

Soziale Innovation
Forschung und Entwicklung
der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016

Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

Martina Hörmann und Dominik Schenker



Prof. Dr. Martina Hörmann
Dozentin



Dominik Schenker, lic. sc. rel.
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Abstract

Smartphones und das Internet haben neue Kommunikationsformen eröffnet und damit neben den persönlichen Kommunikationskanälen auch die beraterischen Möglichkeiten erweitert. Unter welchen Bedingungen ist es sinnvoll, die Face-to-Face-Beratung mit anderen Kommunikationskanälen wie etwa Telefon, E-Mail, SMS zu einem «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit» zu verbinden? So lautet die Ausgangsfrage des gleichnamigen Projektes.

In einer explorativen Studie wurden Fachpersonen der Schulsozialarbeit, eines Sozialdienstes und verschiedener Beratungsstellen zu ihrer Praxis des Blended Counseling sowie zu ihrer Einschätzung möglicher Potenziale befragt. Ziel der Forschung war es, Grundlagen zu schaffen, damit Beratende die verschiedenen Kommunikationskanäle in der Beratung situationsgerecht kombinieren können.

Ausgangslage

«Wir werden Beratung in der Zukunft nicht ohne Bezug zu neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können», postuliert Frank Engel kurz nach der Jahrtausendwende (2002:139). In der Zwischenzeit ist die Nutzung internetbasierter Anwendungen so selbstverständlich geworden, dass ein beruflicher oder privater Alltag ohne Internet kaum mehr vorstellbar ist. Diese Durchdringung des Alltags durch das Internet hat sich mit der Verbreitung des Smartphones verstärkt: 2008 gelangten erste massentaugliche Versionen auf den Markt. Heute verfügen bereits mehr als 95 Prozent der Jugendlichen in der Schweiz über ein solches Gerät (Willemse et al. 2014:16, 35).

Face-to-Face-Kontakte werden heute in verschiedenen Lebensbereichen durch Onlineangebote abgelöst oder ergänzt, da diese in jeder Situation nutzbar und niederschwellig sind. Auch in der Beratung verändert diese Entwicklung die Anforderungen an Institutionen und Beratende (vgl. Wenzel 2013). Mehr und mehr wird das Internet dazu genutzt, um Beratung und Hilfe zu erhalten. Dazu wurden verschiedene Modelle virtueller Beratung entwickelt (vgl. Knatz/Dodier 2003, Kühne/Hintenberger 2009). Diese existieren bisher meist parallel zu herkömmlichen Beratungssettings (vgl. Engelhardt/Weiss 2012: 3). Demgegenüber beinhaltet Blended Counseling den konzeptionell begründeten und gezielten Wechsel zwischen dem persönlichen Gespräch und virtuellen Kanälen mit dem Ziel, die Vorteile der jeweiligen Kanäle miteinander zu kombinieren und so moderne Technologien für die Beratung zu nutzen (vgl. Weiss 2013). Diese Idee einer Kombination der Kanäle erscheint auch für Beratung in der Sozialen Arbeit attraktiv, bisher fehlen jedoch konkrete Erkenntnisse zur Nutzung und zum Potenzial. Auf einer SKOS-Tagung im September 2014 wurde deutlich, dass in vielen Institutionen bereits über den beraterischen Einbezug neuer Medien nachgedacht wird, diesbezüglich aber Unsicherheiten bestehen.

Die Studie versucht diese Lücke zu schliessen und knüpft dazu an den «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur» an (vgl. Hörmann/Marti/Heri 2014; Hörmann 2014). Im Rahmen dieses Projektes wurde deutlich, dass in Beratungen eines Sozialen Dienstes immer wieder verschiedene Kommunikationskanäle fallangemessen kombiniert werden. So kann Blended Counseling zu einer höheren Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten sowie von Mitarbeitenden beitragen (vgl. Hörmann 2014).

Fragestellung und methodisches Vorgehen

In einem ersten Schritt ging die Studie der Frage nach, welche Kommunikationskanäle derzeit in den untersuchten Handlungsfeldern in welcher Form für die Beratung genutzt werden und inwieweit verschiedene Kanäle kombiniert werden. Dabei sollte auch betrachtet werden, inwiefern die möglichen Vorteile einer Kombination verschiedener Kanäle (vgl. Weiss 2013:13) in der Praxis beschreibbar sind und welche dieser Vorteile für die ausgewählten Handlungsfelder relevant und realisierbar erscheinen. Daran anschliessend wurde untersucht, welche Herausforderungen in den jeweiligen Handlungsfeldern beim kombinierten Einsatz verschiedener Medien in der Beratung identifizierbar sind und wo Entwicklungspotenziale für die Nutzung von Blended Counseling gesehen werden.

Im Rahmen der explorativen Studie wurden zwischen Juni und November 2015 leitfadengestützte Interviews mit Fachpersonen aus den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit, Jugend- und Suchtberatung und aus einem Sozialdienst geführt. Bei der Wahl der Handlungsfelder wurde die Affinität der Klientel zu den neuen Medien speziell berücksichtigt. Für die Ausarbeitung des Interviewleitfadens und die Interpretation der Resultate wurde auf aktuelle Literatur zurückgegriffen. Die Auswertung des Datenmaterials erfolgte kategoriengelenkt.

«Die Zusammenarbeit mit der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW erlebe ich allgemein als unkompliziert und angenehm.»

Jürg Caffisch

Fachstelle Schulsozialarbeit des Kantons Zürich

Ergebnisse

Blended Counseling im Sinn einer gezielten Kombination verschiedener Beratungskanäle ist in der Praxis der Sozialen Arbeit erst in Ansätzen anzutreffen. Je nach Handlungsfeld werden heute E-Mails, WhatsApp oder SMS zur niederschweligen Kontaktaufnahme oder Terminerinnerung verwendet. Teilweise wird Klientinnen und Klienten E-Mail dann als Kommunikationskanal angeboten, wenn eine intensivere Interaktion als dies im persönlichen Kontakt möglich ist, sinnvoll scheint. Die meisten der interviewten Fachpersonen zeigten sich dafür offen, die neuen Möglichkeiten der Beratung zu nutzen. Eine systematische Herangehensweise und konzeptionelle Überlegungen für ein Blended Counseling sind jedoch nicht vorfindbar.

In der **Schulsozialarbeit** spielt der Kommunikationskanal WhatsApp als niederschwellige Kontaktmöglichkeit für die Schülerinnen und Schüler eine grosse Rolle. E-Mails werden in dieser Altersgruppe kaum genutzt. Überlegungen zu Blended Counseling in der Schulsozialarbeit werden von zwei gegenläufigen Faktoren geprägt. Einerseits entspricht die Nutzung virtueller Kanäle in der Beratung der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen, die sich aufgrund ihrer digitalen Sozialisation bereitwillig auf virtuell vermittelte Prozesse einlassen. Dem steht gegenüber, dass die Schulsozialarbeit stärker als viele andere Handlungsfelder der Sozialen Arbeit durch ihre räumliche Nähe zu den Kindern und Jugendlichen persönliche Beratung niederschwellig anbieten kann und demzufolge den erleichterten Zugang über onlinebasierte Kanäle weniger benötigt als hochschwellige Beratungsangebote wie beispielsweise die Suchtberatung.

Blended Counseling in der **Suchtberatung** kann auf ausdifferenzierte und grösstenteils evaluierte Erfahrungen im Rahmen des Pilotprojektes Safezone zurückgreifen. In diesem Zusammenhang wurde die Onlineberatung im Suchtbereich in

den letzten Jahren stark ausgebaut, was den diesbezüglichen Fachdiskurs gefördert hat. Die Studie hat bestätigt, dass auch in der Praxis der Suchtberatung die Beratungsformate bisher vorwiegend nebeneinander existieren, das heisst die schweizweite Onlineberatung zu Suchtthemen und die Beratung vor Ort in den Suchtberatungsstellen sind zwar über die ausführenden Fachpersonen, nicht jedoch konzeptionell miteinander verknüpft. Hier werden Möglichkeiten gesehen, die beiden Beratungsformate zukünftig miteinander zu verbinden, z.B. indem eine Klientin oder ein Klient aus der Onlineberatung in ein ambulantes Angebot vor Ort bei derselben Beratungsperson wechselt. Denkbar wäre auch, dass Beratungspersonen ihre Face-to-Face-Beratung durch onlinebasierte Tools anreichern, um dadurch den Beratungsprozess zu flexibilisieren, zu intensivieren oder zu beschleunigen.

Im Handlungsfeld **Soziale Dienste** ist Beratung häufig wenig sichtbar, da viele administrative Aspekte prioritär bearbeitet werden. Hier gilt es zunächst zu klären, wo Beratung stattfindet und wie diese durch die Kombination verschiedener Kanäle zu einem Blended Counseling weiterentwickelt werden kann. Virtuelle Kanäle werden von Klientinnen und Klienten sowie von Mitarbeitenden genutzt, allerdings gilt es gerade in diesem Handlungsfeld besonders für Datenschutzbelange zu sensibilisieren, um die Chancen professionell nutzen zu können.

Die Interviewauswertung verdeutlicht zudem einige Herausforderungen, die sich handlungsfeldübergreifend für eine fundierte Konzeption von Blended Counseling stellen:

Die erste Herausforderung ist die Vorstellung vieler Fachpersonen, dass nur die Face-to-Face-Beratung die vollen beraterischen Möglichkeiten bietet und die anderen Kanäle tendenziell defizitär sind. Dies kann zurückgeführt werden auf Erfahrungen der eigenen Praxis, Einflüsse der Beratungsausbildung, das eigene Selbstbild und die institutionellen Rahmenbedingungen sowohl auf Konzeptebene wie auch bei der Ausstattung mit technischen Hilfsmitteln (z.B. fehlendes eigenes Geschäfts-Smartphone).

Zweitens hemmt die mangelnde Verbreitung von Applikationen bzw. Kanälen, die den Schweizer Datenschutzerfordernungen genügen, die Nutzung der neuen Kanäle. Die kommerzielle Auswertung der Daten der Nutzerinnen und Nutzer durch die grossen Anbieter wie Google oder Facebook sind aus datenschutzrechtlicher Sicht bedenklich und stellen praktisch ein Ausschlusskriterium dar. Nicht alle Kanäle bzw. Applikationen sind technisch gleich gut gegen unbefugte Zugriffe geschützt (wobei diese Gefahr allerdings auch bei traditionellen Kommunikationskanälen besteht, etwa unbefugtes Öffnen von Briefpost oder Belauschen eines Gespräches). In akuten Krisensituationen oder wenn auf andere Weise keine Beratung zustande kommen kann, ist eine fachlich begründete Güterabwägung durch die Beratenden angezeigt, trotz der datenschutzrechtlichen Bedenken.

Drittens sind nicht alle Klientinnen und Klienten auf den unterschiedlichen Kanälen gleich gut erreichbar. Der Stellenwert der E-Mail-Kommunikation ist etwa je nach Altersgruppe unterschiedlich: Erwachsene sind heute tendenziell per E-Mail gut erreichbar, bei den Jugendlichen spielt dieser Kanal kaum mehr eine Rolle. Bei dieser Altersgruppe wechseln die Kanäle respektive Applikationen schnell. Dies

stellt einerseits einen Nachteil dar, andererseits wird die Möglichkeit, über die «angesagten» Kanäle mit einer Beratungsstelle Kontakt aufnehmen zu können, von den Jugendlichen geschätzt und kann das Image einer Institution verbessern.

Viertens wird auch bei zeitversetzten Kommunikationsformen häufig eine zeitnahe Reaktion des Gegenübers rund um die Uhr erwartet: Für die Beratenden tritt dadurch potenziell eine Beschleunigung in der Kommunikation und die Frage nach den Grenzen der Erreichbarkeit auf.

Eine weitere Herausforderung bei der Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle für die Beratung bleibt die Frage des Kanalwechsels. Jeder Kanal verfügt über Vorteile und Einschränkungen, sodass Beratende situativ entscheiden müssen, wann welches Medium hilfreich und am passendsten ist.

Diskussion

Blended Counseling in der Sozialen Arbeit verfügt über grosses Potenzial für die Beratung, das jedoch je nach Handlungsfeld verschieden ausfällt. Handlungsfeldübergreifend sind technische Innovationen sowie rechtliche Klärungen notwendig, um die vorhandenen Möglichkeiten ausschöpfen zu können. Hinzu kommt auf das jeweilige Handlungsfeld bezogen die Entwicklung fachlich-methodischer und institutionell-konzeptioneller Überlegungen.

Die folgenden allgemeinen Effekte von Blended Counseling lassen sich bereits heute aufzeigen:

- Senkung der Zugangsschwelle: Durch einfachere Kontakt- und Informationsmöglichkeiten sowie die Möglichkeit der Anonymität senkt sich die Zugangsschwelle zu Beratung. So kann z.B. bei einer Kontaktaufnahme über virtuelle Kanäle von aussen keine Interaktion wahrgenommen werden. So entfällt beispielsweise (zunächst) der Weg zum Büro der Schulsozialarbeit, der von Gleichaltrigen beobachtet werden könnte.
- Verbesserte Lebensweltnähe: Blended Counseling entspricht dem Kommunikationsverhalten eines grossen Teils der Klienten und Klientinnen in den untersuchten Handlungsfeldern. Die Klientinnen und Klienten fühlen sich tendenziell ernst genommen, wenn diese Kanäle genutzt werden, was zu einer Steigerung der Glaubwürdigkeit der Beratenden führen kann.
- Effizienzsteigerung: Durch Blended Counseling ist ein intensiverer Beratungsprozess bei gleichbleibendem Ressourceneinsatz möglich. So kann etwa per SMS nachgefragt werden, wie z.B. eine Bewerbung verlaufen ist, ohne dass dafür ein persönliches Gespräch nötig ist.
- Verbesserte Krisenintervention: Mit den vorhandenen technischen Möglichkeiten können Fachpersonen in Ausnahmefällen unmittelbar handeln und situativ Unterstützungsangebote machen.

Die Mehrzahl der Interviewten sieht in einem flexiblen Wechsel der Kommunikationskanäle je nach Bedarf der Klientin bzw. des Klienten und in Abhängigkeit vom Beratungsprozess die grössten Chancen eines Blended Counseling. Um dies erfolgreich umsetzen zu können, sind auf der Seite der Beratenden hohe beraterische Kompetenzen und umfangreiches methodisch-technisches Wissen notwendig, was zusätzliche Anforderungen an die Beratungsausbildung und Weiterbildung stellt und weitere Forschungen und konzeptionelle Entwicklungsarbeiten notwendig macht.

Transfer

Die Ergebnisse dieser Studie bieten zahlreiche Anknüpfungspunkte: So wurden erste Ergebnisse auf der Tagung der Schweizerischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (SGSA) sowie auf der Praxistagung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW präsentiert und mit Fachpersonen aus Forschung und Praxis diskutiert. Erste Erkenntnisse sind bereits in die Weiterentwicklung des Master of Advanced Studies Programms (MAS) Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie eingeflossen. Ein Anschlussprojekt ist geplant und weitere Ergebnisse können in die Lehre zur Beratung im Bachelor-Studium einfließen.

Finanzierung

Seraphisches Liebeswerk Solothurn

Forschungsteam

Prof. Dr. Martina Hörmann, Dominik Schenker, lic. sc. rel.

Schlüsselbegriffe

Blended Counseling, Onlineberatung, Beratung, Neue Medien, Schulsozialarbeit, Jugendberatung, Suchtberatung, Sozialdienst

Dauer

1. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015

Literatur

- Engel, Frank (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank (Hg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt, S. 135–154.
- Hörmann, Martina (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO – Zeitschrift für Sozialhilfe 04/14, S. 26–27.
- Hörmann, Martina/Marti, Sarah/Heri, Matthias (2014). Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur. URL: www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte
- Knatz, Birgit/Dodier, Bernard (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2009). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Weiß, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica.
- Weiß, Stefanie/Engelhardt, Emily (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 8 (1). URL: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Wenzel, Joachim (2013). Wandel der Beratung durch neue Medien. Göttingen: V&R Unipress.
- Willemse, Isabel/Waller, Gregor/Genner, Sarah/Suter, Lilian/Oppliger, Sabine/Huber, Anna-Lena/Süss, Daniel (2014). JAMES. Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz. Zürich: ZHAW.

V.

Kontakt und Impressum

Kontakt

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Soziale Arbeit
Hochschulzentrum
Dr. Susanne Bachmann
Forschung und Entwicklung
Von Roll-Strasse 10
Postadresse: Riggerbachstrasse 16
4600 Olten
T +41 62 957 26 15
susanne.bachmann@fhnw.ch
www.fhnw.ch/sozialarbeit

Impressum

Herausgeberin: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW
Konzept: Martina Koch, Andrea Eichholzer, Luzia Truniger
Redaktion: Susanne Bachmann, Joshua Weber, Béatrice Roth, Christina Beglinger
Produktion: Astrid Fischer
Bildnachweise, sofern nicht anders angegeben: Luc-François Georgi (5 oben);
Christian Jaeggi (158 unten); Geri Krischker (14 oben, 24 unten, 46, 66, 68 unten, 80, 88 unten, 96, 112, 134 unten);
Claudia Roth (49); Markus Wolf (5 unten, 22, 98, 114 Mitte, 134 oben);
iStock: (139 bis 155, 157 und 158 oben und Mitte, 159); übrige Bilder zur Verfügung gestellt.

Gestaltung: comDesign AG
Korrektorat: Alain Vannod
Druck: Kromer Print AG
Auflage: 1700 Exemplare
Erscheinungsweise: 1 Mal jährlich
ISSN: 1661-6871
Stand: Dezember 2015