

## Zentrale Ergebnisse des F&E-Projektes «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung»

### SafeZone-Veranstaltung Onlineberatung – neue Entwicklungen und Herausforderungen

am 31.1.2019 in Bern

Prof. Dr. Martina Hörmann  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Beratung, Coaching  
und Sozialmanagement



## Übersicht

- Blended Counseling: Begriff, Modelle, Varianten
- Eckdaten zum Projekt Face-to-Face und mehr
- Impactfaktoren, Dimensionen und Leitfragen Blended Counseling
- Beispielszenarien
- Evaluationsergebnisse
- Blended-Counseling-Modell

## Blended Counseling



umfasst die systematische,  
konzeptionell fundierte,  
passgenaue Kombination  
verschiedener digitaler und  
analoger Kommunikationskanäle  
in der Beratung



## Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

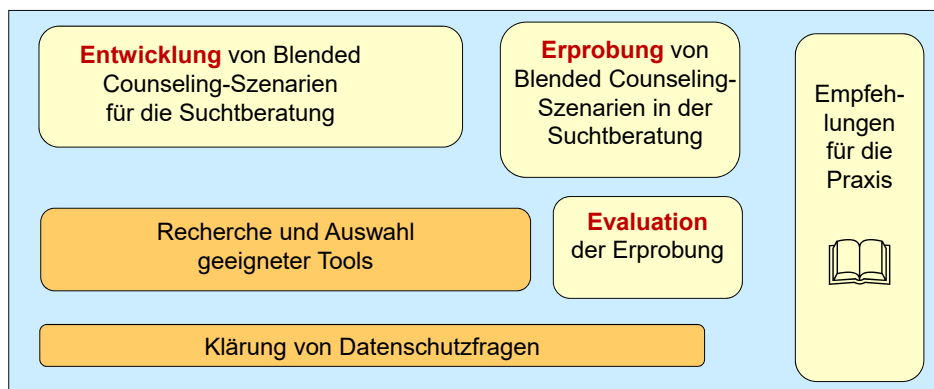
F&E-Projekt in Kooperation von Hochschulen und Praxis (1.4.2017 – 31.12.2018)

Berner Gesundheit  
Santé bernoise

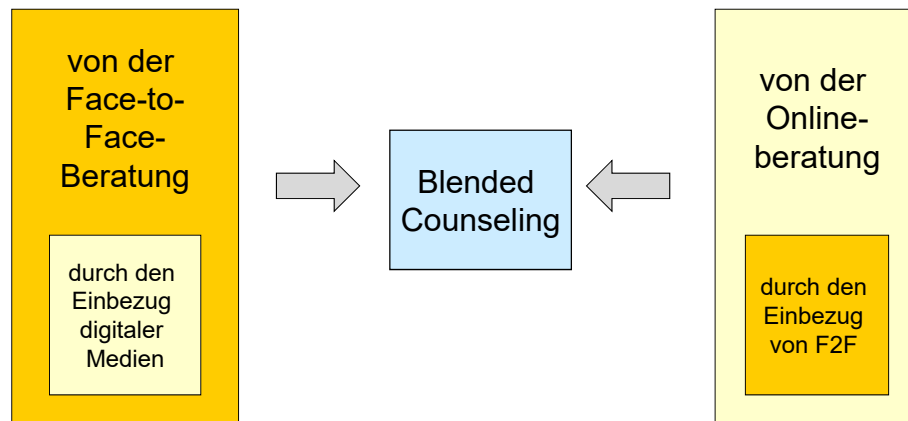


**info  
drog**  
Schweizerische  
Koordinations- und  
Fachstelle Sucht

**SafeZone.ch**  
Online-Beratung zu Suchtfragen

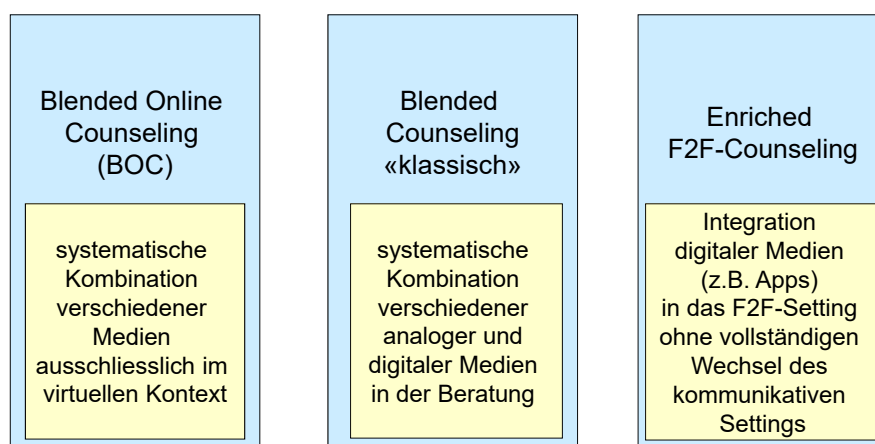


## Ausgangspunkte für Blended Counseling



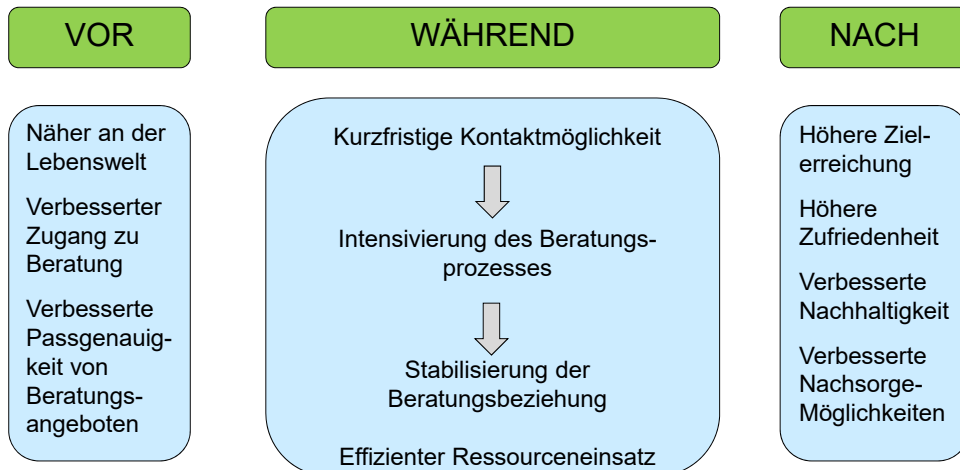
## Varianten von Blended Counseling

Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?

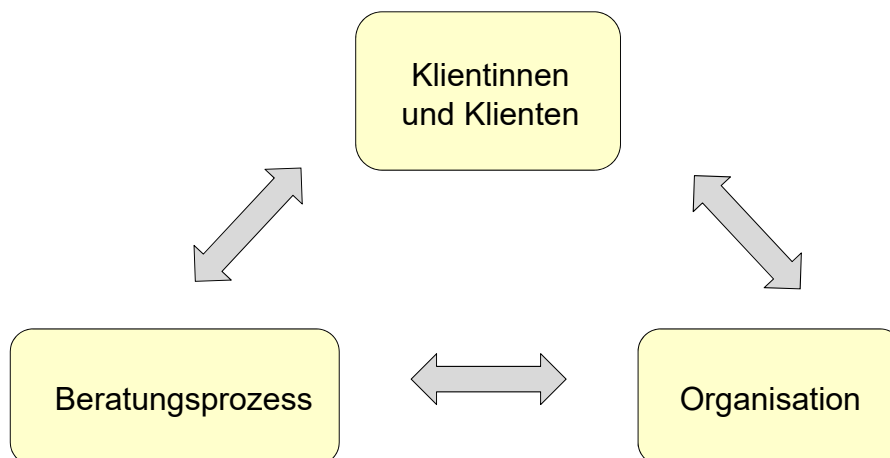


## Impactfaktoren Blended Counseling

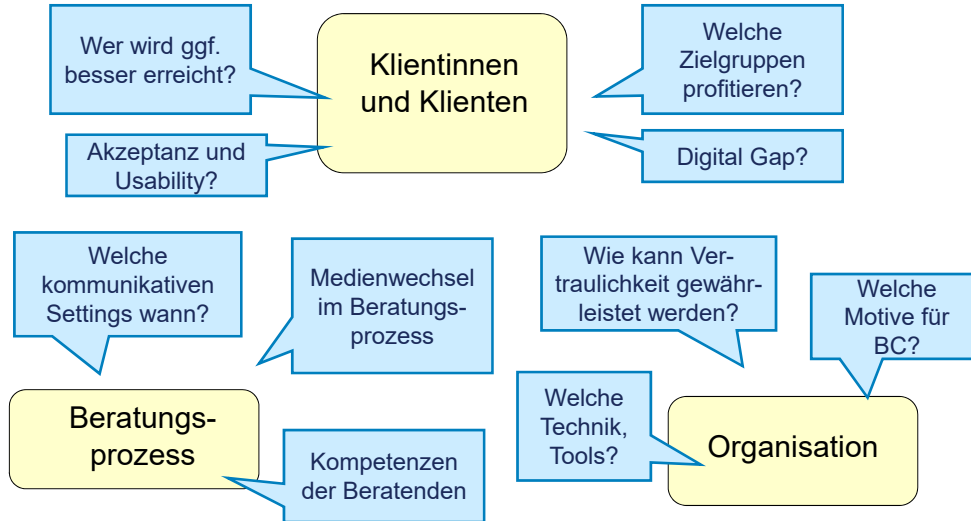
Blended Counseling kann vor, während oder nach der Beratung einen Mehrwert generieren.



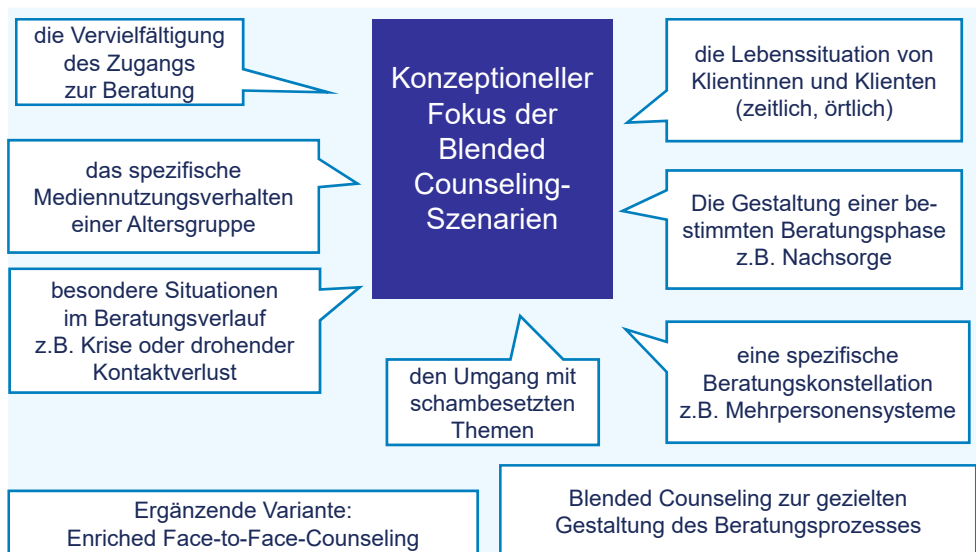
## Relevante Dimensionen für Blended Counseling



## Leitfragen für Blended Counseling



## Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung



## Wie kann Blended Counseling konkret aussehen?

**Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge**

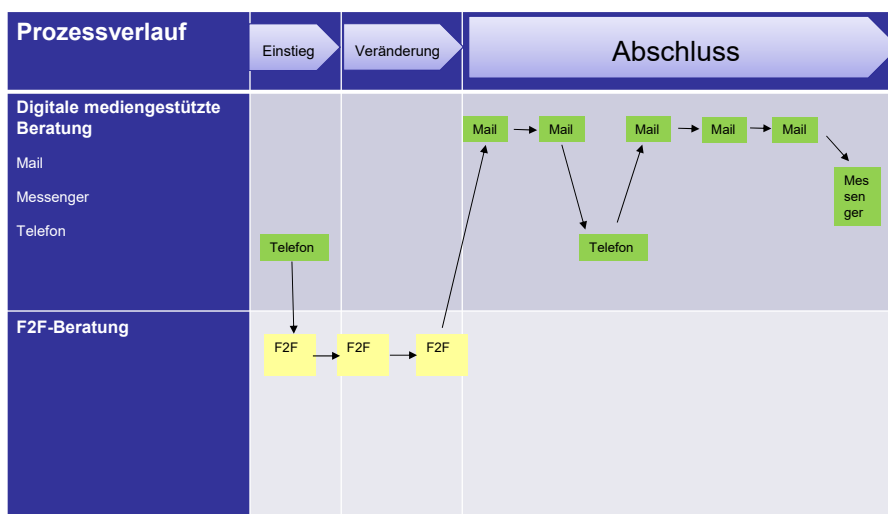
**Beschreibung KlientIn und Typ, vornehmlich, bei Sucht- (Substanzmissbrauch)**  
**Problemlöse-Kompetenz**  
**Handlung**  
**Angestrebte Ziele, in diesem Szenario**  
**Relevanzfaktoren BC**  
**Vorbereitungen bzgl. Wahl des digitalen Mediums bzw. Kanalwahl**  
**Wohin werden gehen sollte bei der digitalen Nachsorge?**

**Ambulante Suchtberatung**  
 KlientIn hat Beratung (Blended Counseling) abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge.  
 Die persönliche ist der Klient, die wir setzen ist, dass die Nachsorge der KI, sollte sich nicht ändern lassen?  
 Welche Möglichkeiten sind vorhanden um zwischen zwei verschiedenen Kanälen, Chat und Mail, zu wechseln?  
 Welche Möglichkeiten sind vorhanden um zwischen zwei verschiedenen Kanälen, Chat und Mail, zu wechseln?  
 Welche Möglichkeiten sind vorhanden um zwischen zwei verschiedenen Kanälen, Chat und Mail, zu wechseln?

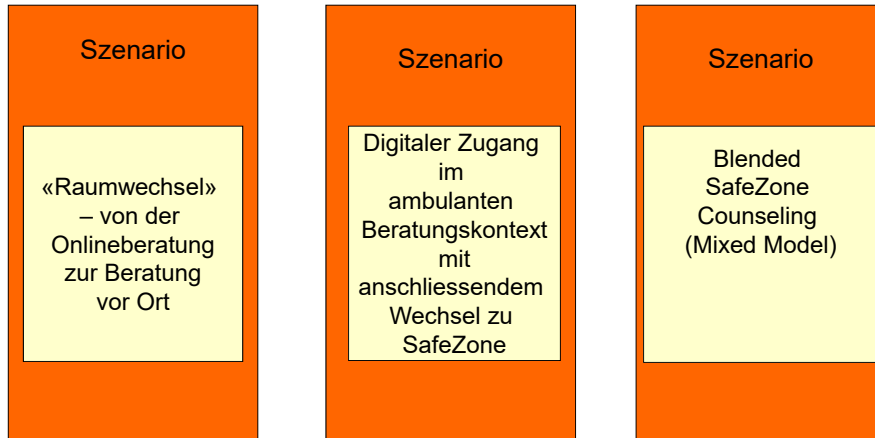
**Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (Mehrfachnennungen erwünscht)**  
 Mailkontakt über HIN    Messenger Nachricht    Telefon    Userlike  
 Mailkontakt über Proton    Messenger Videochat    CAI -World    Apps (z.B. Suchtagebuch)  
 sonstiges \_\_\_\_\_  
 Begründung: Klient/in hat je nach Möglichkeiten und Bedürfnis die Wahlmöglichkeit, welches Medium passt. Ort- und teilweise zeitungebunden.

**FOKUS: nach der Beratung**  
 Verbesserte Nachsorge ermöglichen  
 Nachhaltigkeit verbessern  
 Kontaktmöglichkeit für KI. (zyklisches Verständnis von Suchtberatung)

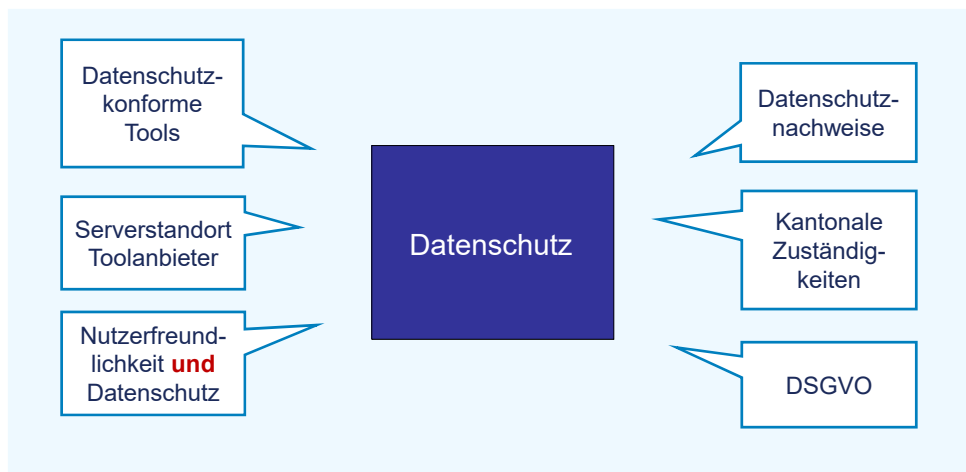
## Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge



## Blended Counseling-Ideen im Kontext von SafeZone



## Herausforderung Datenschutz



## Methoden und Fokus der Evaluation

Qualitative Analyse der dokumentierten Beratungsverläufe

Cluster 1: Nutzung und Nutzungsmotive verschiedener Kommunikationskanäle

Cluster 2: Nutzen und Vorteile von Blended Counseling

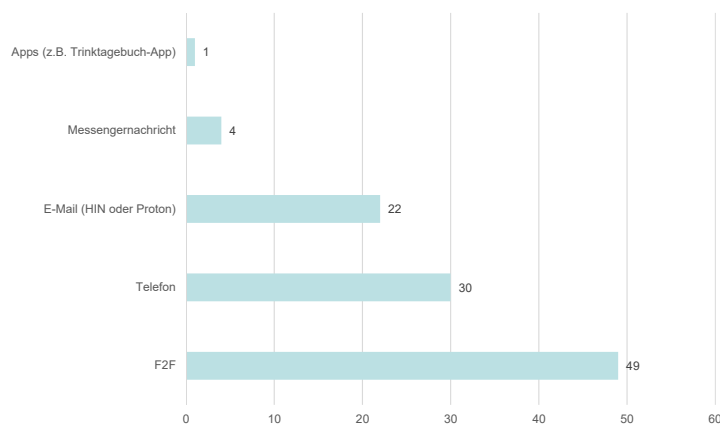
Cluster 3: Herausforderungen von Blended Counseling

Cluster 4: Zielerreichung und Impactfaktoren

Cluster 5: Gelingensfaktoren

Cluster 6: Empfehlungen

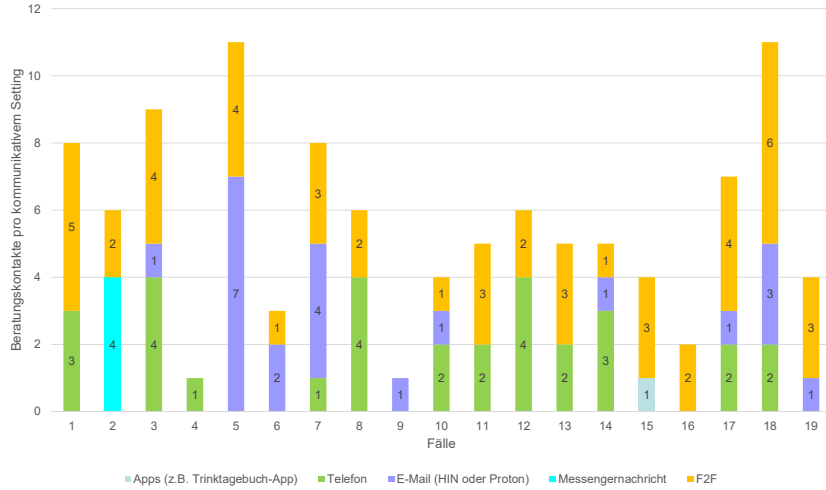
## Ergebnisse der Evaluation der Erprobung



Anzahl Beratungskontakte nach kommunikativen Settings  
(N = 106 bei 19 Fallverläufen)



### Ergebnisse der Evaluation der Erprobung



### Medienkombinationen pro Fallverlauf im Überblick

### Ergebnisse der Evaluation der Erprobung

#### Fallverlauf mit einer Kombination von drei verschiedenen kommunikativen Settings

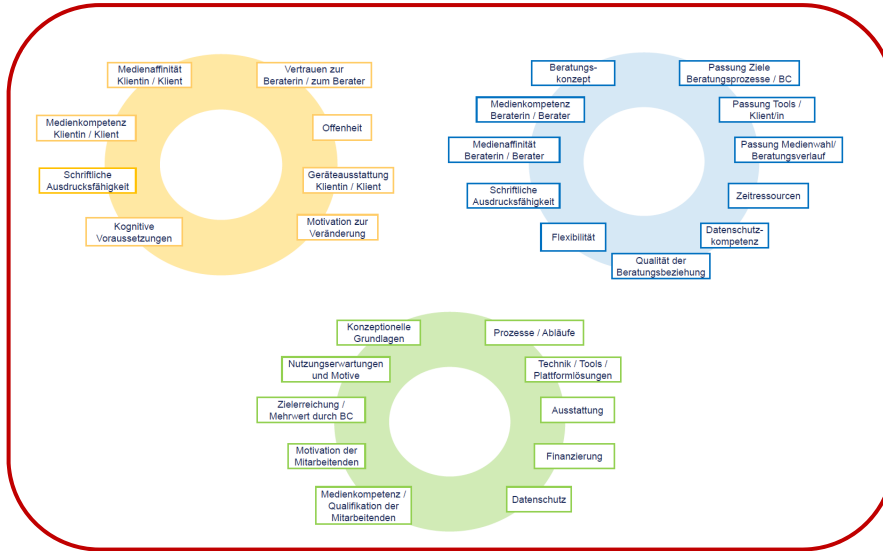
Fall 3									
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunikatives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start ----- 6 Tage ----- 14 Tage ----- 8 Tage ----- 13 Tage ----- 1 Tag ----- 1 Tag ----- 4 Tage ----- 3 Tage								

Nutzung einer zusätzlichen Kontaktmöglichkeit

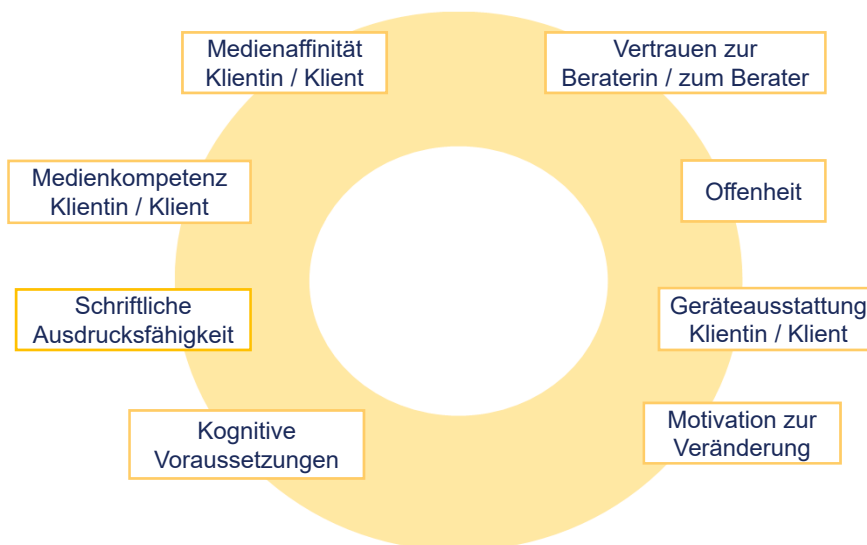
geplante Beratungskontakte

Intensivierung des Beratungsprozesses

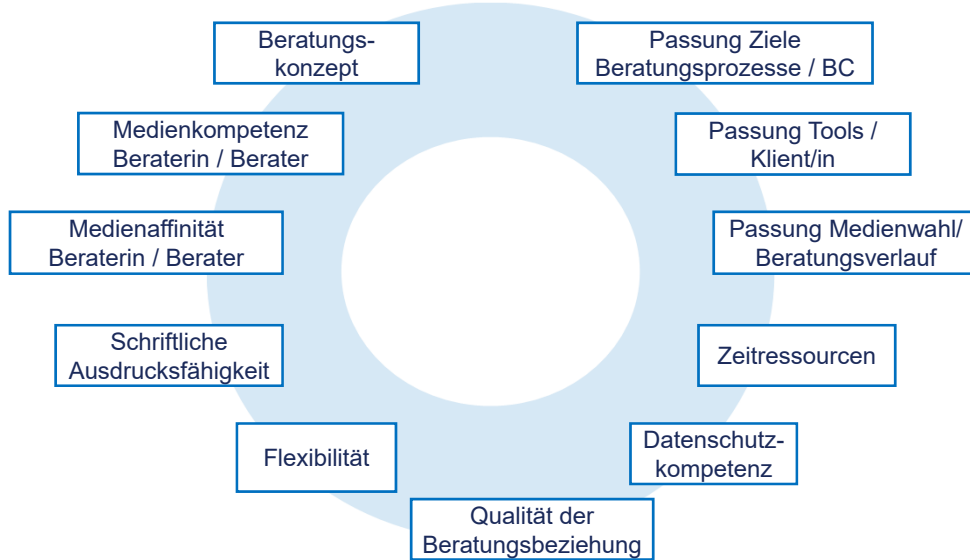
## Blended Counseling-Modell



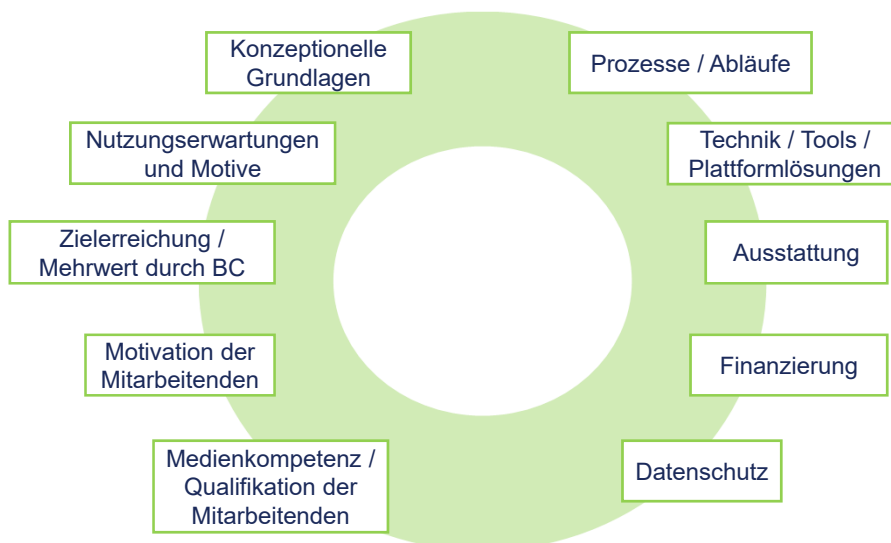
## Blended Counseling-Modell: kundenbezogene Aspekte



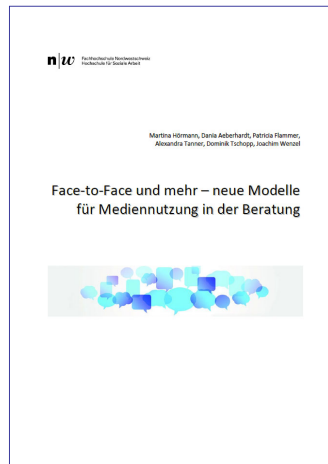
## Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte



## Blended Counseling-Modell: organisationale Aspekte



## Aktueller Schlussbericht zum Projekt



Verfügbar unter [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.  
Kontakt: [martina.hoermann@fhnw.ch](mailto:martina.hoermann@fhnw.ch)

### Literatur

- Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 3/18, S. 16-18.
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In : Soziale Arbeit, Juni 2018, S.202-209.
- Hörmann, Martina/Flammer, Patricia (2017). Blended Counseling : Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 12.
- Hörmann, Martina/Schenker, Dominik (2016). Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016, S. 36-40.
- Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. [http://www.blended-counseling.ch/forschung\\_entwicklung/2019\\_Face\\_to\\_Face\\_und\\_mehr\\_Schlussbericht\\_FHNW.pdf](http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf)

Weitere Informationen unter [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)