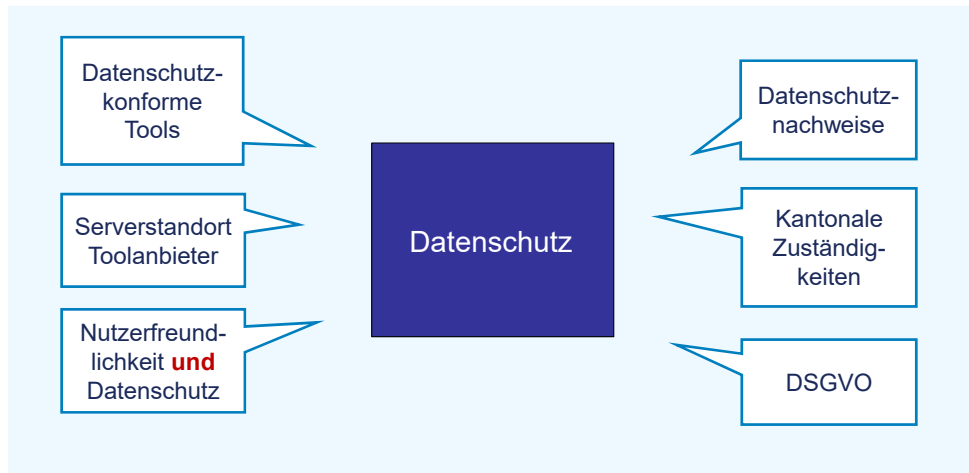
Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge



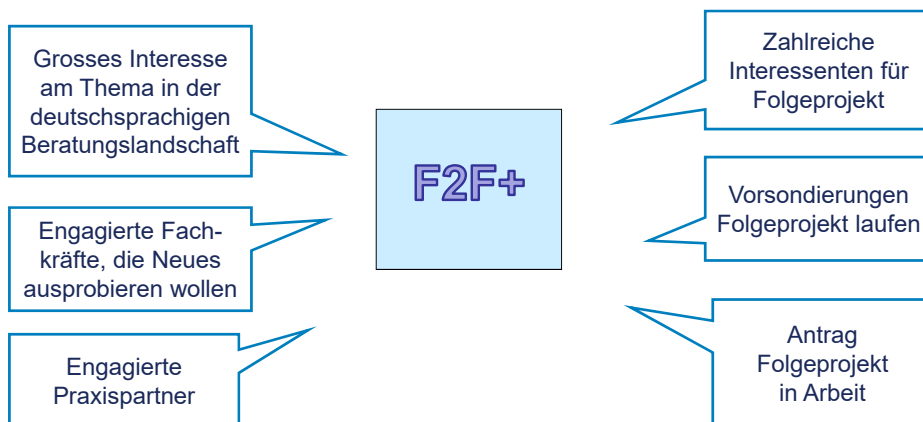
Aktuell...

- werden ausgewählte Blended Counseling-Szenarien von Beratungsfachkräften in den beiden Suchtfachstellen erprobt
- wird diese Erprobung begleitend **evaluiert**.
- werden weitere **Datenschutzfragen** geklärt.
- wird die **Bilanzierungs- und Transferphase** vorbereitet.

Herausforderung Datenschutz



Was uns sehr freut...



Veröffentlichungen aus dem Projektteam

2018

Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In : Soziale Arbeit, Juni 2018, S.202-209.

Stadt Zürich Sozialdepartement (2018). Blended Counseling – die Mischung macht's. Interview mit Martina Hörmann. In: SD-Magazin Nr. 50 April 2018, S. 10-11.

2017

Hörmann, Martina / Flammer, Patricia (2017). Blended Counseling : Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 12.

2016

Hörmann, Martina / Schenker, Dominik (2016). Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016, S. 36-40.

2014

Hörmann, Martina / Marti, Sarah / Heri, Matthias / AG Leitlinien (2014). Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur. Winterthur/Olten.

Hörmann, Martina (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO - Zeitschrift für Sozialhilfe 04/14, S.26-27.

Herzlichen Dank an die *stiftungfhnw*
für die Unterstützung unseres Projektes!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Bei Fragen sprechen Sie mich gerne an.
Kontakt: martina.hoermann@fhnw.ch