

Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten? Potenziale von Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

Praxis-Tagung: Workshop 11
27. Januar 2016

Martina Hörmann, Dominik Schenker
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz



Überblick über den Workshop

- Einleitung
- Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten?
 - ✓ Einleitung
 - ✓ Chancen und Herausforderungen der Mediatisierung
 - ✓ Blended Counseling: Begriff und Modelle
- Praxisbeispiele aus den «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur»
- Erste Ergebnisse aus dem Projekt «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit»

Einleitung

**Marc Zuckerberg, Person des Jahres 2010,
schaffte es in einem Zeitraum von weniger als sieben Jahren,
ein Zwölftel der Menschheit digital miteinander zu vernetzen.
Zwischenzeitlich ist es annähernd ein Sechstel.
(vgl. Alfert 2015:17)**

«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)

Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten?

- rasante Mediatisierung der Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit.
In den Bereichen «Information, Kommunikation und Kooperation durchdringen» neue Medien «sämtliche Lebensbereiche und sind inzwischen wie **selbstverständlich Teil des privaten und beruflichen Alltags** geworden.» (Alfert 2015:17)
- «wenn Soziale Arbeit also die **lebensweltlichen Zusammenhänge ihrer AdressatInnen berücksichtigen** will, erscheint es zunächst unverzichtbar, sich in mediale Kontexte zu begeben, um die AdressatInnen zu erreichen und um ihnen alltagsentsprechende Angebote zur Verfügung stellen zu können» (Kutscher 2014:40)
- digitale Medien als **unverzichtbares Kommunikationsmittel zwischen Professionellen und AdressatInnen** (Kutscher 2014:39)
- «Geht es darum, möglichst vielen Menschen einen **niedrigschwelligen Zugang zu Hilfesystemen** zu ermöglichen, führt kein Weg daran vorbei, möglichst unterschiedliche Zugangswege anzubieten.» (Wenzel 2015:39).

Chancen der Mediatisierung von Beratung I

- «revolutionsartige Neuerungen» für Beratung und Therapie durch das Internet (Wenzel 2013:106)
- Schaffung **neuer, zusätzlicher, niedrigschwelliger, adressatenzentrierter Zugänge** z.B. durch Onlineberatung
- Ratsuchende wenden sich **frühzeitiger** an eine professionelle Stelle
- elektronische Medien ermöglichen eine **offenere Problemmunikation** als das persönliche Gespräch (Knatz/Dodier 2003:127)
- «Durch Neue Medien, insbesondere durch **anonyme Beratungsangebote**, können nun auch diejenigen Menschen erreicht werden, die sich nicht in der Lage fühlen, professionelle Hilfe vor Ort zu suchen.» (Wenzel 2015:38)
- «(...), dass Klienten vor allem das **geringere Klientifizierungsrisiko** schätzen. Dies bedeutet: (...), es besteht kein potenzielles Stigmatisierungsrisiko, ich kann 'experimentelle' Fragen stellen, kann sie mehreren Experten stellen usw. **Und wenn alles schief läuft, bleibt mir die Delete-Taste. Ich bleibe User und werde nicht gleich zum Klienten.**» (Eugster in Pichler 2014).

Chancen der Mediatisierung von Beratung II

- «**Mythos Unmittelbarkeit** im Face-to-Face-Kontakt» (Wenzel 2015:36)
- nicht nur Information d.h. die Beantwortung wissensbezogener Fragestellungen.
Bedarf auch «emotionale Fragen verschiedenster Art zu bearbeiten. Damit bietet das Internet neue Möglichkeiten, **Menschen in schwierigen Situationen zu erreichen** und zwar selbst dann, wenn es um schambesetzte oder hoch emotionale Themen geht.» (ebd.:38)
- Erreichung neuer Zielgruppen ist empirisch belegt (Wenzel 2013, Weinhardt 2009)
- mediale Beratung nicht als Konkurrenz, sondern trägt sogar zur Steigerung der Nachfrage nach Face-to-Face-Beratung bei
«Somit **kann die schriftliche Beratung per Internet eine Brücke bauen** zu den örtlichen Angeboten der Beratungsstellen» (Wenzel 2013:106)
- **Triage** durch die im Internet vorfindbaren Informationen zu Beratungsangeboten vor Ort (bin ich hier mit meinem Anliegen richtig?) (Wenzel 2015:106/107)

Herausforderungen

- Reflexion der Wirkungen des mediatisierten Hilfeprozesses, v.a. auch im Hinblick der **sich verändernden Relationen von Öffentlichkeit und Privatheit** (zugängliche Informationen, Räume der Kontaktaufnahme mit (potentiellen) AdressatInnen, Abgrenzung von Fachkräften) (Kutscher 2014:40)
- Gefahr der **Reproduktion von Ungleichheit** innerhalb der Mediennutzung sowie Herausforderung der ungleichheitssensiblen Gestaltung von Beteiligungs- wie Beratungsangeboten über digitale Medien (ebd.).
- Dilemma **Zielgruppenerreichung versus Datenschutz** (Kutscher 2014)

Verständnis von Beratung

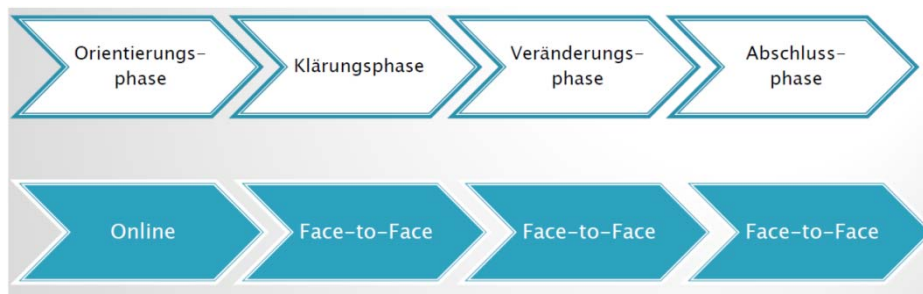
Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen mindestens zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchenden – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen.
(Sickendiek/Engel/Nestmann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

Blended Counseling - 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).
- Idee: Nutzung der Vorteile des jeweiligen Kommunikationskanals
- in beide Richtungen denkbar
 - a) von Face-to-face zum Einbezug weiterer Kommunikationskanäle
 - b) niedrigschwelliger Zugang über Onlinekanäle und anschließende Überführung ins Offline-Beratungssetting

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:38)

«Orientierung / Kontaktaufbau online»



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013)

«Orientierung / Kontaktaufbau online»

Kontaktaufbau und die Klärung des Anliegens finden online statt

wird v.a. von Beraterinnen und Beratern angewendet, die aus der klassischen Beratung kommen

«Vielmehr sollte ein Settingwechsel dann stattfinden, wenn es auf der Grundlage eines Arbeitskonzeptes besonders sinnvoll erscheint, um den Beratungsprozess zu unterstützen» (Weiss 2013:39)

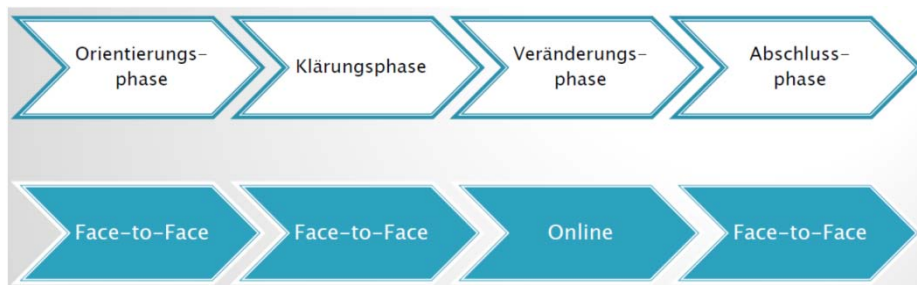
geeignet für: Nutzer/innen, die Interesse an Offline-Interventionen haben, aber zuvor einen unverbindlichen Kontakt wünschen

⇒ **anonymer Erstkontakt zum Abbau von Berührungsängsten**

⇒ **insbesondere geeignet bei stigmatisierten, schambesetzten Themen**

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:46)

«Veränderung online»



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013)

«Veränderung online»

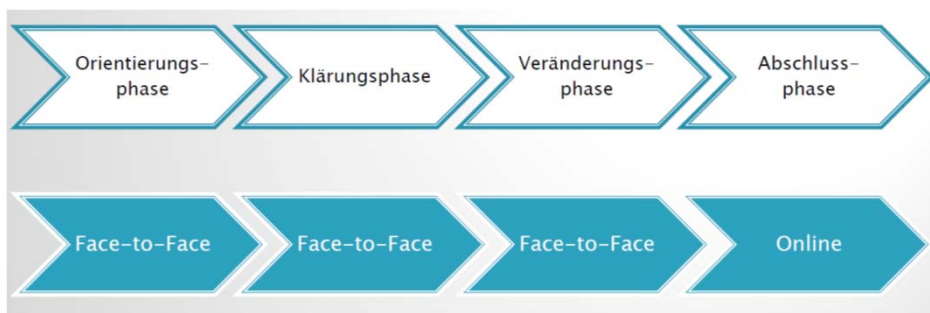
Orientierungs-, Klärungs- und Abschlussphase finden Face-to-Face statt, die Durchführungsphase findet online statt.

geeignet für komplexe Problemsituationen oder Multiproblemlagen, bei denen der Klärungsprozess viel Zeit in Anspruch nimmt

- ⇒ ermöglicht die effiziente Begleitung des Klienten / der Klientin bei der Umsetzung eines Handlungsplanes mithilfe häufiger Kurzkontakte anstelle zeitaufwändiger Vor-Ort-Termine
- ⇒ ermöglicht eine schnelle Reaktion des Beraters / der Beraterin
- ⇒ unterstützt die schrittweise Ablösung von der Beratung und stärkt die Autonomie der Klientin / des Klienten
- ⇒ virtueller Beratungsprozess ist schriftlich dokumentiert
- ⇒ trägt zur Sicherung der Nachhaltigkeit der Beratung bei

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:54)

«Abschluss online»



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013)

«Abschluss online»

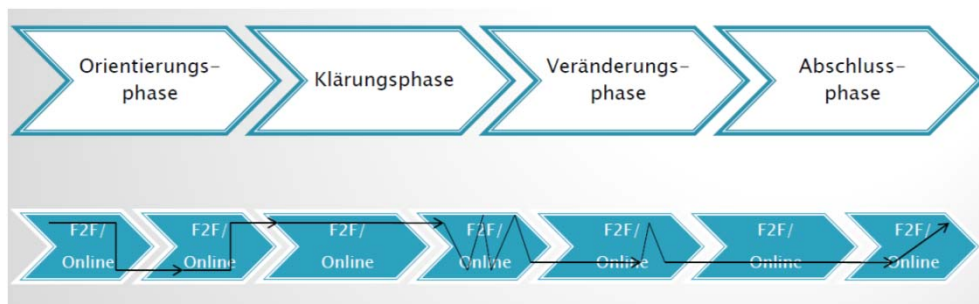
Modell der internetbasierten Nachsorge wird bisher insbesondere im psychotherapeutischen (stationären) Setting angewendet und erforscht

zielt auf die Begleitung der Umsetzung der erarbeiteten Schritte im Alltag und der Sicherung der Nachhaltigkeit der erreichten Veränderungen

- ⇒ virtuelle Abschlussphase unterstützt einen schrittweisen Ablösungsprozess
- ⇒ bei Bedarf längere Nachbetreuung möglich, da ressourcensparend
- ⇒ Sicherung des in der Veränderungsphase erreichten durch kontinuierliche Reflexion in der virtuellen Nachbetreuung

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:58)

«Flexibler Wechsel»



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013)

«Flexibler Wechsel»

Settingwechsel

- ⇒ erfolgt je nach Bedarf und Zielsetzung der einzelnen Schritte
- ⇒ kann von beiden Seiten initiiert werden
- ⇒ Onlinesettings ermöglicht es die Beratungsinteraktion unkompliziert an Dringlichkeit und Bedürfnislage der Klientin / des Klienten anzupassen
- ⇒ flexible Nutzung der Vorteile des jeweiligen Kommunikationskanals

Voraussetzungen für Blended Counseling

Beratungsfachkräfte

möglichste eine anerkannte Weiterbildung in Onlineberatung (vgl. DGOB)

- ⇒ selbstreflexive Skills und Kenntnis theoretischer Konzepte medienbasierter Beratung
- ⇒ psychologische und kommunikative Skills
- ⇒ technische Kompetenzen
- ⇒ Datenschutz- und Sicherheitskompetenz

Einrichtungen

- ⇒ Datensicherheit
- ⇒ Websitegestaltung und Usability
- ⇒ Vermittlung der Beratung (personelle Kontinuität)

Klientinnen und Klienten

- ⇒ ungestörter Internetzugang
- ⇒ basale Grundkenntnisse der Internetnutzung
- ⇒ Schriftsprachliche Kompetenz
- ⇒ Flexibilität (bezogen auf den Settingwechsel)

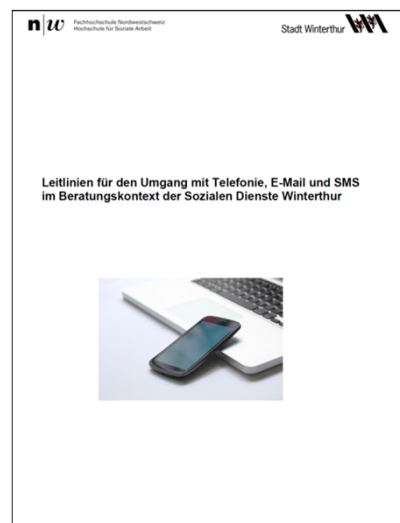
(vgl. Weiß 2013:62ff.)

Blended Counseling – erweitertes Verständnis

- Blended Counseling umfasst mehr als die Kombination von Online und Offline-Kommunikationskanälen
- erweitertes Verständnis: Blended Counseling verstanden als «kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung» (Hörmann 2014)
- Chancen der Kombination der Kommunikationskanäle Face-to-Face, Telefon, E-Mail, und SMS (Hörmann/Marti/Heri 2014).
- basierend auf einem erweiterten Verständnis von Beratung in der Sozialen Arbeit (Weber/ Kunz 2012: 12).

Praxisbeispiel: Leitlinien Winterthur

- Soziale Dienste Winterthur einbezogene Hauptabteilungen
«Sozialberatung»
«Gesetzlicher Betreuungsdienst»
«Prävention und Suchthilfe»
- Einschätzung zu Nutzung und Potenzialen von Telefon, E-Mail und SMS im Beratungsalltag
- Erarbeitung von LEITLINIEN zum Umgang mit Telefonie, Email und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur



Nutzung des Telefons

Vorteile:

- Telefonische Interventionen funktionieren, wenn die Klientin / der Klient die Fachperson bereits aus Face-to-Face-Beratungen kennt und Vertrauen gefasst hat.
- als rasches Kontaktmedium das persönlichste (z.B. in Notfallsituationen). geeignet für Kontaktaufnahme von Seiten der Klientin / des Klienten => kann stabilisierend und beruhigend wirken

Grenzen:

- Sprachliche Mindestkompetenz
- ggf. Konzentrationsschwierigkeiten und beeinträchtigt Hörverständnis je nach Umfeld des Klienten

Nutzung von E-Mail

Vorteile:

- Weiterleitung von Informationen, Verweis auf Links und/oder weitere Angebote
- niederschwelliger Kanal => geringer Aufwand für KlientInnen
- Asynchronität => Anliegen können jederzeit deponiert werden
- Alternative zu kostenpflichtigen Kommunikationskanälen (bspw. Handy).
- Sicherstellung des Kontaktes bei KlientInnen, die selten ihr Zuhause verlassen und/oder spezifische Störungen aufweisen

Grenzen:

- Abbau von formeller Distanz

E-Mail als ergänzender Kanal zu Face-to-face

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 erfuhr weniger Störungen durch emotionale "Ausraster".



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

Kombination von E-Mail und Telefon

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.

Nutzung von SMS

Vorteile:

- Fokus: „dran bleiben“ z.B. Befindlichkeit zwischen zwei Face-to-Face-Terminen oder vor bzw. nach einem Termin erfragen
- SMS als Unterstützung in der Kommunikation mit KlientInnen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen

Grenzen:

- Beraterisches Handeln ist durch die alleinige Nutzung des Kommunikationskanals SMS nicht möglich.

Kombination von SMS und Telefon

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.

Kombination von SMS und Telefon

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 f-2-f-Kontakt haben sie auf diesem Kommunikationskanal die Möglichkeit, zeitverzögert zu antworten und bei Meinungsänderungen dabei auch eher „das Gesicht zu wahren“.

jumpina = Beratungsangebot für Mädchen zwischen Schule, Beruf und Freizeit

Kombination von SMS und Telefon

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.

Erste Ergebnisse aus dem Projekt «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit»

- Kurzinfo zum Projekt
- Zentrale Resultate
- Herausforderungen und Chancen

Blended Counseling – Bündelung der Vorteile

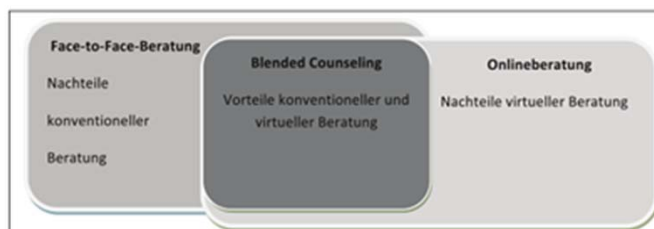


Abb.: Vorteile konventioneller und virtueller Beratung (Weiss 2013:13 n. Sieland/Rahn 2007)

Leitfragen des Projektes

- Welche **Kommunikationskanäle** werden derzeit **in welcher Form** in der Beratung genutzt?
- Inwiefern zeigen sich **Kombinationen verschiedener Kanäle** in den untersuchten Handlungsfeldern?
- Inwiefern zeigen sich die von Weiss postulierten Vorteile der Vereinigung verschiedener Kanäle in der Praxis?
- Welche **Herausforderungen** bestehen in den Institutionen beim kombinierten Einsatz verschiedener Medien in der Beratung?
- Welche **Vorteile** von Blended Counseling **sind für die ausgewählten Handlungsfelder relevant und realisierbar** bzw. welche Wirkungen werden ggf. sichtbar?
- Wo werden in den jeweiligen Handlungsfeldern **Entwicklungspotenziale** für die Nutzung von Blended Counseling gesehen?

Eckdaten des Projektes und Vorgehensweise

Laufzeit: 1. Mai 2015 – Januar 2016

Finanzierung: Seraphisches Liebeswerk Solothurn

explorative Vorstudie in den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit (SSA), Jugendberatung, Suchtberatung, Sozialdienste

- 8 leitfadengestützte Interviews mit Fachpersonen aus der Praxis verschiedener Organisationen in den ausgewählten Handlungsfeldern
- 2-3 strukturierte Gespräche mit Schlüsselpersonen zur Erschliessung des jeweiligen Handlungsfeldes
- ergänzende Literaturrecherche
- Bündelung der Ergebnisse in Form eines Schlussberichts

Situation heute

- Blended Counseling spielt im Berufsalltag (der Nicht-Online-Beratung) in der SSA, Sucht- und Jugendberatung eine untergeordnete Rolle.
- Bei den meisten Interviewten ist eine grundsätzliche Offenheit für Blended Counseling feststellbar, besonders um näher an der Lebenswelt der KlientInnen zu sein.
- Es werden heute von der Nicht-online-Beratung Telefon/SMS zum Terminmanagement, Handy in Krisenfällen und z.T. E-Mail zur Ermöglichung einer höheren Beratungsfrequenz aktiv verwendet.
- Ein Teil der Schulsozialarbeitenden nutzt WhatsApp als Kontaktmöglichkeit, jedoch bewusst Facebook nur als Informationsquelle über virulente Themen vor Ort.
- Wenig Vorstellung über Möglichkeiten des Blended Counseling

Herausforderungen

- Selbstbild, konzeptueller Rahmen und Ausbildung bewirken eine starke Konzentration auf face-to-face
- Nicht alle KlientInnen sind auf allen Kanälen erreichbar (E-Mail, SMS, Telefon, WhatsApp etc.)
- Alters-, Schicht- und Bildungsabhängigkeit der Kanäle als Vor- und Nachteil
- Schnelle Abfolge von unterschiedlichen Kanälen
- Es fehlen «geschützte» Kanäle/Applikationen und ein spezifisches Beratungswissen für das Blended Counseling
- KlientInnen erwarten bei Blended Counseling eine schnelle Reaktion der BeraterInnen.

Herausforderung Datenschutz

- AnbieterInnen wollen durch die Analyse der Daten die Nutzer/innen mit spezifischer Werbung versorgen (Geschäftsmodell). Darauf sind die Google-, Facebook- oder WhatsApp-Nutzungsbedingungen ausgelegt.
- Bei spezifischen Lösung für die Beratung ist der Missbrauch über eine kommerzielle Auswertung der Daten ausgeschlossen, das Risiko eines kriminellen Zugriffs auf die Daten bleibt (letzteres ist auch bei der Briefpost vorhanden)
- Rechtslage in der Schweiz weicht von der Praxis ab
- Güterabwägung: Datenschutz vs. Erreichbarkeit besonders in Krisensituationen

Heute bereits genutzte Chancen

- KlientInnen, die häufiger mit dem/der BeraterIn in Interaktion treten wollen, als vom institutionellen Rahmen vorgesehen, wird die Kommunikation per E-Mail angeboten.
- Erinnerungen und niederschwellige Kontaktaufnahmen per SMS oder E-Mail.
- In Lebenswelt der Klient/innen präsenter
- Verbesserte Information über Angebot und Senkung der Zugangsschwelle (Beschreibung des Angebotes, Bild des/der Berater/in)

Chancen in SSA, Jugend- und Suchtberatung

- Verbindung der verschiedenen Kanäle mit Zusatzfunktionen (erleichtertes Terminmanagement, Dokumentation, Evaluation)
- Zusätzliche und häufigere Kontakte mit Berater/in möglich/Effizienzsteigerung
- Senkung der Zugangsschwelle
- Gewährleistung von zusätzlicher Anonymität vor Peers (keine Beobachtung der Interaktion BeraterIn-KlientIn von aussen wahrnehmbar)
- Entspricht der Kommunikationsverhalten eines grossen Teils der KlientInnen
- Durch das Ernstnehmen der Lebenswelt Steigerung der Glaubwürdigkeit
- Einfachere Kontaktaufnahme im Krisenfall

Literatur

- Alfert, Nicole (2015). Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden. Springer VS.
- Engel, Frank (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann u. Engel (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt, 135-154.
- DGOB - Deutschsprachige Gesellschaft f. psychosoziale Onlineberatung. Qualitätsstandards. Richtlinien zur Anerkennung von OnlineberaterInnen. Online: <http://www.dg-online-beratung.de/mitgliedschaft/qualitaetsstandards.html> [2015-3-15]
- Hörmann, Martina (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO - Zeitschrift für Sozialhilfe 04/14, S.26-27.
- Hörmann, Martina / Marti, Sarah / Heri, Matthias / AG Leitlinien (2014). Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur. Winterthur/Olten. Online: www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte
- Knatz, Birgit, Dodier, Bernard (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart, Klett-Cotta.
- Kutscher, Nadia (2014). Apps, Facebook, Onlineberatung... Soziale Arbeit goes digital. In: Sozial Extra 4/2014: 39-41.
- Pichler, Karlheinz (2014). «Think Mobile» beeinflusst auch das Beratungsgeschäft. Interview mit R. Eugster. In: ICT Kommunikation <http://ictk.ch/content/think-mobile-beeinflusst-auch-das-beratungsgesch%C3%A4ft#content> [2015-08-29]
- 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, 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2012.
- Weinhardt, Marc (2009). E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfform in der sozialen Arbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften (Wiesbaden).
- Wenzel, Joachim (2013). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3), S. 105-110.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Fragen?

Kontakt:

Martina Hörmann, Dominik Schenker
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz
martina.hoermann@fhnw.ch
dominik.schenker@fhnw.ch