

## Auf allen Kanälen – beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst

SKOS-Forum Sozial Media  
am 8. September 2014

Martina Hörmann  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Fachhochschule Nordwestschweiz



### Aufbau

1. Einleitung
2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?!
3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst
4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung
5. Strukturelle Rahmenbedingungen

## 1. Einleitung

«Wir werden (...) Beratung in Zukunft nicht ohne Bezug zu neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können. (...) Beratung wird ohne Medienbezug undenkbar. In der Konsequenz wird diese Entwicklung dazu führen, dass die Relationen und Bezugssysteme, sowohl der Beratungskonzepte wie auch des Beratungshandelns sich verändern müssen und werden»  
(Engel 2002, zit. n. Weiss 2013:1)

## 2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?!

Warum dieses Thema?

- Veränderung des Arbeitsalltags für Beratungspersonen in den letzten Jahren durch vielfältige Erreichbarkeit mit unterschiedlichen Medien
- verändertes Mediennutzungsverhalten der Klientinnen und Klienten
- begrenzte Ressourcen für persönlicher Gespräche mit Klienten und Klientinnen
- Effizienzgedanke
- adäquate Nutzung der verschiedenen Medien für Beratung

## 2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?! Begriffsverständnis

- in Analogie zum Begriff des Blended Learning zunächst verstanden als «Mischung von Face-to-Face Beratung und Onlineberatung» (Weiß 2013: 12)
- vom «Entweder / oder» zum «Sowohl als Auch»  
„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).
- erweitertes Verständnis: Blended counseling als kombinierte Nutzung verschiedener Beratungskanäle

## 2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?! Verständnis von Beratung

Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen mindestens zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchenden – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen.  
(Sickendiek/Engel/Nestmann 2002:13)

## 2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?!

### Verständnis von Beratung

Sozialarbeiterische Beratung nach Weber/ Kunz (2012: 12) :



## 2. Blended Counseling – ein Thema für Sozialdienste?!

### Hintergrund

Projekt mit den Sozialen Diensten Winterthur

- Mai 2013 – September 2014
- Diagnose der IST-Situation zur Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle für die Beratung
- Entwicklung von «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur»
- Sammlung von Good-Practice-Beispielen für unterschiedliche Beratungssituationen

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von **Telefon**, E-Mail und SMS im Sozialdienst

#### **Nutzung des Telefons**

- als Beratungsmedium ergänzend zur Face-to-Face-Beratung
- gut geeignet für schnellen Informationsaustausch
- unkompliziert und zeitsparend
- eignet sich um mit den Klientinnen und Klienten in Verbindung zu bleiben und Fragen zu klären
- ermöglicht zeitnahes Reagieren

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von **Telefon**, E-Mail und SMS im Sozialdienst

#### **beraterische Nutzung und Potenzial**

- Kurzberatung (auch spontan aus einem Informationsgespräch heraus), Klärung von einfachen Fragen und Anliegen
- Kontaktpflege und Informationsaustausch
- Vorabklärungen vor einem ersten Beratungsgespräch
- Triage
- bei komplexeren Anliegen: Terminvereinbarung sinnvoll
- telefonische Interventionen funktionieren, wenn die Klientin die Fachperson aus Face-to-Face-Beratungen kennt, Vertrauen gefasst hat.
- geeignet für Kontaktaufnahme von Seiten der Klientin => kann stabilisierend und beruhigend wirken

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von Telefon, **E-Mail** und SMS im Sozialdienst

#### **Nutzung von E-Mail**

- Klärung von Sachfragen oder einfachen Anliegen
- Weiterleitung von Informationen, Verweis auf Links und/oder weitere Angebote
- Einladung zu einem persönlichen Beratungsgespräch
- unterstützende und vor- bzw. nachbereitende Funktion für die Beratung Face-to-Face oder per Telefon.

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von Telefon, **E-Mail** und SMS im Sozialdienst

#### **beraterische Nutzung und Potenzial**

- geringer Aufwand
- in Verbindung bleiben bei längeren Pausen im persönlichen Kontakt
- niederschwelliger Kanal => geringer Aufwand für Klientinnen und Klienten
- Asynchronität => Anliegen können jederzeit deponiert werden
- Alternative zu kostenpflichtigen Kommunikationskanälen (bspw. Handy).
- Sicherstellung des Kontaktes bei Klientinnen und Klienten, die selten ihr Zuhause verlassen und/oder spezifische Störungen aufweisen
- höhere Verbindlichkeit durch die Verschriftlichung von Vereinbarungen

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen beim Einsatz von Telefon, E-Mail und **SMS** im Sozialdienst

#### **Nutzung von SMS / Mobilkommunikation**

Mobilkommunikation: Kommunikation über portable, drahtlos vernetzte Informations- und Kommunikationsgeräte

- im Sozialdienst bisher eher gering, teilweise auch aufgrund technischer Einschränkungen
- Nutzung insbesondere für
  - Kurzinfos/informativer Kontext
  - Terminabklärungen
  - Reminder
  - Aufforderung zur Kontaktaufnahme

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen beim Einsatz von Telefon, E-Mail und **SMS** im Sozialdienst

#### **beraterisches Potenzial**

- bisher v.a. in der Beratung von Jugendlichen und im Gesundheitsbereich
- weitere Nutzungen im Bereich mobiler Information oder Training / Coaching
- insbesondere als ergänzendes Medium in der kombinierten Nutzung mit anderen Kanälen interessant
- Fokus: „dran bleiben“ z.B. Befindlichkeit zwischen zwei Face-to-Face-Terminen oder vor bzw. nach einem Termin erfragen
- SMS als Mittel von „Unterstützter Kommunikation“ bei Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen

### 3. Möglichkeiten und Zielsetzungen der Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS kombinierte Nutzung

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

### 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung Telefon

- eingeschränkte Wahrnehmung des Gegenübers
- Kanal ist nicht für alle Anliegen geeignet => Differenzierung zwischen Kurzberatung und komplexer Beratung
- Verständigungsprobleme bei fehlenden Sprachkenntnissen
- Klientin oder Klient kann sich an lauten Orten aufhalten, wodurch nicht nur deren Konzentration, sondern auch das Hörverständnis beeinträchtigt sein kann

#### 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung Telefon

##### **Rahmenbedingungen für komplexe Beratungen am Telefon**

- ausreichend Zeit, ggf. eine entsprechende Vorbereitung, Ungestörtheit
- durch eine geeignete Gesprächsführung sicherstellen, dass übermittelte Informationen beim Gegenüber richtig angekommen sind.
- bei ungeplanten Telefonaten, wenn Klientinnen oder Klienten sich mit einem Anliegen telefonisch melden => prüfen, ob die o.a. Rahmenbedingungen für ein (potenziell längeres) Telefongespräch gegeben sind

#### 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung E-Mail

- Asynchronität => zeitversetzte Antwort
- Datenschutz häufig nicht gewährleistet
- Niederschwelligkeit => ggf. verringerte formelle Distanz
- wichtig: Netiquette = Spielregeln für die Nutzung von E-Mails vereinbaren
- altersabhängig: Jugendliche nutzen diesen Kanal wenig bis gar nicht

## 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung E-Mail

Voraussetzungen auf Seiten der Klientin/des Klienten:

- Technische Voraussetzungen (Gerät, Internetverbindung)
- Eigener Mailaccount, um die Vertraulichkeit zu wahren
- Mailaccount wird ausreichend genutzt
- Ausreichende Sprachkompetenz
- schriftliche Ausdrucksweise

## 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung E-Mail - Nettiquette

Nettiquette: Abzugeben an Klientinnen und Klienten zu Beginn des Kontaktes

<p><b>Grundsätzliches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientinnen und Klienten werden zu Beginn des Kontaktes darüber informiert, dass der Mailkontakt Bestandteil der Akte ist und somit dokumentiert wird.</li> </ul> <p><b>Stil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seien Sie höflich</b> 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 die Mailadresse verbirgt sich ein Mensch, den man verletzen 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.</li> </ul> <p><b>Aussere Form</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Schreiben Sie immer eine aussagekräftige Betreffzeile</b> 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.</li> <li>• Bitte nutzen Sie die Einstellung im Mailprogramm, dass der Mailtext des Absenders bzw. der Absenderin unten angelegt ist. So lässt sich der Vorgang schneller zuordnen.</li> <li>• <b>Wenden Sie als Absenderin sichtbar</b> Machen Sie es dem Gegenüber leichter. Zwar setzen alle E-Mail-Programme Ihre Absenderadresse automatisch in den Nachrichtenkopf jeder abgesetzten E-Mail, jedoch sollten Sie am Fußende Ihrer E-Mails Informationen über sich anfügen (möglicherweise Name, Wohnort, Kontaktdaten). Dies wird von vielen E-Mail-Programmen auch schon ermöglicht, diese Funktion nennt sich "Signatur".</li> <li>• Nutzen Sie Groß- und Kleinschreibung.</li> </ul> <p><b>Sicherheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In eine unverschlüsselte E-Mail gehört nur Information, die Sie auch auf eine Postkarte schreiben würden</b> 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 würden. Greifen Sie bei vertraulichen Informationen auf andere Kommunikationskanäle zurück.</li> </ul> <p><b>Adressierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bitte leiten Sie E-Mails nicht einfach weiter</b> 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.</li> </ul> <p><b>Inhalt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Schreiben Sie Inhalte, keine leeren E-Mails</b> Versenden 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-Feld 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.</li> </ul>
--

#### 4. Herausforderungen und Grenzen der Nutzung SMS/Mobilkommunikation

- für komplexe Problemstellungen und als alleiniger Kanal nicht geeignet
- zumeist technische Beschränkungen
- Datenschutz

#### 5. Strukturelle Rahmenbedingungen

- Datenschutz
- technische Voraussetzungen
- Gesamtkonzept der Institution
- Knowhow der Mitarbeitenden

## Literatur

- 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.
- Sickendiek, U. / Engel, F. / Nestmann, F. (2002). Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim und München
- Weber Esther, Kunz Daniel (2012). Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. 3., überarbeitete Auflage. Interact Verlag. Luzern.
- 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

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Fragen?

Bezugsadresse der Leitlinien der Sozialen Dienste Stadt Winterthur (ab 10.9.2014)

[www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte](http://www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte)

Kontakt: Prof. Dr. Martina Hörmann  
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Fachhochschule Nordwestschweiz  
[martina.hoermann@fhnw.ch](mailto:martina.hoermann@fhnw.ch)