

Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur



Impressum

Soziale Dienste Winterthur

Auftraggeber: Ernst Schedler

Arbeitsgruppe Leitlinien: Cony Decurtins, Barbara Griesser Hohl,
Janna Meyer, Aita Peer, Lars Schädeli, Markus Steffen,
Cyrilla Weber, Iris Weil

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching und
Sozialmanagement

Projektleitung: Martina Hörmann

Mitarbeit: Sarah Marti, Matthias Heri

Bezugsadresse

Soziale Dienste Stadt Winterthur, Postfach, 8402 Winterthur
www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte

Winterthur / Olten, August 2014

Inhalt

1	Einleitung: Wozu diese Leitlinien?	1
2	Ausgangslage: Beschreibung des Beratungskontextes in den beteiligten Hauptabteilungen	2
3	Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung	4
3.1	Nutzung des Telefons im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur	4
3.2	Nutzung von E-Mail im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur	9
3.3	Nutzung von Mobilkommunikation im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur	17
3.4	Beratung im Face-to-Face-Kontakt	19
3.5	Blended Counseling – die kombinierte Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle	20
4	Herausforderungen im Umgang mit modernen Beratungsmedien	22
5	Literatur	25

1 Einleitung: Wozu diese Leitlinien?

Die elektronischen Medien verändern unseren Alltag. Je nachdem, ob wir mit Computer und Handys aufgewachsen sind oder nicht, fällt uns das auf oder wir sehen darin nichts Besonderes. Der Griff zum Handy fällt leicht, ob im Zug, auf der Strasse, im Restaurant und an allen möglichen und unmöglichen Orten. Und auch per E-Mail ist die Erreichbarkeit weder an einen Postboten noch eine Tageszeit gebunden. Dabei steigt die Erwartung von allen Seiten. Die schier unbegrenzte Erreichbarkeit birgt neue Zwänge: „Vorhin habe ich dir ein SMS geschrieben und du hast noch nicht reagiert, ist etwas passiert?“ „Haben sie mein E-Mail von heute Vormittag noch nicht gesehen? Ich warte noch immer auf eine Antwort.“

Der Arbeitsalltag für Beratungspersonen hat sich in den letzten Jahren entsprechend verändert. Mit der praktisch pausenlosen Verfügbarkeit von Telefon, E-Mail und SMS ergeben sich Zielkonflikte. Durch die vielfältige Erreichbarkeit mit unterschiedlichen Medien können sich einerseits Störungen im Arbeitsalltag ergeben, andererseits kann die individuelle Erreichbarkeit durch die Beratungspersonen auch aktiv unterbunden werden (Umleitung, Abwesenheitsassistent), was zu völligem Fehlen der Erreichbarkeit führen kann. Ein weiterer Aspekt, der die Arbeitstätigkeit verändert, ist die hohe Belastung durch administrative Tätigkeiten, die unter anderem zur Reduktion von persönlichen Gesprächen mit Klientinnen und Klienten führen kann.

In der Diskussion der Fragestellungen innerhalb der Geschäftsleitung der Sozialen Dienste zeigte sich, dass die Problematik von den verschiedenen Organisationseinheiten unterschiedlich wahrgenommen wird. Bei der Beratungsarbeit mit Jugendlichen sind elektronische Medien Alltag, an andern Orten fehlen sie fast ganz. Klar zeigte sich jedoch, dass ein gemeinsames Selbstverständnis im Umgang mit Telefon, E-Mail und SMS fehlt, vor allem auch im Zusammenhang mit der Frage, in wie weit diese Medien im Beratungsalltag der Sozialen Dienste gleichberechtigt mit der persönlichen Beratung eingesetzt werden können.

Aufgrund dieser Erkenntnisse entschied die Geschäftsleitung der Sozialen Dienste, in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz ein entsprechendes Projekt mit den Hauptabteilungen Sozialberatung, Gesetzlicher Betreuungsdienst sowie Prävention und Suchthilfe durchzuführen. In einer ersten Phase wurden im Rahmen einer Ist-Analyse verschiedene Mitarbeitende interviewt, anschliessend die Ergebnisse in diagnostischen Workshops diskutiert und im Hinblick auf ein künftiges Konzept aufgearbeitet. Die Ergebnisse der Ist-Analyse zeigten die grosse Vielfalt, aber auch die Unterschiede der möglichen Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Beratungsalltag innerhalb der Organisationseinheiten auf. Dabei zeigte sich, dass es hilfreich wäre, wenn die Sozialen Dienste über Leitlinien mit Empfehlungen im Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext verfügen würden. Dies war der Anstoss zur Erarbeitung dieses vorliegenden Papiers. Dabei fokussieren diese Leitlinien den Kontakt mit Klientinnen und Klienten und nicht mit Kooperationspartnern.

Ich danke allen am Projekt beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern herzlich für die fachlich kompetente und engagierte Mitwirkung, welche nebst der belastenden täglichen Arbeit geleistet werden musste. Den Vertreterinnen und Vertretern der Fachhochschule Nordwestschweiz danke ich bestens für die zielführende Projektbegleitung. Ich bin überzeugt, dass die Sozialen Dienste mit der Erarbeitung dieser Leitlinien vorausschauend eine Arbeit geleistet haben, welche für die weitere Entwicklung der Beratungstätigkeit in unseren vielfältigen Wirkungsfeldern bedeutend ist. Dank den Leitlinien mit wertvollen Good Practice-Beispielen können wir Telefonie, E-Mail und SMS – dort wo es Sinn macht – gleichberechtigt wie die Face-to-Face-Kontakte praxisnah im Beratungskontext anwenden.

Ernst Schedler, Leiter Soziale Dienste Winterthur

2 Ausgangslage: Beschreibung des Beratungskontextes in den beteiligten Hauptabteilungen

In sämtlichen Hauptabteilungen bildet Beratung einen zentralen Teil des Angebots. Deren Ausgestaltung obliegt den einzelnen Mitarbeitenden, wobei in der Sozialberatung und im Gesetzlichen Betreuungsdienst der gesetzliche Auftrag die Rahmenbedingungen vorgibt.

In der Gesamtschau finden sich sämtliche Beratungsformen und -typen. Dies umfasst die persönliche Einzelberatung (Face-to-Face), Formen von Distance Counseling (Telefon, E-Mail) sowie aufsuchende und niederschwellige Beratung.

Sozialarbeiterische Beratung umfasst vier wesentliche Bereiche wie das nachfolgende Schaubild (Weber/Kunz 2012: 12) verdeutlicht:



Je nach dem Anliegen der Klientin bzw. des Klienten, dem Beratungskontext und der daraus abgeleiteten Zielstellung können verschiedene Aspekte im Vordergrund stehen:

- Information und Orientierung
- Erstanlaufstelle und ggf. Weitervermittlung an spezialisierte Dienste
- Klärung von Problemlagen / Lösungsfindung
- Fachberaterische Aspekte
- Psychosoziale Aspekte

Im Folgenden werden die Beratungskontexte der einzelnen Hauptabteilungen näher beschrieben.

Sozialberatung

Die Sozialberatung hat den Auftrag, die finanzielle Existenz ihrer Klientinnen und Klienten zu sichern und in diesem Rahmen darüber hinaus individualisierte Einzelfallhilfe zu leisten. Dadurch entsteht eine hohe thematische Vielfalt. Gleichzeitig befinden sich die Sozialarbeitenden in einem Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Hilfe, welches die Beratungsbeziehung belasten kann. Das jeweils aktuelle politische Klima betont den Kontrollaspekt unterschiedlich stark. Die hohe Fluktuation der Klientinnen und Klienten beeinflusst die Beratung insofern, dass Beratungsbeziehungen teilweise ungeplant und abrupt enden.

In der Sozialberatung wird die Klientel an der Zentralen Anlaufstelle (ZAS) empfangen, wo eine erste Situationsabklärung und gegebenenfalls Triage erfolgt. Zeichnet sich ein mittel- bis langfristiger Unterstützungsbedarf ab, wird das Dossier in die Langzeitberatung übertragen. Die Beratung beinhaltet einerseits alle psychosozialen Aspekte, welche zu einer beruflichen und persönlichen Integration führen, andererseits ist das Erschliessen von finanziellen Quellen im Sinne der Subsidiarität eine wichtige Aufgabe.

Sozialhilfebezügler ohne Beratungsbedarf werden von der kaufmännischen Abteilung unterstützt.

Das Konzept favorisiert einen lösungs- und ressourcenorientierten Ansatz. Die Mitarbeitenden sind jedoch insgesamt frei in der methodischen Gestaltung. Zahlreiche Arbeitsinstrumente, Strategiepapiere und Konzepte dienen den Mitarbeitenden als Unterstützung je nach Zielgruppe und Massnahme.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Der Gesetzliche Betreuungsdienst führt Beistandschaften für Erwachsene im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Im Beschluss der Behörde sind die Aufträge vorgegeben. Das bedeutet, dass es sich bei den Klientinnen und Klienten um Personen in einem Pflicht- bzw. Zwangskontext handelt. Zudem haben die Mandatsträger oftmals die Macht zu Handlungen gegen den Willen der betroffenen Personen, was eine besondere Herausforderung für die Herstellung einer vertrauensvollen Basis für die Beratungsbeziehung darstellt. Ein niederschwelliger Zugang ist unterstützend und hemmt die Bereitschaft zu aggressiven Ausbrüchen.

Der Beschluss der KESB sagt nichts darüber aus, wie die Aufträge zu erfüllen sind, und in der methodischen Gestaltung ihrer Beratungen sind die Mandatsträger frei. Dienstleistungskataloge, Vereinbarungsvorlagen sowie weitere planerische und abklärende Instrumente unterstützen die Mandatsträger dabei, die Treffen mit den Klientinnen und Klienten zu planen, das Helfersystem zu erfassen und die Gesprächsinhalte zu strukturieren. Im Zwangskontext und abgestimmt auf die Persönlichkeit der einzelnen Klientinnen und Klienten sind nebst den genannten Instrumenten und Methoden Phantasie und Kreativität gefragt, um einen gemeinsamen Weg zur Auftragserfüllung zu finden.

Der Gesetzliche Betreuungsdienst führt im weiteren Beratungen auf freiwilliger Basis gemäss kantonalem Sozialhilfegesetz. Es handelt sich dabei um Aufträge der persönlichen Hilfe, jedoch ohne die Ausrichtung der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Die Ziele und Vereinbarungen werden in einer Beratungs- und Betreuungsvereinbarung systematisch eruiert, schriftlich festgehalten und jährlich überprüft. Auch das Beratungsintervall wird gemeinsam festgelegt und schriftlich festgehalten.

Prävention und Suchthilfe

Die Hauptabteilung Prävention und Suchthilfe besteht (unter anderem) aus den Abteilungen Wohnhilfe, jump/jumpina und der Integrierten Suchthilfe. Gemeinsam ist diesen Abteilungen, dass sie vergleichsweise wenig in Zwangskontexten arbeiten. Ein Fokus liegt auf der Krisenintervention. Der Zugang ist bewusst niederschwellig gewählt und es besteht eine ausgeprägte Vernetzung mit den anderen Hauptabteilungen, aber auch mit Helfersystemen ausserhalb der Sozialen Dienste.

Die **Wohnhilfe** bezieht ihren Auftrag aus dem Sozialhilfegesetz (SHG) mit dem Ziel, Obdach zu gewährleisten. Interne Papiere dienen den Mitarbeitenden der Wohnhilfe als Arbeitsinstrumente. Gemäss dem internen Strategiepapier bildet die Beratung und Unterstützung der Klientinnen und Klienten eine zentrale Massnahme zur Verhinderung von Obdachlosigkeit. Instrumente für das Aufnahmegespräch, die Anmeldung und Rückmeldung der Klienten und Klientinnen unterstützen die Mitarbeitenden bei der Strukturierung der Beratungsgespräche.

jump/jumpina bietet zwei geschlechtsspezifische niederschwellige Beratungsangebote für (integrations-) gefährdete Jugendliche zwischen 13–18 Jahren, welche in der Stadt Winterthur wohnhaft sind. Diese werden in ihren Anliegen engmaschig begleitet, Beratungsgespräche mit den Jugendlichen finden in der Regel wöchentlich statt. Auch hier bestehen zahlreiche Arbeitsinstrumente, um die Beratungsgespräche zu strukturieren und gemeinsam Ziele festzuhalten. Das Konzept von jump/jumpina sieht eine lösungs- und ressourcen- als auch systemorientierte Beratung vor. Beratungsmethodische Inputs sind in Dokumenten festgehalten, welche allen Mitarbeitenden zur Nutzung zur Verfügung stehen.

Die **Integrierte Suchthilfe** gewährleistet medizinisch-therapeutische Leistungen für ihre Klientinnen und Klienten. Das interne Konzept sieht eine klare Trennung zwischen Behandlung und Beratung vor. Während die Behandlung interventiv erfolgt, wird unter Beratung das Angebot für Anfragen von Angehörigen, Bezugspersonen und Arbeitgebenden verstanden. Das heisst, dass eine Beratung zu einer Behandlung führen kann, welche durchaus weiterhin beraterische Elemente enthält. Methodisch arbeiten die Mitarbeitenden auf der Basis eines integriert-integrativen Suchtberatungs- und Suchtbehandlungskonzeptes.

3 Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung

In den verschiedenen Hauptabteilungen gibt es unterschiedliche Priorisierungen von Kommunikationskanälen und unterschiedliche Kombinationen in Abhängigkeit vom Arbeitsauftrag und Beratungskontext im jeweiligen Arbeitsfeld. So werden zum Beispiel bei jump/jumpina relativ engmaschige wöchentliche Face-to-Face-Kontakte mit den Jugendlichen ggf. mit Telefon oder SMS kombiniert, wohingegen E-Mail nicht genutzt wird, da dieser Kommunikationskanal von den Jugendlichen wenig bis gar nicht genutzt wird.

3.1 Nutzung des Telefons im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur

Das Telefon als Beratungsmedium wird ergänzend zur Face-to-Face-Beratung favorisiert. Es geht hier demzufolge um eine Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in Form einer ergänzenden beraterischen Nutzung.

In den Sozialen Diensten Winterthur kann und soll eine beraterische Nutzung des Telefons den direkten Face-to-Face-Kontakt nicht ersetzen, jedoch kann ein schneller Informationsaustausch unkompliziert und zeitsparend über diesen Kanal erfolgen und es eignet sich als ideales Medium, um mit den Klientinnen und Klienten in Verbindung zu bleiben und Fragen zu klären (vgl. Rice 1993 nach Katz 2009). Darüber hinaus hat dieser Kommunikationskanal auch beraterisches Potenzial, wobei eine Kurzberatung oftmals spontan aus einem Informationsgespräch heraus entstehen kann. Bei komplexeren Anliegen kann ein gemeinsamer Termin vereinbart und gegebenenfalls notwendige Vorabklärungen getroffen werden. Manche Abteilungen haben fixe Telefonzeiten, um ihrer Arbeit mit den unterschiedlichen Kanälen Struktur zu verleihen.

Vorteile/Möglichkeiten

Die Telefonnutzung im Beratungskontext bietet zahlreiche Vorteile. So kann das Medium zeitsparend eingesetzt werden: Ein schneller und spontaner Kontakt ohne Wartezeit auf einen Termin verringert den Aufwand für beide Seiten. Die Klärung von einfachen Fragen und Anliegen erfolgt unkompliziert am Telefon. Darüber hinaus bietet das Telefon durch seine Anonymität einen niederschweligen Zugang für die Klientel sodass diese in einem ersten Schritt einfacher auf die Sozialen Dienste Winterthur zugehen kann.

Spezifika der verschiedenen Arbeitsgebiete:

Beim [Gesetzlichen Betreuungsdienst](#) kommt dem Telefon die zusätzliche Funktion zu, klientengerecht zeitnah stabilisierend und intervenierend agieren zu können. Es ist eines der wichtigsten Medien für den Kontakt mit dem Helfersystem und weiteren arbeitsrelevanten Stellen.

Für die [Integrierte Suchthilfe](#) ist das Telefon ein wichtiger Kommunikationskanal um Klienten und Klientinnen in Krisen zeitnah und ergänzend zu den persönlichen Gesprächen zu stützen, aber auch für den Kontakt zum Helfernetz. Telefonberatungen werden als Erstkontakt hauptsächlich von Angehörigen, meist Eltern, und von Arbeitgebenden genutzt.

Bei [jump/jumpina](#) erfolgen regelmässige Treffen zwischen den Jugendlichen und den Mitarbeitenden. Das Telefon wird daher eher wenig im beraterischen Kontext genutzt, sondern kommt vielmehr für kurze Rückfragen oder bei Nichteinhaltung eines Termins zum Einsatz. Es kommt vor, dass sich Jugendliche zwischen den Beratungsterminen telefonisch melden, wenn sie sich in einer akuten Krise befinden und sofortige Unterstützung brauchen. Auch ehemalige Jugendliche melden sich in solchen Situationen per Telefon. Zudem ist das Telefon ein geeignetes Medium, um den Kontakt mit den Vernetzungspartnern aufrecht zu erhalten.

Mitarbeitende der [Wohnhilfe](#) nutzen das Telefon insbesondere bei Terminengpässen, um zeitsparend einen Austausch aufrecht zu erhalten und um Informationen weiterzugeben. Akute Problemlagen und kurzfristige Anfragen verlangen zeitweise eine telefonische Beratung.

Auch Sozialarbeitende der Hauptabteilung [Sozialberatung](#) nutzen das Telefon für die Kontaktpflege und den Informationsaustausch, aber auch für Vorabklärungen vor einem ersten Beratungsgespräch. Eine wichtige Differenzierung im Beratungsalltag mit dem Telefon als Medium wird zwischen Kurzberatung und komplexer Beratung gesehen. Für Letzteres wird mehr Zeit benötigt, sprachliche Verständigungsprobleme führen am Telefon eher zu Missverständnissen und oft wird zusätzlich mit Dokumenten gearbeitet. Deshalb wird in diesen Fällen vorzugsweise ein Termin für ein persönliches Gespräch vereinbart. Kurzberatungen und Triage werden via Telefon durchgeführt.

Grenzen

Die beraterische Nutzung des Telefons ist nicht für alle Anliegen geeignet. Komplexe Fragestellungen werden meist bevorzugt in einem Face-to-Face-Setting angegangen. Das Telefon bildet keinen Ersatz für eine physische Präsenz. Hinzu kommt, dass die Möglichkeit der örtlichen Ungebundenheit beim Telefongespräch dazu führen kann, dass die Klientin oder der Klient sich an geräuschreichen und reizbehafteten Orten aufhalten, wodurch nicht nur deren Konzentration, sondern auch das Hörverständnis beeinträchtigt sein kann.

Herausforderungen des Settings

Bei der Nutzung des Telefons ist es hilfreich zwischen der allgemeinen und der beraterischen Nutzung zu unterscheiden. Für eine beraterische Nutzung sind bestimmte Rahmenbedingungen notwendig: dazu gehören ausreichend Zeit, ggf. eine entsprechende Vorbereitung, Ungestörtheit und bei Bedarf auch eine vorherige Terminvereinbarung um die o.a. Rahmenbedingungen zu schaffen und sich auf das Gespräch fokussieren zu können. Dies trägt dazu bei, mögliche Nachteile dieses Kommunikationskanals wie etwa die eingeschränkte Wahrnehmung des Gegenübers auszugleichen (vgl. Becker-Hill 2013).

Zugleich gilt es durch eine geeignete Gesprächsführung sicherzustellen, dass übermittelte Informationen beim Gegenüber richtig angekommen sind.

Neben den geplanten telefonischen Beratungsgesprächen gibt es auch ungeplante, wenn Klientinnen oder Klienten sich mit einem Anliegen telefonisch melden. In dieser Situation gilt es einerseits zu prüfen, ob die o.a. Rahmenbedingungen für ein (potenziell längeres) Telefongespräch gegeben sind oder nicht, andererseits sollte die Art und die Dringlichkeit des Anliegens ermittelt werden.

Die Grenzen zwischen Informationsvermittlung und Beratung sind häufig fließend und das Telefon ist gerade für Anliegen solcher Art häufig geeigneter als ein persönlicher Termin.

Empfehlungen

Die telefonische **Erreichbarkeit** sollte folgendermassen sichergestellt¹ werden:

- Es ist gewährleistet, dass bei vorübergehender Abwesenheit (Ferien, kurze Abwesenheit) entweder die Voice-Mail oder eine Umleitung auf das Sekretariat / die Sachbearbeitung geschaltet ist.
- Idealerweise verfügen die Mitarbeitenden über Voicenachrichten/Ansagetexte für verschiedene Anlässe.
- Die Anruferinnen und Anrufer werden in der Ansage auf Öffnungszeiten und Erreichbarkeit hingewiesen
- Die Anruferinnen und Anrufer werden in der Ansage auch auf die Kommunikationsmöglichkeit per Mail hingewiesen.
- Bei längerfristiger Abwesenheit sollte die Ansage auch die Info enthalten, wohin man sich in dringenden Angelegenheiten wenden kann.
- Der Telefonbeantworter wird regelmässig, mindestens jedoch 2x täglich abgehört.
- Ein Rückruf sollte spätestens innerhalb der folgenden 2 Arbeitstage erfolgen.
- Es existiert eine allgemeine Mailadresse, bei der Anfragen entsprechend triagiert werden.

Auf Grundlage dieser Ausführungen wird empfohlen, dass komplexe Inhalte, mit weitreichenden Konsequenzen unabhängig von ihrem beraterischen Gehalt, nur bei Klientinnen und Klienten mit guter Konzentration, intellektueller Präsenz und ausreichenden Sprachkompetenzen telefonisch vermittelt werden.

Werden frühzeitig die Möglichkeiten und Grenzen des Telefons als Kontakt- und Beratungsmedium mit den Klientinnen und Klienten explizit thematisiert, so können die telefonischen Kontakte besser gelingen.

¹ Vgl. dazu auch die Weisung der Leitung vom 4.7.2008

Das Telefon eignet sich sehr gut zur Kontaktpflege und auch zur Vorbesprechung bzw. Filterung ausführlicher Anliegen. Hier kann das Medium zeitsparend und effizient eingesetzt werden.

„Als Filter für etwas, das man am Telefon vorbesprechen kann oder eine Frage, bei der noch etwas mehr gebraucht wird, was die Personen in der Zwischenzeit organisieren können, macht das sicher Sinn am Telefon“ (SB4 14:10)

Good Practice-Beispiele zur Beraterischen Nutzung des Telefons

Sozialberatung

Ein Klient, Jahrgang 1978, arbeitet nach jahrelanger Arbeitslosigkeit im Zusammenhang mit einer Alkoholproblematik über den Teillohn bei einem Arbeitgeber im 1. Arbeitsmarkt. Bei seinem Arbeitgeber ist er als zuverlässiger und engagierter Mitarbeiter beliebt und es bestehen gute Chancen auf eine Festanstellung. Seit einigen Monaten wohnt Herr Z. als Untermieter bei einem Kollegen. Aufgrund von Schulden hat Herr Z. in der momentanen Situation in Winterthur kaum Chancen, eine eigene Wohnung zu finden.

Herr Z. informiert den zuständigen Sozialberater Mitte Monat telefonisch, dass ihm das Mietverhältnis auf Ende Monat gekündigt worden sei. Herr Z. wirkt auf den Sozialberater zu diesem Zeitpunkt aufgelöst. Er sagt offen, dass er am Vortag völlig abgestürzt sei, da er sich nicht vorstellen könne, so schnell eine Wohnung zu finden. Er könne höchstens noch bei seinen Eltern unterkommen, aber da diese nicht in Winterthur wohnen, würde er seine von der Stadt Winterthur finanzierte Teillohnstelle verlieren. Er wolle sich auch nicht von der Wohnhilfe beraten lassen. Am besten hänge er sich wohl einfach auf.

Der Sozialberater kennt Herrn Z. als sehr engagierte Person, die aber in Drucksituationen zu impulsiven Reaktionen neigt. Durch eine ruhige und die schwierige Situation anerkennende Kommunikationsweise kann Herr Z. schnell „heruntergeholt“ werden und Herr Z. scheint zu merken, dass nicht alles verloren ist. Herr Z. kann am Telefon aufgezeigt werden, dass er die Situation mit der Wohnhilfe besprechen muss, da ihm der Sozialberater ansonsten nicht weiterhelfen kann. Ausserdem kann Herr Z. motiviert werden, seinen Vorgesetzten und die zuständige Person vom Teillohnprojekt zu kontaktieren und beiden die schwierige Situation zu schildern und gemeinsam eine für alle Beteiligten tragbare Vorgehensweise zu entwerfen.

Ergebnis: Herr Z. hat momentan keinen festen Wohnsitz, konnte bis jetzt aber die Teillohnstelle behalten. Er sucht in Zusammenarbeit mit allen relevanten Beteiligten eine langfristige Lösung der Wohnsituation.



Vermutlich funktionierte die telefonische Intervention vor allem, weil Herr Z. den Sozialberater aus „Face-to-Face-Beratungen“ kennt und Vertrauen gefasst hat. Dieses Vertrauen konnte offenbar auch telefonisch reaktiviert werden. Weiter ist Herr Z. sicher in der deutschen Sprache, reagiert bei einer ruhigen und wertschätzenden Kommunikationsweise ebenso ruhig und kann bei allzu vorschnellen Schlüssen korrigiert werden.

Sozialberatung

Frau C., 46-jährige Schweizerin, geschieden, alleinerziehend, eine Tochter, ist Klientin der Sozialberatung. Sie wechselt die zuständige Beraterin. Ein persönliches Beratungsgespräch hat noch nicht stattgefunden. Frau C. wurde schriftlich über die neue Zuständigkeit informiert. Aufgrund eines Mails aus der Zentralen Anlaufstelle (Frau C. benötigt Unterlagen, welche sie bei den Sozialen Diensten Winterthur im Original abgegeben hat) kontaktiert die neue zuständige Sozialarbeiterin Frau C. telefonisch.

Den Zeitpunkt des Anrufes wählt die Sozialarbeiterin sorgfältig aus, um die Klientin in einem ruhigen Moment zu erreichen. Beispielsweise meidet sie den Zeitraum kurz vor dem Mittag, da diese dann wahrscheinlich das Essen für die Tochter vorbereitet. Nach kurzem Vorstellen der eigenen Person möchte sich die Sozialarbeiterin rückversichern, ob die Klientin den Brief für die neue Zuständigkeit erhalten hat und somit im Bild über die neue Beratungssituation ist. Frau C. freut sich hörbar über die zeitnahe Kontaktaufnahme nach ihrer Anfrage für die Unterlagen. Die Sozialarbeiterin klärt mit der Klientin kurz, um welche Unterlagen es sich konkret handelt und verspricht, diese noch am selben Tag zuzustellen.

Da bislang noch kein Termin für das gemeinsame Erstgespräch vereinbart wurde, findet bei dieser Kontaktgelegenheit auch gleich eine terminliche Vereinbarung statt. Aufgrund der bereits erfolgten Einarbeitung in das Dossier der Klientin kann die Sozialarbeiterin bei dieser Gelegenheit punktuelle Nachfragen stellen, welche zu weiterführenden Handlungen führen werden.

So stellt die Sozialarbeiterin fest, dass noch verschiedene Unterlagen von Frau C. ausstehen und es wird vereinbart, dass sie diese ans Erstgespräch mitnehmen wird, damit sie damit gleich arbeiten können.



Dieses Gespräch war ein erster Kontakt, welcher auch eine Beziehungsaufnahme war. Die Klientin hat positiv auf den Anruf reagiert und so konnten gleich auch noch anstehende Unklarheiten gelöst werden.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Herr F., ein ca. 40-jähriger Mann, ist aufgrund seiner schweren psychischen Erkrankung auf andauernde Begleitung und Betreuung angewiesen. Er lebt schon seit Jahren in einer spezialisierten Institution im Appenzellerland. Herr F. kann innerhalb der Organisation Beschäftigungsmöglichkeiten nutzen oder sich in der Werkstätte produktiv betätigen. Diese Umgebung kommt Herrn F. sehr entgegen, weil er ausserhalb des gewohnten Rahmens rasch in Panik geraten kann und unter Angstattacken leidet. Herr F. hat oftmals das Gefühl, es geschehe alles – auch die ganz alltäglichen Begebenheiten - wegen ihm und fühlt sich dadurch beeinträchtigt, so z.B. auch von vorbei fahrenden Autos.

Der vertraute und enge Rahmen tut Herrn F. gut. Gleichzeitig reagiert er aber massiv auf einschränkende oder begrenzende Massnahmen durch das Betreuungsteam, die des Öfteren nötig sind. Er fühlt sich dann sehr ausgeliefert und machtlos. Die vehementen Reaktionen wirken beeinträchtigend, für die ganze Gruppe, und Herr F. wird rast- und ruhelos, geht in eine Verweigerungshaltung.

In solchen Situationen meldet Herr F. sich telefonisch bei seiner Beiständin. Die Gespräche dauern meist nicht sehr lange, drehen sich erst noch ums Thema und widmen sich bald aber eher belanglosen Alltagsgeschichten. Es braucht wenig, und es ist immer wieder erstaunlich, wie dieser kleine Aussenkontakt über den Telefonkanal Entspannung bringen und stabilisierend wirken kann, sodass es danach für alle Beteiligten wieder läuft. Je nach Situation ist auch eine kurze telefonische Rücksprache zwischen Beiständin und dem Betreuungsteam sinnvoll.



In diesem Fall dient das Telefon der kurzzeitigen und schnellen Intervention. Dem Klient ist eine spontane Kontaktaufnahme möglich wenn er sie benötigt. Der Telefonkontakt wirkt stabilisierend und beruhigend und ermöglicht somit dem Klienten als auch seiner unmittelbaren Umgebung Entspannung. Falls notwendig kann auch eine kurze telefonische Absprache zwischen der Beiständin und dem Behandlungsteam vor Ort erfolgen.

Wohnhilfe

Bei einem zweiten Face-to-Face-Kontakt in den Öffnungszeiten der Wohnhilfe wird ein Klient von seinem zuständigen Sozialarbeiter informiert, dass die Kündigung der städtischen Immobilienverwaltung seiner Wohnung wegen Mietzinsausständen nicht zurückgezogen wird. Er habe sich an keine der Vereinbarungen gehalten, die gegenseitig abgemacht waren. Daraufhin wird der Klient sehr wütend und laut und äussert beim Hinausgehen, er werde dem Verwalter nun einen Besuch abstatten; der Sozialarbeiter solle doch "schon mal schwarze Kleider kaufen!"

Auf diesen Gefühlsausbruch hin informiert der Sozialarbeiter die Immobilienverwaltung über die Drohung des Klienten und empfiehlt die Polizei zu rufen, falls er auftauchen sollte.

Fast zeitgleich versucht er, den Klienten telefonisch zu erreichen, was ihm via Handy gelingt. Er kann ihn auf seine Drohung ansprechen und ihm erklären, dass er die Angelegenheit mit seinem momentanen Verhalten nur verschlimmere. Nachdem der Klient hörbar eine Zigarette geraucht hat, ist seine Wut abgeflacht und er entschuldigt sich für sein Verhalten. Sie vereinbaren am Telefon einen neuen Termin und der Sozialarbeiter erklärt ihm im Gespräch die weiteren Möglichkeiten der Wohnhilfe zur aktiven Unterstützung der Wohnungssuche.

Eine Übernahme des Mietverhältnisses durch die Wohnhilfe und damit die Verhinderung der drohenden Obdachlosigkeit ist ein paar Tage später geglückt. Der Klient ist nun Untermieter der Wohnhilfe.



Durch die Nutzung des Telefons konnte ein wütender Klient unterwegs erreicht und beruhigt werden. Durch diese Intervention ist es gelungen, dem Klienten Unterstützung zuzusichern und dadurch seine Emotionen aufzufangen. Möglicherweise konnten dadurch unüberlegte Handlungen verhindert werden.

Wohnhilfe

Eine Klientin ruft aufgeregt an, weil sie Post von ihrer Verwaltung erhalten hat. Sie versteht inhaltlich die Aussagen nicht, die darin beschrieben werden. Sie liest dem Sozialarbeiter den Text vor und dieser stellt fest, dass es um angebliche Sorgfaltspflichtverletzungen geht und daraus eine Kündigung erfolgt ist. So lasse sie laut Schreiben den bestellten Handwerker oder auch den Hausabwart nicht in ihre Wohnung. Der Sozialarbeiter klärt sie am Telefon darüber auf, dass sie bei der Schlichtungsstelle einen Mietgerichtstermin verlangen und Einsprache gegen die Kündigung erheben solle. Die Klientin schreibt sich alles auf und sichert zu, dem Sozialarbeiter am nächsten Tag zu bestätigen, dass sie alles eingereicht hat.



Der telefonische Kontakt hat eine zeitnahe Intervention ermöglicht. So konnte die Klientin über die Situation aufgeklärt, weitere Schritte besprochen und eingeleitet werden.

Integrierte Suchthilfe (ISW)

Eine Mutter ruft wegen ihres 13-jährigen Sohnes an, sie habe Utensilien gefunden, welche auf Cannabiskonsum hindeuten, und möchte mögliche Vorgehensweisen besprechen.

Nach einer kurzen Klärung der Befürchtungen der Mutter wird zuerst eine allgemeine Information zur Substanz (Wirkweise, Konsumart, Einschätzung der Gefährdung), aber auch zum altersentsprechenden Verhalten mit Substanzkonsum gegeben. Es werden nähere Hintergründe (aktuelle Lebenssituation zu Hause, in der Schule, soziales Umfeld, Freizeitverhalten, frühere Hinweise auf mögliche neuropsychologische Auffälligkeiten) erfragt. Weiter wird unter Berücksichtigung der individuellen Einschätzung der Situation nochmals besprochen, welche Möglichkeiten die Mutter wahrnehmen kann (z.B. abwarten und indirekte Interventionen über Ausgangs- und Taschengeldregelungen, Sohn selber ansprechen und Klärung bzw. Zielvereinbarung verhandeln, erstes Beratungsgespräch in der Beratungsstelle).

In diesem Fall entschied sich die Mutter, den Sohn von sich aus anzusprechen und mit dem Jugendlichen die Hintergründe zu klären. Der Mutter wurde angeboten, bei weiteren Schwierigkeiten wieder mit der zuständigen Beraterin direkt Kontakt aufzunehmen.



Das Telefon diente der Information und Beratung in einem ersten Kontakt. Die niederschwellige Kontaktmöglichkeit bringt den Vorteil mit sich, dass die Klientin ihre Fragen ordnen und sich zeitnah zu ihrem Anliegen beraten lassen kann. Dieses Erstgespräch kann zu einem weiteren Kontakt führen, muss aber nicht. Die Klientin kennt am Ende des Gesprächs ihre Handlungsoptionen und konnte ihre Sorgen deponieren.

jumpina

Eine 16-jährige Jugendliche meldet sich telefonisch aus ihren Ferien, welche sie bei ihrer Familie in ihrem Herkunftsland verbringt. Sie erzählt der Sozialarbeiterin weinend, dass sie völlig verzweifelt sei, sich nicht mehr zu helfen wisse und dass sie sich von der Brücke stürzen wollte.

Der Sozialarbeiterin war bewusst, dass es in solchen Situationen wichtig war, Betroffene nicht allein zu lassen und wenn möglich Verbindlichkeiten zu schaffen. Im vorliegenden Fall gab es keine Möglichkeit, die Jugendliche persönlich zu treffen oder andere Personen einzubeziehen. Da die Sozialarbeiterin wusste, dass die Jugendliche mit einigen Familienmitgliedern ein sehr gutes Vertrauensverhältnis hatte, versuchte sie in Erfahrung zu bringen, wo sich die Jugendliche im Moment befand und welche nahestehende Person vor Ort ihr in dieser für sie sehr schwierigen Situation beistehen könnte. Im Verlaufe des telefonischen Gespräches beruhigte sich die Jugendliche ein wenig und es war möglich, gemeinsam einen Plan für das weitere Vorgehen zu erarbeiten. Die Jugendliche versprach der Sozialarbeiterin, sich nicht von der Brücke zu stürzen, sondern sich unmittelbar nach dem Gespräch ihrer erwachsenen Cousine anzuvertrauen und diese zu bitten, sie zu einem ihr bekannten Arzt zu begleiten. Ausserdem wurde vereinbart, dass die Sozialarbeiterin sie am nächsten Morgen zu einer bestimmten Zeit anrufen durfte um nachzufragen, wie es ihr geht.

Am nächsten Tag ging es ihr schon besser und sie berichtete, dass sie ihren Flug umgebucht habe und am darauffolgenden Tag in die Schweiz zurückkehren werde. Auf den Vorschlag hin, sich nach ihrer Rückkehr bei einer Fachperson zu melden, reagierte sie positiv – die Sozialarbeiterin übermittelte ihr eine Adresse, bei der sie sich melden konnte und es wurde zudem ein gemeinsamer Termin in der Folgewoche vereinbart.



In diesem Beispiel sind die Kontaktmöglichkeiten der Klientin durch die räumliche Distanz stark eingeschränkt. Sie befindet sich nicht in ihrem gewohnten Umfeld, kann aber mittels Telefon auf vertrauenswürdige Ressourcen zurückgreifen. Durch den direkten telefonischen Kontakt kann die Klientin in ihrer labilen Befindlichkeit aufgefangen und ein gemeinsames Vorgehen besprochen werden. Die Klientin fühlt sich nicht mehr alleine und weiterreichende Schritte können auch nach der ersten Stabilisierung eingeleitet werden.

3.2 Nutzung von E-Mail im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur

Das Medium E-Mail bildet ein wichtiges Instrument im Kontakt innerhalb der Sozialen Dienste Winterthur und mit dem Helfersystem ausserhalb. Mailanfragen seitens Klientschaft hingegen sind derzeit eher die Ausnahme und abhängig von der jeweiligen Zielgruppe. Dennoch wird diesem Kommunikationskanal Potenzial für die beraterische Nutzung mit Klientinnen und Klienten zugeschrieben.

Vorteile/Möglichkeiten der Nutzung

Grundsätzlich wurden hinsichtlich der beraterischen Nutzung von E-Mail von den Mitarbeitenden der Sozialen Dienste Winterthur zahlreiche Möglichkeiten gesehen.

Gut geeignet ist der Kommunikationskanal Email für die Klärung von Sachfragen, den Verweis auf Links und/oder weitere Angebote sowie für die Einladung zu einem persönlichen Beratungsgespräch. E-Mail kann somit eine unterstützende und vor- bzw. nachbereitende Funktion für die Beratung Face-to-Face oder per Telefon einnehmen.

Einfache Anliegen können geklärt und Informationen weitergeleitet werden, dies mit einem vergleichsweise geringen Aufwand. In Verbindung zu bleiben bei längeren Pausen im persönlichen Kontakt ist eine weitere Stärke dieses Kommunikationskanals.

Allgemein kann der Kommunikationskanal E-Mail als niederschwellig bezeichnet werden, was sowohl Vor- als auch Nachteile beinhalten kann. So haben die (potenziellen) Klientinnen und Klienten einen vergleichsweise geringen Aufwand bei der Klärung einfacher Anliegen.

Die Asynchronität bei der Nutzung von E-Mail hat den Vorteil, dass Anliegen jederzeit deponiert werden können und im Gegenzug auch die Antwort zu einem geeigneten Zeitpunkt erfolgen kann (vgl. Weinhardt 2010).

E-Mail ist eine kostengünstige Alternative zu kostenpflichtigen Kommunikationskanälen (bspw. Handy).

Bei Klientinnen und Klienten, die selten ihr Zuhause verlassen und/oder spezifische Störungen (Depressionen oder andere psychische Beeinträchtigungen) aufweisen, kann per E-Mail der Kontakt eher sichergestellt werden als mit persönlichen Gesprächen.

Von den einzelnen Organisationen genannte Aspekte:

Sozialberatung

In der Sozialberatung kann eine höhere Verbindlichkeit durch die Verschriftlichung von Vereinbarungen mit Hilfe von E-Mails erreicht werden.

Die Kombination von Mail und Telefon erweist sich teilweise als besonders günstig. So kann beispielsweise das Telefon genutzt werden, um einen Klienten oder eine Klientin in einer schwierigen Situation zu beruhigen, während ihm dann zeitgleich per Mail ein relevantes Dokument übermittelt wird.

Rahmen zum Umgang mit E-Mail: Die E-Mailadresse als auch die Mailnutzung der Klientin bzw. des Klienten werden beim Erstkontakt erfragt und festgehalten.

Die Mailadresse der Mitarbeitenden der Sozialen Dienste Winterthur ist Bestandteil des Absenders im Briefkopf.

Eine Antwort erfolgt in der Regel binnen zwei Arbeitstagen, bei längerer Abwesenheit ist eine Abwesenheitsnotiz eingeschaltet, um den Absender über die Situation zu informieren.

Integrierte Suchthilfe Winterthur

E-Mail kann in der Therapie als ergänzendes Medium genutzt werden. Patientinnen und Patienten haben ausserhalb der Kontaktzeiten die Möglichkeit, Probleme oder Befindlichkeiten zu deponieren um diese in der folgenden Sitzung zu besprechen. Bei komplexen Fragestellungen/Schilderungen per Mail erfolgt in der Regel nur die Bestätigung des Erhalts und ein Verweis auf den nächsten persönlichen Kontakt. Diese Vorgehensweise wird vorab mitgeteilt. Manche Patienten und Patientinnen bevorzugen diesen Kanal auch, um einfache Anliegen (z.B. Terminverschiebungen oder Rezeptanfragen) mitzuteilen.

Ein Erstkontakt per Mail ist derzeit eher die Ausnahme. Eine Antwort durch die Mitarbeitenden erfolgt nur dann per Mail, wenn keine anderen Kontaktdaten vorfindbar sind, d.h. beim Erstkontakt werden von Seiten der Mitarbeitenden andere Kanäle präferiert. Bei der Anmeldung wird auch die Mailadresse der Patienten aufgenommen.

Die Integrierte Suchthilfe Winterthur nimmt am bundesweiten Pilotprojekt „Safe Zone“ – Online-Beratung zu Suchtfragen teil, welches als Angebot des Bundesamtes für Gesundheit von Infodrog, der schweizerischen Koordinations- und Fachstelle Sucht in Zusammenarbeit mit Kantonen und Suchtfachstellen entwickelt wurde (vgl. <https://www.safezone.ch/> sowie Wenger/Schaub 2013, Maier/Schaub 2013). Mailberatungen im engeren Sinne werden über das Onlineportal Safe Zone angeboten.

Wohnhilfe

E-Mail eignet sich in der Wohnhilfe speziell für die Weiterleitung von Wohnangeboten.

Auch in der Wohnhilfe gibt es Einzelbeispiele einer engmaschigen Kombination von Mail, Telefon und Face-to-Face (z.B. bei einem Klienten oder einer Klientin mit paranoider Störung).

Rahmen zum Umgang mit E-Mail: Die Mailadresse als auch die Mailnutzung werden beim Erstkontakt erfragt und festgehalten.

Die Wohnhilfe ist auch unter einer nicht personalisierten Adresse erreichbar.

jump/jumpina

Aufgrund des hohen Anteils an persönlichem Kontakt (Termine im wöchentlichen Abstand) ist die Bedeutung anderer Kommunikationskanäle eher gering.

Manchmal nutzen Jugendliche E-Mail, um einen Erstkontakt zu den Beratungsangeboten von jump / jumpina herzustellen.

E-Mail wird grundsätzlich nicht als Beratungsmedium, sondern v.a. zum Infoaustausch mit Vernetzungspartnern genutzt.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Vereinzelt nutzen Klientinnen und Klienten E-Mail als bevorzugten Kanal.

Der zeitgleiche Versand von Informationen an verschiedene Personen erfolgt per E-Mail.

Rahmen zum Umgang mit E-Mail: In der Regel wird innerhalb von einem Arbeitstag auf eine E-Mail reagiert.

Die Mailadresse als auch die Mailnutzung werden in der Regel beim Erstkontakt erfragt und festgehalten.

Grenzen

Dieser Kommunikationskanal bringt durch die rein schriftliche Kommunikation keine weiteren Eindrücke in Form von sichtbaren Reaktionen mit sich. Die Asynchronität verstärkt diesen Umstand durch eine in der Regel zeitversetzte Antwort.

Das Medium E-Mail weist neben den zahlreichen Möglichkeiten auch Grenzen auf. Der Datenschutz ist derzeit nicht ausreichend gewährleistet (vgl. dazu die Hinweise im Projektbericht).

Die Niederschwelligkeit des Mediums kann zu einer Verringerung der formellen Distanz führen. Dies zeigt sich beispielsweise darin, dass Klientinnen und Klienten eine geringere Hemmschwelle in der Kommunikation aufweisen, zu persönlich oder emotional werden, unpassende Inhalte übermitteln und die Empfängerinnen und Empfänger mit (unnötigen) Informationen überhäufen.

„Ich habe mich selber immer ein bisschen schwer getan, weil Mail geht ja so schnell. Das war mir fast ein bisschen zu nah auch. Am Morgen habe ich schon den Lebensbericht der Woche drauf. Es kommt doch schnell eine Forderung.“ (4SB 20:30)

Um eine derartige missbräuchliche Nutzung zu begrenzen erscheint es notwendig, Spielregeln für die Nutzung von E-Mails zu entwickeln, festzulegen und durchzusetzen (vgl. dazu die nachfolgende Netiquette²).

Herausforderungen des Settings

Die Nutzung von E-Mail beinhaltet zahlreiche Voraussetzungen auf beiden Seiten:

- a) Voraussetzungen auf Seiten der Klientin/des Klienten:
 - Technische Voraussetzungen (Gerät, Internetverbindung, persönlicher Mailaccount) sind gegeben.
 - Ein eigener Mailaccount ist vorhanden, um die Vertraulichkeit zu wahren.
 - Der persönliche Mailaccount wird ausreichend genutzt, ggf. sind Vereinbarungen zur Frequentierung festgelegt.
 - Ausreichende Sprachkompetenz ist gegeben.
 - Die schriftliche Ausdrucksweise ist ausreichend präzise.
- b) Voraussetzungen auf Seiten der Sozialarbeiterin/des Sozialarbeiters
 - Professioneller Umgang mit und Wissen zur Kommunikation mit Mail³
 - Die Klientinnen und Klienten wurden explizit auf diese Kommunikationsmöglichkeit aufmerksam gemacht.
 - Die Voraussetzungen seitens Klientenschaft sind geklärt und gegeben.
 - Bei längeren Abwesenheiten ist eine entsprechende Abwesenheitsmeldung aktiviert.
 - Antwortzeitraum und Spielregeln sind festgelegt.
 - Angemessene Balance von Nähe und Distanz

Empfehlungen

Aufgrund der oben dargestellten Vor- und Nachteile als auch Herausforderung bzgl. des Settings ist der Kommunikationskanal E-Mail eher für informative, fachberaterische Aspekte geeignet.

Auf der psychosozialen Ebene können eine Stabilisierung und das Element des „In-Verbindung-bleibens“ (Rice 1993 zit. nach Katz 2009) mit diesem Kanal erreicht werden.

² Netiquette = Verhaltensregeln im Netz/Internet

³ Vgl. dazu auch die weiteren Hinweise zu einer erweiterten Netiquette auf S.16

Aspekte bei der Nutzung von E-Mail im Beratungskontext:

- Wertschätzender, neutraler Umgangston
- Es empfiehlt sich, eigene Überlegungen bei Antworten transparent zu machen, um ungewollte Unterstellungen zu vermeiden
- Je nach Anfrage ist es hilfreich die Antwort zuerst zu schreiben, dann aber erst nach einigen Stunden oder am nächsten Tag abzuschicken, um nochmals in Ruhe darüber lesen zu können. Dies ist besonders wichtig, wenn eine Mail Ärger auslöst.
- Sich auch für E-Mails genügend Zeit nehmen: Trotz der dynamischen Möglichkeit von E-Mails sollten Inhalte so seriös vermittelt werden wie mit einem Brief (nicht zwischen Tür und Angel noch eine Mail absenden).

Die **Erreichbarkeit** per Mail sollte folgendermassen sichergestellt⁴ werden:

- Es ist gewährleistet, dass bei längerer Abwesenheit (Ferien) im Mailprogramm der Abwesenheitsassistent eingeschaltet ist.
- Idealerweise verfügen die Mitarbeitenden über Abwesenheitsnachrichten für verschiedene Anlässe. Eingehende Mails erhalten eine automatische Abwesenheitsmeldung
- Die Abwesenheitsmeldung enthält die wichtigsten Informationen:
 - ggf. alternative Ansprechpartner/innen
 - eine Info ob die Mail weitergeleitet wird,
 - eine Info wann der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin ungefähr reagieren wird.
- Es existiert eine allgemeine Mailadresse, bei der Anfragen entsprechend triagiert werden.

Netiquette für den E-Mailkontakt

Für die Nutzung von E-Mails im Beratungsalltag der Sozialen Dienste wurde eine Netiquette erstellt, welche wichtige Aspekte zum gelingenden Umgang mit E-Mails enthält⁵.

Die Netiquette sollte zu Beginn des Klientenkontaktes als eine Art Spielregeln für den Mailkontakt zwischen Mitarbeitenden der Sozialen Dienste Winterthur und ihren Klientinnen und Klienten abgegeben werden, wenn deutlich wird, dass eine Nutzung dieses Kanals möglich ist.

Zudem wurden einige Empfehlungen ergänzt, die nur bei Bedarf den Klientinnen und Klienten gegenüber kommuniziert werden, sowie Regeln zum Mailkontakt, welche mehr als Hintergrund- Knowhow der Mitarbeitenden angesehen werden, nicht jedoch gegenüber den Klienten und Klientinnen angesprochen werden.

⁴ Vgl. dazu auch die Weisung der Leitung vom 4.7.2008

⁵ Die Netiquette basiert auf zwei im Internet verfügbaren Beispielen. Zahlreiche Punkte wurden unverändert übernommen, andere Punkte wurden von der AG Leitlinien umformuliert oder ergänzt.

Netiquette: Abzugeben an Klientinnen und Klienten zu Beginn des Kontaktes

Grundsätzliches

- Klientinnen und Klienten werden zu Beginn des Kontaktes darüber informiert, dass der Mailkontakt Bestandteil der Akte ist und somit dokumentiert wird.

Stil

- **Bleiben Sie höflich**
Wie im ganz normalen Leben gilt auch hier: "Wie du kommst gegangen, wirst du auch empfangen." Auch wenn E-Mails meist knapp formuliert werden, sollten Sie nicht grundsätzlich anders schreiben als in einem ganz normalen Brief. Hinter der Mailadresse verbirgt sich ein Mensch, den man verärgern und dessen Gefühle man verletzen kann. Es hilft sehr, die E-Mail vor dem Versenden noch einmal durchzulesen und sich vorzustellen, man sei der Adressat.

Äussere Form

- **Schreiben Sie immer eine aussagekräftige Betreffzeile**
E-Mails sollten immer eine Betreffzeile ("Subject") enthalten, die eindeutig auf den Inhalt der E-Mail deutet. Ihr Gegenüber wird einen eindeutigen Betreff zu schätzen wissen, wenn er oder sie viele E-Mails pro Tag durchforsten muss und sofort beim Blick auf den Betreff weiss, um was es geht.
- Bitte nutzen Sie die Einstellung im Mailprogramm, dass der Mailtext des Absenders bzw. der Absenderin unten angefügt ist. So lässt sich der Vorgang schneller zuordnen.
- **Werden Sie als Absender/in sichtbar**
Machen Sie es dem Gegenüber leichter: Zwar setzen alle E-Mail-Programme Ihre Absenderadresse automatisch in den Nachrichtenkopf jeder abgesendeten E-Mail, jedoch sollten Sie am Fußende Ihrer E-Mails Informationen über sich anfügen (mindestens Name, Wohnort, Kontaktdaten). Dies wird von vielen E-Mail-Programmen auch schon ermöglicht; diese Funktion nennt sich "Signatur".
- Nutzen Sie Gross- und Kleinschreibung.

Sicherheit

- **In eine unverschlüsselte E-Mail gehört nur Information, die Sie auch auf eine Postkarte schreiben würden**
Das Versenden von E-Mails ist mit heutiger soft- und hardwaremäßiger Technik nicht sicher vor Blicken Unbefugter. Schreiben Sie deshalb nichts in eine E-Mail, was Sie nicht auch auf eine Postkarte schreiben würden⁶. Greifen Sie bei vertraulichen Informationen auf andere Kommunikationskanäle zurück.

Adressierung

- **Bitte leiten Sie E-Mails nicht einfach weiter**
Das Weiterleiten von E-Mails ist sehr einfach. Bitte halten Sie zunächst Rücksprache mit dem Absender oder der Absenderin bevor Sie eine Mail an jemand anderen weiterleiten.

Inhalt

- **Schreiben Sie Inhalte, keine leeren E-Mails**
Vermeiden Sie E-Mails, in denen kein eigener Text vorkommt. Wenn Sie beispielsweise eine Datei oder E-Mail als Anhang weiterleiten, sollten Sie einen kurzen, erklärenden Text dazu schreiben, damit Ihr Gegenüber schon aus dem normalen E-Mail-Text herauslesen kann, was in der Anlage auf ihn wartet. Denken Sie auch daran, dass moderne Spam-Filter E-Mails ohne Betreffzeile oder ohne Text durchaus anders einstufen als E-Mails mit Betreffzeile.

⁶ Sollte die beraterische Nutzung von E-Mail in den Sozialen Diensten Winterthur ausgebaut und eine gesicherte Datenverbindung bereitgestellt werden, so kann dieser Punkt entfallen (vgl. dazu die Hinweise im Projektbericht).

Erweiterte Netiquette

Die nachfolgenden Aspekte sind vertiefende Zusatzinformationen bzw. Empfehlungen zum Umgang mit dem Kommunikationskanal E-Mail für die Mitarbeitenden. Diese können bei Bedarf aber auch gezielt gegenüber Klientinnen und Klienten angesprochen werden.

- **Fassen Sie sich kurz**
Fassen Sie sich kurz, ohne knapp zu werden. Wenn Sie auf eine Frage antworten, fügen Sie nur so viel Originalmaterial ein, damit Ihre Antwort verstanden wird, mehr nicht. Arbeiten Sie alle relevanten Teile heraus und antworten Sie direkt unter jede Frage.
- **Niemals ungefragt Massen-E-Mails verschicken**
Senden Sie keine unaufgeforderten E-Mails an eine grössere Zahl von Empfängern.
- **Der Empfänger könnte diskret sein - muss es aber nicht**
Das Weiterleiten von E-Mails ist sehr einfach und dank fehlenden, persönlichen Merkmalen sind auch moralische Hürden oftmals niedriger als bei normalen Briefen. Bedenken Sie dies, wenn Sie sensible Inhalte schreiben, sich beispielsweise über jemanden beschweren oder Geheimnisse ausplaudern. Vielleicht kennt der Empfänger Ihrer E-Mail dieselbe Person, wie Sie und wird über Ihre Meinung durch die Hintertüre informiert. Oder fragen Sie sich nicht gelegentlich, wie die Presse an E-Mails kommt, die von Leitungspersonen grosser Unternehmen an die eigenen Mitarbeitenden geschrieben wurden?
- **Sicherheit:** Greifen Sie bei vertraulichen Informationen auf gängige Verschlüsselungssysteme zurück, wobei Sie allerdings darauf achten sollten, eventuelle Bestimmungen Ihres Arbeitgebers zu beachten.
- **Adressierung: Achten Sie beim Antworten auf die Antwortadressen**
Seien Sie vorsichtig beim Beantworten einer E-Mail. Manche Adressen sind für eine Gruppe von mehreren Personen eingerichtet, obwohl Sie den Anschein erwecken könnten, nur für eine Person zu sein.
- **Vorsicht mit widersprüchlichen Angaben und Sarkasmus**
Rufen Sie sich immer ins Gedächtnis, dass ein Empfänger Ihrer E-Mail ein Mensch ist, der möglicherweise andere Vorstellungen über Kultur, Sprache und Humor hat. Insbesondere Datumsformate, Masseinheiten und Redewendungen sind sprachlich oft schwer übersetzbar. Seien Sie besonders vorsichtig mit Sarkasmus.
- **Prüfen Sie vor dem Versenden die angehängten Dateien**
- **Vorsichtiger Einsatz von Emoticons**
Benutzen Sie Emoticons, um Ihren Tonfall zu zeigen, aber benutzen Sie sie sparsam. Eher unpassend sind Emoticons meist in geschäftlicher Post. Im Klientenkontakt sollten diese nur in Ausnahmefällen verwendet werden

Good Practice-Beispiele zur beraterischen Nutzung von E-Mails

Sozialberatung

Hr. M. vereinbart mit der Sozialarbeiterin im Erstgespräch, dass er ihr die geforderten Unterlagen zustellen wird.

Da diese Unterlagen für die Monatsberechnung notwendig sind, sendet Herr M. die Unterlagen eingescannt per E-Mail. Aufgrund dieser Unterlagen muss die Sozialarbeiterin mit Hr. M. noch weitere Abklärungen vornehmen, weshalb sie ihn per Telefon kontaktiert und die Abklärungen trifft. Während des Telefongesprächs wird vereinbart, dass Hr. M. noch weitere Unterlagen per E-Mail schicken wird.



Der Vorteil des Mails ist in diesem Fall die Geschwindigkeit. Bedingung ist, dass der Klient mit dem Medium E-Mail umgehen kann und eine Affinität dafür hat.

Sozialberatung

Hr. Z. ist ein Klient, welcher schwierig zu kontaktieren ist. Hr. Z. möchte nur in dringenden Fällen telefonisch kontaktiert werden. Er hat Mühe, Anrufe entgegenzunehmen. Diese seien ihm zu unmittelbar.

Nach einem Gesprächstermin, an welchem der Klient tatsächlich teilgenommen hat, wurde ein weiterer Termin vereinbart.

Der Klient hat sich einen Tag vor dem zweiten Termin per Mail abgemeldet. Er hätte es nicht geschafft die geforderten Unterlagen zu organisieren und könne so nicht zum Termin erscheinen. Da Herr Z. keinen telefonischen Kontakt wünscht, wurde das weitere Vorgehen, bzw. ein neuer Termin per E-Mail vereinbart.



Vorteil: Ein weiterer Kommunikationskanal für Menschen, denen das Telefon zu unmittelbar ist. Schwierigkeit: Es können auch Missverständnisse entstehen.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Die Revision der IV-Rente steht an. Der Klient ist seit längerer Zeit in keiner psychiatrischen Behandlung und die Beiständin rät ihm, einen Psychiater zu suchen. Es folgt ein Mail an ihn mit Vorschlägen (Adressen). Der Klient schickt der Beiständin vorgängig den Text zur Ansicht, bevor er sich via Mail an den Psychiater für die Platzanfrage wendet. Zwischendurch erfolgen Telefonate oder Mails über den Verlauf der Suche. Der Klient fühlt sich sicher, wenn die Beiständin im Hintergrund ist, regelt jedoch alles selbstständig.



Der Mailkanal ermöglicht dem Klienten, in seinem Vorgehen eine Sicherheitsschleife einzubauen, d.h. sich bei seiner Beiständin rückzuversichern. Auf diese Weise fühlt er sich bei seinem Vorhaben nicht alleine und muss nur einen sehr geringen zeitlichen Aufwand dafür betreiben. Die Beiständin kann das Vorgehen ihres Klienten mitverfolgen und ist so auf dem aktuellen Stand. Gleichzeitig muss sie sich bei einem nächsten persönlichen Kontakt nicht auf den neusten Stand bringen lassen, da dies laufend per Mail geschieht.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Ein Klient mit Diagnose ADHS kommt bei Veränderungen sehr rasch aus dem Tritt. Er reagiert bei unbekanntem Anforderungen sehr emotional und übereilt. Kürzlich ist er in eine Gemeinde in einem anderen Kanton gezogen. Aufgrund dieser Veränderung waren einige Anpassungen nötig, und es musste eine neue Anmeldung für den Bezug von wirtschaftlicher Sozialhilfe gestellt werden. Insbesondere war unsicher, ob der Klient seinen Arbeitsplatz im geschützten Rahmen, der ihm eine sehr wichtige Stütze geworden ist, künftig beibehalten kann.

In dieser Situation war es sehr hilfreich, dem Klienten gewisse Informationen via E-Mail zukommen zu lassen. Er konnte diese in Ruhe und wiederholt durchlesen und hat sich bei Unklarheiten gemeldet. Insgesamt wirkte die Form der Kommunikation stabilisierend und beruhigend. Die direkten Klientengespräche konnten entspannt durchgeführt werden und Klärungen waren dadurch rascher möglich. Die direkten Gespräche führten von Beginn weg weiter und erfuhren weniger Störungen durch emotionale "Ausraster".



Der zusätzliche Kommunikationskanal E-Mail beruhigte und entspannte die Situation merklich.

Wohnhilfe

Ein Klient, Jahrgang 1967, verweigert postalische Sendungen konsequent. Er hat seinen Briefkasten mit Büchern vollgestopft, so dass kein Brief zugestellt werden kann. Aufgrund dessen kommt es zur Kündigung der Wohnung, weil die Nebenkosten nicht fristgerecht bezahlt wurden. Der Klient wird von der Sozialberatung an die Wohnhilfe verwiesen. Dort wird er darüber informiert, dass der Briefkasten wieder aktiviert werden muss. Es besteht aber die Möglichkeit per Mail in Verbindung zu stehen, sowie zu telefonieren.

Zwischen der Verwaltung, der Wohnhilfe und dem Klienten wird eine Vereinbarung getroffen, wie miteinander Verbindung gehalten werden kann. Diese Vereinbarung wird per Mail zugestellt, die Kündigung zurückgezogen, wenn der Klient kooperativ und kommunikativ erreichbar bleibt. Die Vereinbarung wird vom Klienten persönlich in der Wohnhilfe unterzeichnet und tritt per sofort in Kraft. Da der Klient an einer paranoiden Störung leidet, helfen ihm die verschiedenen Wege der Kommunikation im Umgang mit Ämtern.



Der Umgang und Kontakt mit E-Mail ist für diesen Klienten nicht mit Ängsten verbunden. Er kann sich Zeit lassen mit der Antwort und der Reaktion. Einzige Abmachung ist kein Betreff zu schreiben, der auf irgendeine Weise auf den Inhalt des Mails Bezug nimmt. Hier zeigt sich das paranoide Verhalten des Klienten.

jump/jumpina

Sozialarbeitende von jump und jumpina legen Wert auf die Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen der zu beratenden Jugendlichen. Per E-Mail wird die Lehrperson angefragt, ob eine persönliche Kontaktaufnahme möglich sowie wann und auf welchem Kanal diese am günstigsten ist.



Sämtliche Mitarbeitenden der Stadt Winterthur sind im internen Adressbuch mit der persönlichen Mailadresse zu finden. Dies erleichtert eine erste Kontaktaufnahme mit Lehrpersonen.

3.3 Nutzung von Mobilkommunikation im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur

In der Fachliteratur dient Mobilkommunikation als Sammelbegriff für die Kommunikation über portable, drahtlos vernetzte Informations- und Kommunikationsgeräte (Mobiltelefon, Mobile Spielekonsole, Notebook). Die mobilen Dienste und Anwendungen werden in der Regel nach den Nutzungsfunktionen mobile Kommunikation, mobile Information, mobile Unterhaltung und mobile Transaktion systematisiert (vgl. Döring/Eichenberger 2013).

Eine Anwendung dieses Kommunikationskanals findet sich bisher v.a. in der Beratung von Jugendlichen und im Gesundheitsbereich: die klinische Anwendung mobiler Medien umfasst beispielsweise Gesundheitskampagnen, Erinnerung an die Medikamenteneinnahme und Telemonitoring von Gesundheitsdaten, die nicht-klinische Anwendung umfasst flexible Terminvereinbarungen und Terminerinnerungen (vgl. Haug/Venzin 2013).

Weitere Nutzungen gibt es im Bereich mobiler Information oder Training / Coaching (z.B. My Weight loss coach, Anti-Stress-Trainer, My private Coach).

Im Hinblick auf den Einsatz von Mobilmedien in der psychosozialen Beratung werden insbesondere mobile Apps mit Beratungsfunktion als zukünftige Nutzungsmöglichkeit gesehen. Zudem könnten bestehende Versorgungsangebote durch mobile Beratungsmedien erweitert werden, z.B. durch die Kombination von interpersonalem SMS-Kontakt mit Face-to-Face-Beratungsangeboten oder durch die Kombination von SMS und Telefon (vgl. beispielsweise das Angebot der Jugend-Notruf-Nr. 147).

Die Häufigkeit der Nutzung von SMS ist in den Sozialen Diensten Winterthur sehr unterschiedlich und geknüpft an die jeweiligen technischen Voraussetzungen. Gemeinsam ist sämtlichen (Haupt-) Abteilungen, dass der Kommunikationskanal SMS bisher weniger beraterisch als vielmehr organisatorisch und ergänzend zu anderen Kommunikationsmedien zur Anwendung im Kontakt mit den Klientinnen und Klienten kommt. Das Potenzial für eine explizit beraterische Nutzung wird als eher gering eingestuft.

Möglichkeiten der Nutzung

Die Möglichkeit der Nutzung von SMS wird in sämtlichen (Haupt-)Abteilungen für folgende Aktivitäten gesehen und findet individuell unterschiedlich starke Anwendung:

- Kurzinfos/informativer Kontext
- Terminabklärungen
- Reminder
- Aufforderung zur Kontaktaufnahme

Im Fokus stehen Aktivitäten wie schnelles Informieren, in Verbindung bleiben und kurzes (Nach-) Fragen, welche keine oder lediglich kurze Antworten seitens der Klientenschaft erfordern.

Potenzial weist der Kanal SMS insbesondere als ergänzendes Medium, d.h. in der beraterischen Anwendung in Kombination mit den anderen Kommunikationskanälen auf. Via SMS ist es möglich „dran zu bleiben“, beispielsweise indem die Befindlichkeit zwischen zwei Face-to-Face-Terminen oder vor bzw. nach einem Termin erfragt wird.

Das bedeutet, dass SMS ergänzend in organisatorischen oder informativen Kontexten genutzt werden kann, solange keine eingehende Erläuterung dieser Kontexte notwendig ist.

Grenzen der Nutzung

SMS sind für komplexe Problemstellungen als alleiniger Kanal nicht geeignet. Beraterisches Handeln ist durch die alleinige Nutzung des Kommunikationskanals SMS nicht möglich.

Die derzeitigen technischen Voraussetzungen bei den Sozialen Diensten Winterthur sehen in den Hauptabteilungen Gesetzlicher Betreuungsdienst und Sozialberatung sowie in der Abteilung Integrierte Suchthilfe nur das Versenden von SMS via Outlook am PC vor. Es ist nicht möglich, eine Antwort von den Klientinnen und Klienten auf diesem Kanal zu erhalten. In den Abteilungen Wohnhilfe und Jump/Jumpina erfolgt das Versenden von SMS via Handy, weshalb dort eine Antwortmöglichkeit besteht (vgl. dazu auch die Anmerkungen zu den technischen Voraussetzungen im Projektbericht).

Empfehlungen zur Nutzung von SMS

Die Kommunikation via SMS muss bei den derzeitigen eingeschränkten technischen Gegebenheiten als „Einbahnstrasse“ betrachtet werden. deshalb muss bei der Nutzung dieses Kanals mit der Klientin bzw. dem Klienten geklärt sein, dass eine Antwort nicht über SMS erfolgen kann.

Auch aus konzeptioneller Sicht gibt es mögliche Einschränkungen der Nutzung von SMS im Kontakt mit der Klientel der Sozialen Dienste Winterthur. Dazu zählen der Verlust des Handys oder ein Nummernwechsel, was dazu führen kann, dass Nachrichten nicht bei den Klientinnen und Klienten ankommen bzw. nicht gelesen werden können. Bei entsprechenden Klienten und Klientinnen wäre demzufolge SMS ein eher unsicherer Kommunikationskanal, sodass es sinnvoll sein könnte, beim Weiterleiten von Informationen im Rahmen der anderen Kommunikationskanäle nochmals nachzufragen, ob die Informationen per SMS angekommen sind.

Bevor mit einer Klientin oder einem Klienten Kontakt per SMS aufgenommen wird, ist es sinnvoll, im persönlichen Gespräch die Spielregeln für die Nutzung dieses Kanals gemeinsam festzulegen. So können auch spätere Missverständnisse vermieden werden.

Andere mobile Medien

Alternativ zu SMS wird zwar grundsätzlich auch Potenzial in der Nutzung von „What`s app“ gesehen, da diese Online-Applikation weit verbreitet und im Gegensatz zu SMS kostenfrei ist (mit Ausnahme der Internetverbindungskosten). Aufgrund der massiven datenschutzrechtlichen Bedenken kann dieser Kanal jedoch nicht für eine beraterische Nutzung empfohlen werden (vgl. <http://www.datenschutzbeauftragter-info.de/whatsapp-und-datenschutz-antworten-auf-die-wichtigsten-fragen/>).

Good Practice-Beispiele zur beraterischen Nutzung von SMS

Sozialberatung

Herr A., Jahrgang 1985, stammt aus Eritrea und lebt seit ca. 4 Jahren in der Schweiz. Herr A. hat rudimentäre Deutschkenntnisse. Die Kommunikation per Telefon gestaltet sich aufgrund sprachlicher Hemmnisse oftmals schwierig. Herr A. erklärt dem zuständigen Sozialarbeiter am Telefon, dass er einen Betreibungsregisterauszug benötige. Herr A. war der Meinung, dass er dies von der Sozialberatung erhält. Der Sozialarbeiter kann ihm erklären, dass er dafür auf das zuständige Betreibungsamt muss. Herr A. scheint am Telefon die mündlich kommunizierte Adresse des Amtes nicht zu verstehen. Der Sozialarbeiter kündigt an, dass er ihm die Adresse mittels SMS mitteilt, auf das er nicht antworten kann.



SMS als effektives Mittel von „Unterstützter Kommunikation“ bei Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen.

Sozialberatung

Herr E., Jahrgang 1984, leidet nach Ansicht der beteiligten Fachpersonen unter einer psychischen Beeinträchtigung, welche noch nicht genauer abgeklärt werden konnte. Herr E. erklärt, dass er es teilweise wochenlang nicht schafft, seine Post zu öffnen. Lange im Voraus angekündigte Termine kann er sich nach eigenen Angaben nicht merken. Aus diesen Gründen kam es regelmässig zu unentschuldig nicht wahrgenommenen Terminen auf der Sozialberatung. In einem Gespräch hat Herr E. erklärt, dass es für ihn hilfreich wäre, unmittelbar vor dem Termin per SMS an diesen erinnert zu werden. Seit Herr E. jeweils ein, zwei Tage vor dem Termin per SMS auf diesen hingewiesen wird, hat er alle Termine auf der Sozialberatung wahrgenommen.



SMS als Alternative zu schriftlichen Einladungen bei Personen, deren Alltagskompetenz im schriftlichen Bereich aufgrund einer psychischen Beeinträchtigung eingeschränkt ist.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

Nach der Suiziddrohung einer Klientin gab es von Seiten der Fachperson eine Info per SMS an die Klientin, dass die polizeiliche Ausschreibung erfolgt ist und sie bitte die 117 anrufen soll. Der Rückruf der Klientin bei der Fachperson erfolgte innerhalb von 10 Sekunden.

„Das Ganze hat einen ganz guten Verlauf genommen. (...) Ich habe einfach gefunden, nein jetzt telefoniere ich nicht, ich schicke ein SMS. Am Telefon, sie kann mich auflaufen lassen, aber hier habe ich so eine Einbahnmacht (...) und dann musste sie sich was überlegen“ (GBD I2 31:55)



Nutzung von SMS für Krisenintervention: Vorteil gegenüber dem Telefon: die Info erreicht die Klientin mit hoher Wahrscheinlichkeit, da eine SMS zumeist auch gelesen wird. Im Vergleich zu anderen Kommunikationskanälen kann die Klientin die Beraterin hier kaum ins Leere laufen lassen.

jumpina

Gemäss Absprache mit einer jugendlichen Klientin wurde telefonisch mit der Mutter ein Gesprächstermin vereinbart. Die Klientin wurde per SMS darüber informiert, wann der Termin stattfinden wird und nachgefragt, ob dieser für sie so ebenfalls passt. Da der Termin am Mittwochnachmittag während der Freizeit angesetzt war, verneinte sie dies und antwortete per SMS, sie werde nicht kommen. Nachdem die Sozialarbeiterin erfolglos versuchte, die Jugendliche telefonisch zu kontaktieren, antwortete sie der Klientin per SMS, dass der Termin auf ihren Wunsch sowie nach Absprache mit ihr vereinbart wurde und dass es ihre Entscheidung sei, ob sie daran teilnehmen wolle. Sie könne es sich ja noch überlegen. Etwa 10 Minuten später rief die Jugendliche im jumpina an. Die Situation konnte nochmals besprochen werden und schlussendlich willigte sie ein, an dem vereinbarten Termin dabei zu sein.



SMS gehören zur Lebenswelt von Jugendlichen. Im Gegensatz zu einem telefonischen oder Face-to-Face-Kontakt haben sie auf diesem Kommunikationskanal die Möglichkeit, zeitverzögert zu antworten und bei Meinungsänderungen dabei auch eher „das Gesicht zu wahren“.

3.4 Beratung im Face-to-Face-Kontakt

„Als Vorteile der konventionellen Beratung sehen Sieland und Rahm die Gesamtheit der Sinneseindrücke, die im persönlichen Kontakt möglich seien. Darüber hinaus fände die Abstimmung simultan statt und nicht, wie in der virtuellen Beratung, erst nach einigen Tagen. Auch die Bekanntheit und Vertrautheit mit der Klientin seien ein klarer Vorteil. Nachteile ergäben sich durch die personal- und zeitintensive Arbeit und durch die hohe Einstiegsschwelle, da Anonymität kaum möglich sei.“ (Weiß / Engelhardt 2012: 5).

In den Sozialen Diensten Winterthur findet der Grossteil der Beratungen Face-to-Face statt. Dabei wird vor allem auf den persönlichen Erstkontakt Wert gelegt. Dieser ermöglicht einen ersten persönlichen Eindruck und ein gegenseitiges Kennenlernen. Zudem bieten regelmässige persönliche Kontakte im Face-to-Face-Setting die Möglichkeit, Vereinbarungen zu anderen Kommunikationskanälen zu treffen. Der Face-to-Face-Kontakt ist und bleibt somit auch der Hauptkanal im gesetzlichen Kontext.

Vorteile/Möglichkeiten

Durch den Face-to-Face-Kontakt kann ein umfassendes Bild des Klienten bzw. der Klientin entstehen, da sämtliche Wahrnehmungskanäle genutzt werden können. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für Vertrauensbildung, welche wiederum die Basis für eine langfristige Beratungsbeziehung und gute Zusammenarbeit darstellt. Auch die Regulierung von Nähe und Distanz ist im direkten Kontakt einfacher auszubalancieren als über andere Kommunikationskanäle.

Im Face-to-Face-Kontakt erfolgt der Austausch direkt, Probleme können einfach und schnell identifiziert und differenzierte Lösungswege erarbeitet werden. Dabei können auftretende Emotionen in der Regel gut aufgefangen werden.

Bei Kommunikations- und Verständnisschwierigkeiten bietet Face-to-Face zudem den Vorteil, dass die verbale Kommunikation durch Körpersprache und weiteren Hilfsmitteln (Zeichnungen, Bearbeitung von Dokumenten im PC etc.) ergänzt werden kann.

Bei Klienten und Klientinnen mit Migrationshintergrund, bei denen Übersetzungsbedarf besteht, ist Face-to-Face das wichtigste Kontaktmedium.

Der Kontakt mit einem physischen Gegenüber erhöht die Verbindlichkeit bei getroffenen Vereinbarungen und schafft eher Vertrauen. Gleichzeitig kann durch den Face-to-Face-Kontakt die Kontrollfunktion besser wahrgenommen werden.

Nachteile/Grenzen

Der Kontakt im Face-to-Face-Setting ist zeitintensiv und verlangt eine erhöhte zeitliche Flexibilität beider Seiten. Im Gegensatz zu anderen Kanälen wird entsprechend dem organisatorischen Aufwand auch mehr Zeit für die Beratung selbst eingeplant. Wird ein Termin nicht eingehalten, erhöht sich der zeitliche Aufwand nochmals erheblich.

Aufgrund der Fallzahlen und der zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen ist die Anzahl der Face-to-Face-Kontakte beschränkt möglich und andere Kontaktmedien treten in den Vordergrund.

Ein weiterer Nachteil dieses Settings besteht in Konfliktsituationen: Aggressive Klientinnen und Klienten können im Extremfall eine physische Bedrohung darstellen.

3.5 Blended Counseling – die kombinierte Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle

Blended counseling kann in Analogie zum "Blended Learning" als kombinierte Nutzung verschiedener Beratungskanäle verstanden werden. „Beim Blended Counseling geht es nicht um neue Interventionsformen oder darum, Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen, sondern darum, Konzepte zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien als Transportmittel für entsprechende Beratungsmaßnahmen ermöglichen“ (Bauer/Kordy 2008 zit. n. Weiß/ Engelhardt 2012). Insofern geht es darum, virtuelle und Face-to-Face-Beratungen konzeptionell sinnvoll zu kombinieren, sodass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird (vgl. Weiß 2013).

Nach Novacek (2012) zielt Blended Counseling auf ein „sowohl als auch“ und nicht auf ein „Entweder/oder“. Nestmann (2008: 13 zit. n. Weiss / Engelhardt 2012) plädiert für eine weitere Verschmelzung der bisherigen Parallelstrukturen „Face-to-Face-Beratung“ und „Online-Beratung“ um dadurch Synergien zwischen On- und Offlineberatung auch und gerade in der Sozialen Arbeit besser nutzen zu können.

Innovative Wege zu nutzen und neue methodische Ansätze zu erproben, ist heute nicht nur Herausforderung sondern auch Chance für Träger Sozialer Arbeit, um ihrem Auftrag und Anspruch nach fachlich fundierter Beratung weiterhin gerecht bleiben zu können (Gehrmann zit. nach Weiß / Engelhardt 2012).

Die Herausforderung besteht letztendlich in der passgenauen, fallangemessenen Kombination der Kanäle. Die nachfolgenden Good-Practice-Beispiele sollen dies exemplarisch verdeutlichen.

Good Practice-Beispiele zur kombinierten Nutzung verschiedener Kanäle im Beratungskontext

Sozialberatung

Hr. P. ist neu in der Langzeitberatung. Da er als junger Erwachsener auch noch von der Fachstelle für Junge Erwachsene (FJE) betreut wird, hat er mehrere Ansprechpersonen in den Sozialen Diensten Winterthur.

Hr. P. konnte nicht zum Erstgespräch kommen. So wurde telefonisch ein neues Datum für das Erstgespräch vereinbart. Damit Hr. P. noch fehlende Unterlagen zum Erstgespräch mitbringen kann, wurde mit ihm vereinbart, dass er eine E-Mail seiner Sozialarbeiterin erhält mit der Aufstellung, welche Unterlagen noch fehlen. Im Mail wurde er gebeten, die Unterlagen am Erstgespräch mitzubringen. Hr. P. hat am Telefon bestätigt, dass er seinen Maileingang regelmässig kontrolliert.

Zu diesem Termin ist Hr. P nicht erschienen, weil er verschlafen hat. Es wurde nochmals ein Termin vereinbart und darauf hingewiesen, dass er die Unterlagen, welche im Mail erwähnt wurden mitbringen soll. Hr. P. hat daraufhin erwähnt, dass er das Mail noch gar nicht gesichtet hätte, da er nur 1x die Woche seinen Mailaccount kontrolliert. Da er nun aber mündlich darauf hingewiesen wurde, hat er das Mail überprüft und wird die Unterlagen am Erstgespräch mitbringen.

Damit die FJE ebenfalls informiert wird, wurde ein Mail an Herrn P. und die FJE gemacht mit dem neuen Termin.



Vorteil: es können mehrere Stellen, Personen gleichzeitig informiert werden. Bedingung auch hier: genaue Abklärung, dass der Klient den Maileingang regelmässig (genaue Angaben!) überprüft.

jump/jumpina

Eine besorgte Mutter meldet sich am Wochenende per E-Mail bei der Beratungsstelle, weil sie unsicher ist, wie sie auf den Cannabiskonsum ihrer 14-jährigen Tochter reagieren soll. Sie bittet um Rückruf und hinterlässt ihre Telefonnummer. Nach einem längeren Gespräch empfiehlt die Sozialarbeiterin der Mutter, ihre Tochter für einen Grasklar-Kurs bei der Suchtpräventionsstelle anzumelden. Sie schickt ihr den Link der Stelle sowie einen entsprechenden Kurs-Flyer per E-Mail.



E-Mail ermöglicht eine Kontaktaufnahme auch ausserhalb der regulären Bürozeiten. Für Klienten und Klientinnen kann es entlastend wirken, wenn sie ihre Anliegen genau dann deponieren können, wenn sie damit konfrontiert sind. Auch die unbürokratische Informationsübermittlung auf diesem Kanal ist in manchen Klientenkontakten hilfreich und sinnvoll.

jumpina

Eine Jugendliche hinterlässt auf dem Anrufbeantworter von jumpina die Bitte, ihr zur Vervollständigung des Bewerbungsdossiers ihren Lebenslauf an ihre Mailadresse zu senden. Da die Klientin während der Schulzeit telefonisch nicht erreichbar ist, erkundigt sich die Sozialarbeiterin per SMS nach der Mailadresse und schickt ihr dann das gewünschte Dokument.



Die Nutzung von SMS ist oft sinnvoll, wenn wichtige Informationen schnell übermittelt werden müssen und andere Kommunikationskanäle im Moment nicht verfügbar sind. In Kombination mit dem Kanal E-Mail kann hier zeitnah auf ein Anliegen reagiert werden.

4 Herausforderungen im Umgang mit modernen Beratungsmedien

Eine grosse Herausforderung und aber auch Chance bei der Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle für die Beratung liegt in der Frage des Kanalwechsels. Jeder Kanal verfügt über Vorteile und Einschränkungen, sodass situativ entschieden werden muss, wann welches Medium am ehesten sinnvoll ist. Diese Entscheidungen müssen bei jedem Kontakt getroffen und überprüft werden.

Die Übersichtstabelle von Rice (1993) bietet eine wertvolle Orientierungshilfe für die Entscheidung, welches Medium für welche Tätigkeit sinnvoll ist. Dabei wurden verschiedene Aufgaben/Tätigkeiten in einem Ranking von 1 (Kommunikationskanal ist für diese Aufgabe besonders geeignet) bis 10 (Kommunikationskanal ist für diese Aufgabe eher weniger geeignet) systematisiert.

Rangliste der Medien-eignung	Face-to-Face	Telefon	E-Mail
1	Kennenlernen	Fragen stellen	Informieren
2	Fragen stellen	In Verbindung bleiben	Fragen stellen
3	Streiten	Schnell informieren	In Verbindung bleiben
4	Verhandeln	Informieren	Schnell informieren
5	Vertraulich informieren	Entscheiden	Neue Ideen finden
6	Entscheiden	Streiten	Entscheiden
7	Neue Ideen finden	Verhandeln	Streiten
8	Informieren	Neue Ideen finden	Vertraulich informieren
9	In Verbindung bleiben	Kennenlernen	Verhandeln
10	Schnell informieren	Vertraulich informieren	Kennenlernen

Quelle: Rice 1993:463, in der deutschen Übersetzung entnommen aus Katz 2009:11

Mit Ausnahme des Face-to-Face-Kontaktes stellt sich bei sämtlichen Kommunikationskanälen die Frage nach der Erreichbarkeit der beteiligten Parteien. Gemeinsam mit dem Klienten/der Klientin aufgestellte Regeln (ggf. schriftlich festgehalten) können von vornherein Klärung schaffen und somit eine Basis für den gemeinsamen Umgang mit den einzelnen Beratungsmedien bilden. Empfehlungen können je nach Arbeitskontext ausgesprochen werden, wichtig erscheint dabei, dass individuelle Gestaltungsspielräume erhalten bleiben, damit die Mitarbeitenden die einzelnen Kanäle optimal für sich nutzen können.

Weitere Herausforderungen ergeben sich bei der Nutzung der verschiedenen Kanäle: Klientinnen und Klienten verhalten sich ggf. inadäquat. Beispiele sind Cybermobbing, Nähe-Distanz-Probleme je nach Kommunikationskanal, ausfällige Verhaltensweisen bedingt durch eine tiefere Hemmschwelle oder die spontane Nutzungs- und somit Kommunikationsverweigerung. Mitarbeitende der Sozialen Dienste Winterthur müssen sich einem solchen Verhalten nicht aussetzen und benötigen die entsprechende Handlungsfähigkeit, um einen Klienten oder eine Klientin zu sperren oder offizielle Konsequenzen, institutionell oder strafrechtlich, gegen die Person auszusprechen.

Die folgende Tabelle enthält einige Empfehlungen für den Umgang mit herausfordernden Situationen am Telefon:

Herausfordernde Situation	Empfehlungen / Handlungsmöglichkeiten
<p>Das Telefon klingelt, man hat aber "eigentlich" keine Zeit</p>	<p>Es gibt immer mehrere Möglichkeiten auf ein klingelndes Telefon zu reagieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gar nicht erst rangehen • zwar annehmen, aber nicht inhaltlich auf das Anliegen des Anrufers bzw. der Anruferin eingehen, sondern einen baldigen Rückruf anbieten • annehmen und auf das Anliegen eingehen <p>Wichtig ist, dass man sich vor dem Abnehmen bzw. gleich am Anfang des Gesprächs für eine dieser Varianten entscheidet, so schafft man Klarheit und verheddert sich nicht.</p>
<p>Das Anliegen kann nicht am Telefon / per Mail geklärt werden</p>	<p>Dies dem Klienten bzw. der Klientin freundlich mitteilen und danach einen konkreten Vorschlag machen, wie es weiter geht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das kann ich so aus dem Stegreif nicht beantworten. Ich notiere mir Ihre Frage und muss zuerst einige Abklärungen machen. Ich melde mich bei Ihnen, sobald ich die Abklärungen gemacht habe. • Ich merke gerade, dass wir dieses Thema ausführlicher besprechen sollten. Lassen Sie uns doch einen Termin ausmachen für ein persönliches Gespräch, an welchem wir das in Ruhe besprechen und klären können.
<p>Es fällt (aus verschiedenen möglichen Gründen) im Moment schwer, konstruktiv auf einen Anruf einzugehen</p>	<p>Merkt man, dass die Chemie im Moment nicht stimmt, ist es besser das Gespräch auf später zu verschieben und in einer besseren Verfassung bzw. zu einem geeigneteren Zeitpunkt weiterzuführen. Ob man den Grund dafür offen nennen will oder lieber einen anderen Grund vorschreibt, ist situativ zu entscheiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entschuldigen Sie bitte, ich habe in 5 Minuten eine Besprechung, gerne würde ich das Gespräch mit Ihnen weiterführen, wenn wir mehr Zeit zur Verfügung haben. Kann ich Sie heute Nachmittag zurückrufen? Würde Ihnen um 15.00 Uhr passen?
<p>Telefonat beenden</p>	<p>Die Beendigung eines Telefongesprächs ist oft eher schwierig, gerade wenn die andere Person eigentlich noch nicht aufhören möchte. Wie kann man einen eleganten Schlusspunkt setzen? Eine Möglichkeit ist ein zusammenfassendes Fazit zu ziehen und danach das Ende des Gesprächs anzukündigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dann würde ich also sagen, verbleiben wir so, dass ich bis zu unserem nächsten Treffen xxx mache und wir dann alles weitere angehen. Passt das so für Sie? Dann wünsche ich Ihnen einen schönen Tag.
<p>Quasselstrippen, die von einem Thema ins andere wechseln und nicht zu einem Ende kommen</p>	<p>Schaffen Sie Klarheit, indem Sie sagen, wie lange Sie noch für das Gespräch Zeit haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herr Muster, um 15.00 Uhr habe ich einen Besprechungstermin. Schaffen wir es in den verbleibenden 5 Minuten, die wichtigsten Punkte zu klären? <p>Beenden Sie anschliessend zur angekündigten Zeit das Gespräch höflich, aber konsequent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herr Muster, meine Besprechung beginnt in genau einer Minute. Ich muss jetzt auflegen. Danke für Ihren Anruf, wir bleiben im Kontakt, auf Wiederhören und einen schönen Tag noch.
<p>Aufgebrachte Anrufer / Anruferinnen</p>	<p>Eine aufgebrachte Person am Telefon ist in ihrem Ärger / ihren Emotionen gefangen und deshalb nicht in der Lage, Informationen oder rationale Argumente aufzunehmen.</p> <p>Versuchen Sie deshalb nicht, eine aufgebrachte Person sofort zu beschwichtigen (Beruhigen Sie sich doch erst einmal) oder mit sachlichen Argumenten auf den Anrufer zu wirken.</p> <p>Lassen Sie sie besser einige Minuten reden. Unterbrechen Sie sie nicht, hören Sie einfach nur zu und geben Sie kleine Rückmeldungen (Ah, hm, ach! Aha! Oje! Wirklich?).</p> <p>Erst wenn die Person am Telefon so ein wenig Dampf ablassen konnte, ist es sinnvoll, konkreter nachzufragen. Verwenden Sie offene Fragen, um an mehr Informationen zu gelangen.</p> <p>Machen Sie sich Notizen, Ihr Gegenüber fühlt sich so gleich viel ernster genommen.</p> <p>Weisen Sie den Anrufer bzw. die Anruferin darauf hin: Damit ich keine Einzelheit vergesse, schreibe ich gleich mit.</p> <p>Dadurch verringert Ihr Gegenüber die Sprechgeschwindigkeit, um sich dem Schreibtempo anzupassen.</p> <p>Wiederholen Sie die wichtigsten Informationen, die Sie erhalten haben. So vergewissern Sie sich, dass Sie alles richtig verstanden haben. Erst dann ist es sinnvoll, eine Lösung anzubieten oder nächste gemeinsame Schritte vorzuschlagen.</p> <p>Stellen Sie eine zusammenfassende Abschlussfrage: Sie möchten also, dass wir X und Y machen?</p>

Herausfordernde Situation	Empfehlungen / Handlungsmöglichkeiten
<p>Aggressive oder grenzüberschreitende Anrufer / Anruferinnen</p>	<p>Solchem Verhalten sind Grenzen zu setzen. Die anrufende Person ist mitverantwortlich für einen konstruktiven Gesprächsverlauf, kann oder will sie diese Verantwortung nicht wahrnehmen, ist eine vorzeitige Beendigung des Gesprächs mit einer kurzen Begründung und einer Option wie es danach weitergeht, sinnvoll. Je länger Sie es schaffen, ruhig zu bleiben und sich im Ton / der Lautstärke nicht der anrufenden Person anzupassen, desto höher ist die Chance, dass das Gespräch nicht total eskaliert. Folgende Vorgehensweisen sind empfehlenswert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wahrgenommene Aggression verbalisieren <p>Nach Möglichkeit signalisieren Sie Interesse an der Befindlichkeit des Anrufenden, mit einer Aussage wie: „Ich empfinde Ihren Ton als aggressiv / laut / aufgebracht, so können wir kein gutes Gespräch führen, wenn Sie aber in einem anderen Ton mit mir weitersprechen, bin ich interessiert zu erfahren, was Sie so aufgebracht hat“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deutlich Grenzen setzen <p>Mit der Aufforderung, sich angemessen auszudrücken, geben Sie die Verantwortung für die Weiterführung des Gesprächs an die anrufende Person weiter, zum Beispiel so: „Das Verhalten X oder die Aussage Y geht zu weit, so bin ich nicht mehr bereit, das Gespräch weiterzuführen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine letzte Chance geben <p>"Ich merke, es läuft gerade nicht so gut im Gespräch zwischen uns. Wenn Sie bereit sind, sich jetzt sofort zu entschuldigen / den Ton zu ändern / nicht mehr so laut zu sprechen / mich ausreden zu lassen usw., dann bin ich bereit, zusammen zu überlegen was wir tun können um eine Lösung zu finden, ansonsten werde ich das Gespräch beenden".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gespräch nötigenfalls vorzeitig beenden <p>Falls auch die letzte Chance nicht genutzt wird, ist es ratsam, das Gespräch zu beenden. Empfehlenswert ist, dass man der anrufenden Person eine Option für danach mitteilt. Damit ist die Chance verbunden, dass der Kontakt zu einem späteren Zeitpunkt konstruktiver weitergehen kann.</p> <p>"Wie ich Ihnen vorhin gesagt habe, bin ich so nicht bereit, das Gespräch weiterzuführen, ich werde deshalb gleich auflegen".</p> <p>Falls noch möglich:</p> <p>"Heute haben wir keinen guten Draht zueinander gefunden, wollen wir es morgen nochmals mit einem Telefongespräch versuchen? Ich rufe Sie um XX Uhr an, einverstanden? Okay, dann hören wir uns morgen, ich lege nun auf, auf Wiederhören".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachverarbeitung von bedrohlichen Situationen gemäss internen Leitlinien <p>Falls notwendig aufgrund Belästigung, Beschimpfung, Bedrohung oder Ähnlichem ist die Situation gemäss internen Leitlinien nachzubearbeiten.</p>

Quelle: eigene Zusammenstellung HSA FHNW

Werden die vorgenannten Empfehlungen und Überlegungen im Beratungsalltag berücksichtigt, so kann Blended Counseling im Sinne einer passgenauen, fallangemessenen Kombination verschiedener Kommunikationskanäle auch und gerade in den Arbeitsfeldern eines Sozialen Dienstes zu einer höheren Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten einerseits und den Mitarbeitenden andererseits beitragen.

5 Literatur

- Becker-Hill, Sylvia (2013). Remote Coaching. In: Loebbert, Michael (Hrsg.) (2013). Professional Coaching. Konzepte, Instrumente, Anwendungsfelder. Stuttgart. S. 369-379.
- Davolio, Miryam / Guhl, Jutta / Rotzetter, Fabienne (2014). "Erschwerte Kooperation" in der Sozialhilfe - Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität. In: Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit 15.(2.13) S. 27-43).
- Döring, Nicola / Eichenberg, Christiane: Von der E-Beratung zur M-Beratung: Chancen und Grenzen des Einsatzes von Mobilmedien. In: Nestmann et.al. (2013). Handbuch der Beratung Band 3: Neue Beratungswelten. Tübingen. S.1601-1615.
- Haug, Severin / Venzin, Vigeli (2013). Alk-Check. Reduktion problematischen Alkoholkonsums bei Jugendlichen via Short Message Service (SMS) und Internet. Schlussbericht. Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung. Zürich.
- Katz, Katharina (2009). E-Mail-Kommunikation als Form der Online-Beratung – Einzelfallstudie aus dem Fallmanagement eines SGB-II-Trägers. In: e-Beratungsjournal 5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7 – April 2009.
- Knatz, Birgit (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen. In: e-Beratungsjournal 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – September 2005.
- Maier, Larissa / Schaub, Michael (2013). Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz. Bericht für das Bundesamt für Gesundheit (BAG). Zürich.
Online: http://www.isgf.ch/fileadmin/downloads/eSuchtportal_Meilenstein2_Ist-Analyse_webbasierter_Beratungs-und_Selbsthilfeangebote_in_der_Schweiz.pdf. [2014-07-02]
- Neuenschwander, Peter / Hümbelin, Oliver / Kalbermatter, Marc / Ruder, Rosmarie (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst. Zürich: Seismo Verlag.
- Novacek, Bettina (2012). Methodenvielfalt und Blended Counselling zur Erreichung von Zielgruppen. Vortrag bei der Euroguidance-Fachtagung 2012 „Widening Access“ Herausforderungen erkennen – Angebote gestalten – Zielgruppen erreichen. Online verfügbar unter http://www.oead.at/fileadmin/III/dateien/lebenslanges_lernen_pdf_word_xls/veranstaltungen/va_euroguidance/euroguidance_fachtagung_2012/07_bettina_novacek.pdf.
- Rice, R.E. (1993). Media Appropriateness. Using Social Presence Theory to compare traditional and new organizational media. In: Human Communication Research, 19 (4) S.451-484.
- Seidlitz, Heiner / Theiss, Dietmar (2007). Ressourcenorientierte Telefonberatung. Dortmund : Borgmann Media.
- Soziale Dienste Stadt Winterthur (2013). Betriebskonzept II, Flächennutzung und Organisationsabläufe. Unveröffentlichtes Konzept. Winterthur.
- Stadt Winterthur (2004). Standards in der Stadtverwaltung. Das darf man von uns erwarten. Faltblatt.
- Weber Esther, Kunz Daniel (2012).Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit. 3., überarbeitete Auflage. Interact Verlag. Luzern.
- Weinhardt, Marc (2010). Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie In: e-Beratungsjournal 6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9 – April 2010.
- Weiß, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg, Diplomica Verlag.
- Weiß, Stefanie / Engelhardt, Emily (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende). In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, ISSN 1816 – 7632, 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2012
- Wenger, Andreas / Schaub, Michael (2013). Qualitätsstandards in der eBeratung – Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites. Schlussbericht. Zürich. Online: http://www.isgf.ch/fileadmin/downloads/eSuchtportal_Meilenstein5_Qualitätsstandards_in_der_eBeratung.pdf [2014-07-02]