

Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten? Potenziale von Blended Counseling am Beispiel der Suchtberatung

Vortrag bei der Berner Gesundheit
2. Juni 2016

Prof. Dr. Martina Hörmann
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz



Aufbau

- Wozu näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten?
- Mediatisierung von Beratung
- Blended Counseling: Begriff und Modelle
- Eckdaten der Projekte zum «Blended Counseling»
- Ergebnisse mit Fokus auf Suchtberatung
- Ausblick

**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 von Sozialer Arbeit und psychosozialer Beratung. 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 **niedrigschwiligen Zugang zu Hilfesystemen** zu ermöglichen, führt kein Weg daran vorbei, möglichst unterschiedliche Zugangswege anzubieten.» (Wenzel 2015:39).

Mediatisierung von Beratung

- «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).

Mediatisierung von Beratung

- «**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 der Mediatisierung

- 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)

Herausforderungen der Nähe zur Klientel

unerwünschte Nebeneffekte

- Disinhibition Effect (z.B. Mailbombardement, fehlende Höflichkeitsregeln)
- erschwerter Umgang mit der professionellen Distanz

fachliche Herausforderungen

- technische und konzeptionelle Fähigkeiten

Verständnis von Beratung

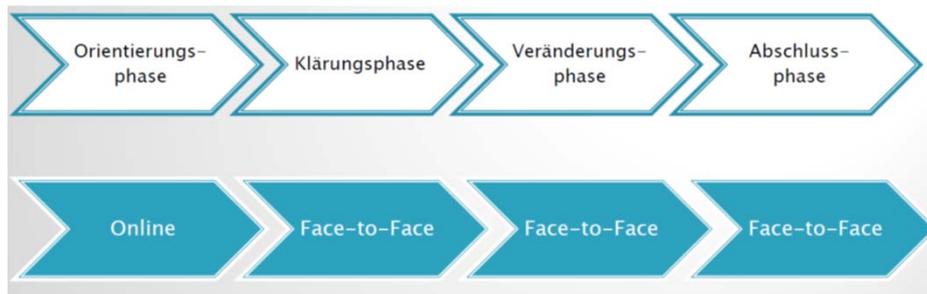
Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen mindestens zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchenden – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen. (Sickendiek/Engel/Nestmann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

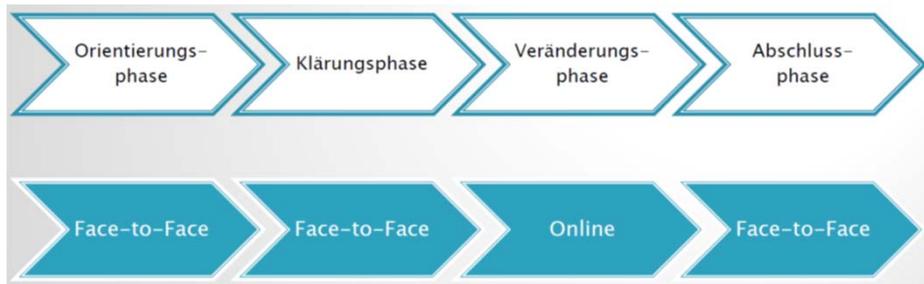
«Vielmehr sollte ein Settingwechsel dann stattfinden, wenn es auf der Grundlage eines Arbeitskonzeptes besonders sinnvoll erscheint, um den Beratungsprozess zu unterstützen» (Weiss 2013:39)

⇒ **anonymer Erstkontakt zum Abbau von Berührungängsten**

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

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:46)

«Veränderung online»



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013)

«Veränderung online»

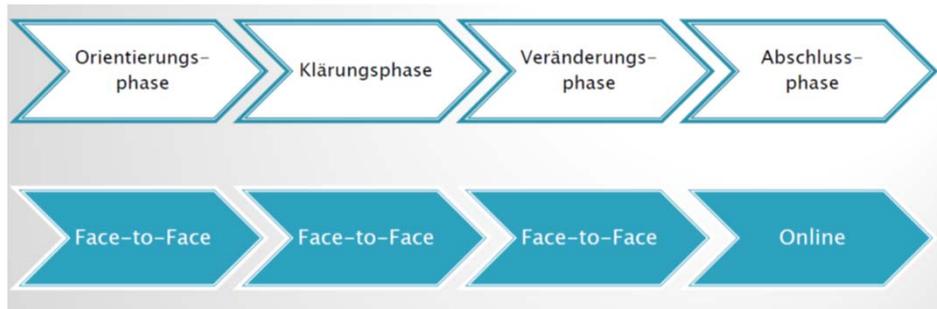
Orientierungs-, Klärungs- und Abschlussphase finden Face-to-Face statt, die Durchführungsphase findet online statt.

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

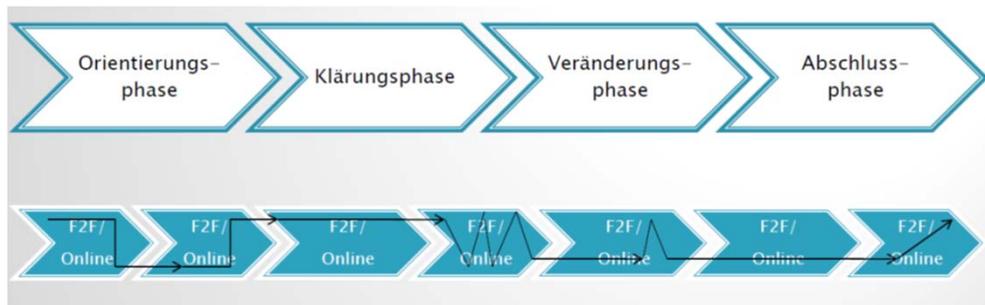
zielt auf die Begleitung der Umsetzung der erarbeiteten Schritte im Alltag und der Sicherung der Nachhaltigkeit der erreichten Veränderungen

⇒ virtuelle Abschlussphase unterstützt einen schrittweisen Ablösungsprozess

⇒ bei Bedarf längere Nachbetreuung möglich, da ressourcensparend

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 ermöglichen 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 onlinebasierten Kanälen und dem Face-to-Face-Kontakt
- 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).

Projekte zum «Blended Counseling» 1

Dienstleistungsprojekt: «Telefonie, E-Mail und SMS
im Beratungsalltag der Sozialen Dienste Winterthur»
(Mai 2013 – September 2014)

- Diagnose der IST-Situation zur Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle für die Beratung
- Einbezogene Hauptabteilungen: Sozialberatung, Gesetzlicher Betreuungsdienst, Prävention und Suchthilfe
- Sammlung von Good-Practice-Beispielen für unterschiedliche Beratungssituationen
- Entwicklung von «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur»

Projekte zum «Blended Counseling» 2

Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit
(Mai 2015 - April 2016)

explorative Vorstudie in den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit,
Suchtberatung und Sozialdienste

- Inwiefern zeigen sich **Kombinationen verschiedener Kanäle** in den untersuchten Handlungsfeldern?
- 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?

Situation heute

- Blended Counseling spielt im Berufsalltag in den untersuchten Handlungsfeldern 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 gibt eine punktuelle Nutzung von Elementen des Blended Counseling (Telefon/SMS für Terminmanagement, Handy in Krisenfällen und z.T. E-Mail zur Ermöglichung einer höheren Beratungsfrequenz).
- Es existieren relativ wenig konkrete Vorstellungen über die Möglichkeiten des Blended Counseling

Positive Effekte / Potenziale von Blended Counseling

- Senkung der Zugangsschwelle zur Beratung
- verbesserte Lebensweltnähe
- verbesserte Möglichkeiten der flexiblen Gestaltung von Beratungsprozessen
- Effizienzsteigerung durch Intensivierung von Beratungsprozessen bei gleichbleibendem Ressourceneinsatz

- übereinstimmende Favorisierung des Modells «Flexibler Wechsel»

Herausforderungen

- Selbstbild, konzeptueller Rahmen und Ausbildung bewirken eine **starke Konzentration auf face-to-face**
- die **Beschleunigung in der Kommunikation** und damit einhergehende veränderte Erwartungen bei den Klientinnen und Klienten, die eine Neujustierung der eigenen Grenzen der Erreichbarkeit erfordern
- differenzierte Analyse der bevorzugten Kommunikationskanäle bei den jeweiligen Anspruchsgruppen erforderlich => **Vorbeugung eines Digital Gap**
- teilweise fehlende technische Ausstattung (Dienstsmartphone, personalisierte Zugänge)

Herausforderungen

- **fehlendes spezifisches Beratungswissen** für Blended Counseling
- Favorisierung des **Modells «Flexibler Wechsel»** versus hohe Anforderungen an die konzeptionellen Voraussetzungen sowie die methodischen und technischen Fähigkeiten zur professionellen Umsetzung dieses Modells
«Um die Brücke zu bauen braucht es fachliche Überlegungen und Skills, aber auch technische und organisatorische Überlegungen um die Brücke zu bauen, das ist der Aufwand.» (18:52)
- Notwendigkeit der Qualifizierung
Erfahrung bei Safezone: *«Mitglieder im virtuellen Team haben bestätigt, dass sich erst durch die Schulung die Kontakte zu Klienten verlängert, geöffnet haben.» (18)*

Herausforderungen Datenschutz

- die mangelnde Verbreitung von Applikationen bzw. Kanälen, die den Schweizer Datenschutzanforderungen genügen

Bei den Interviewten vorfindbare Haltungen (sehr breite Streuung)

- ausgeprägte Datenschuttsensibilität mit der Konsequenz die Potenziale neuer Kanäle zu sehen, aber bewusst nicht oder wenig zu nutzen
- Faszination für die neuen Möglichkeiten führt zur Ausblendung von Datenschutzfragen

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Schulsozialarbeit

- Kommunikationskanal WhatsApp als niederschwellige Kontaktmöglichkeit für die Schülerinnen und Schüler wichtig
- Nutzung virtueller Kanäle in der Beratung => setzt an der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen an
- ABER: Schulsozialarbeit kann durch ihre räumliche Nähe persönliche Beratung niederschwellig anbieten
- Zugang über onlinebasierte Kanäle wird weniger benötigt als bei hochschwelligem Beratungsangeboten

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Soziale Dienste

- Beratung wenig sichtbar => administrative Aspekte oft prioritär
- Klärung erforderlich wo Beratung stattfindet (vgl. horizontale beratungsformate)
- Nutzung virtueller Kanäle durch von Klientinnen und Klienten sowie Mitarbeitenden
- Sensibilisierung für Datenschutzbelange notwendig

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Suchtberatung

- Erfahrungen aus dem Pilotprojekt Safezone zur Onlineberatung im Suchtbereich
- analoge und digitale Beratungsformate bisher vorwiegend nebeneinander
- Beratungsstellen haben häufig eine Form von Mailberatung mit der Funktion der Kontaktaufnahme und der Möglichkeit das eigene Angebot zu triagieren

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Suchtberatung

Potenzial: Verbindung der beiden bisher parallel existierenden Beratungsformate

Variante A Verknüpfung der Onlineberatung bei Safezone mit einem ambulanten Angebot vor Ort bei derselben Beratungsperson

- es wurden erste positive Effekte der (personellen) Verknüpfung sichtbar:
«Habe aber eine gewisse Zuneigung jetzt zur Mailberatung gefunden, weil ich merke, dass da sehr viel Potenzial drin ist, mir Fachwissen an-zueignen. Ich muss viel genauer hinschauen, was ich antworte. Ich muss mich sehr gründlich informieren. Und weil ich mich nicht auf die anderen Sensoren verlassen kann, muss ich noch vorsichtiger sein, bei dem was ich schreibe. Das schult mich wiederum für den Direktkontakt viel genauer zu schauen. Das hat so eine Wechselwirkung.» (I4, 8:30)
«Es [Onlineberatung] kann die Qualitätssicherung im Face-to-Face beeinflussen» (I8:57)
- konzeptionelle Herausforderung: *«Aber es stellt sich genau die Frage wie die Brücke zu den ambulanten Angeboten gelingen kann.» (I8)*

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Suchtberatung

Variante B Nutzung onlinebasierter Tools in der Beratung vor Ort

Ziel: Beratungsprozesse flexibilisieren, intensivieren und/oder beschleunigen.

Potenzial für die suchttherapeutische Behandlung

«Da steckt genau Potenzial drin, aber meines Wissens ist das kaum verbreitet. Im Sinne eines integrierten Behandlungsplanes, der verschiedene Optionen offen hat, Face to Face und online» (I8)

zudem denkbar: Blended Counseling als Mischung verschiedener onlinebasierter Beratungsformen

«Blended Counseling ist für mich ein Mittel um die Durchlässigkeit der Suchthilfe zu verbessern.» (I8:101)

Ausblick

- Anschlussprojekt derzeit in Vorbereitung
- Erweiterung, Ausdifferenzierung und konzeptionelle Ausarbeitung von Blended-Counseling-Modellen in verschiedenen Handlungsfeldern
- Erprobung verschiedener Modelle (und ggf. Tools)
- Klärung relevanter Datenschutzfragen für Blended Counseling in den verschiedenen Handlungsfeldern: Entwicklung von Kriterien für datenschutzkonforme Beratungstools

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
- Kutscher, Nadia, et.al. (Hrsg) (2015) Mediatisierung der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler.
- 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
- 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 Hilfeform 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

Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Hochschule für Soziale Arbeit

Fachhochschule Nordwestschweiz

martina.hoermann@fhnw.ch