

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

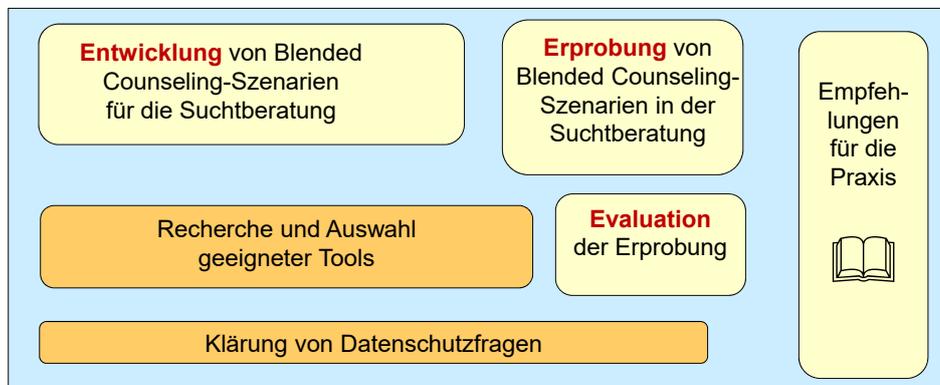
F&E-Projekt in Kooperation von Hochschulen und Praxis (1.4.2017 – 31.12.2018)

Berner Gesundheit
Santé bernoise

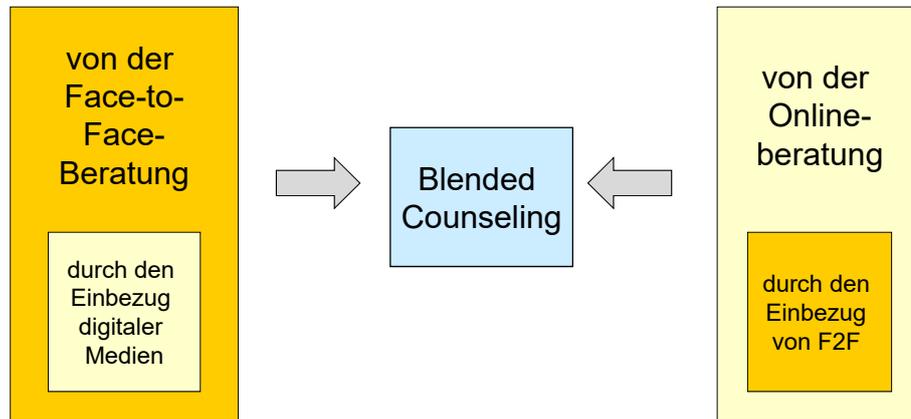


**info
drog**
Schweizerische
Koordinations- und
Fachstelle Sucht

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

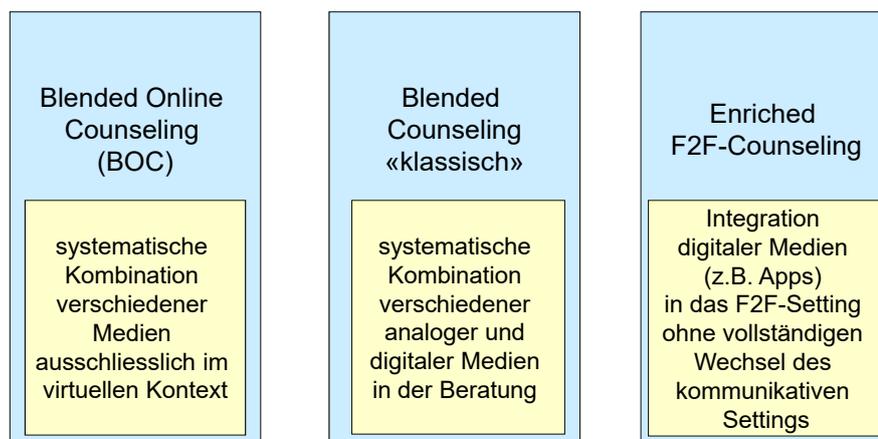


Ausgangspunkte für Blended Counseling



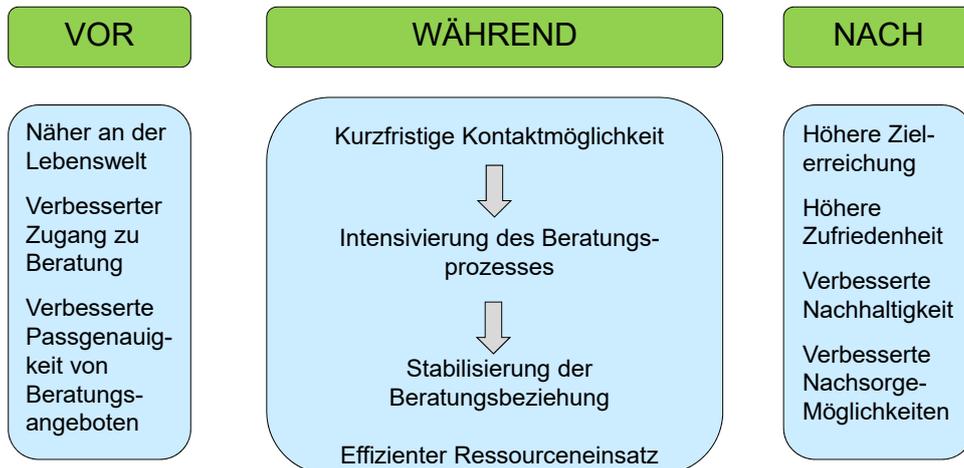
Varianten von Blended Counseling

Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?

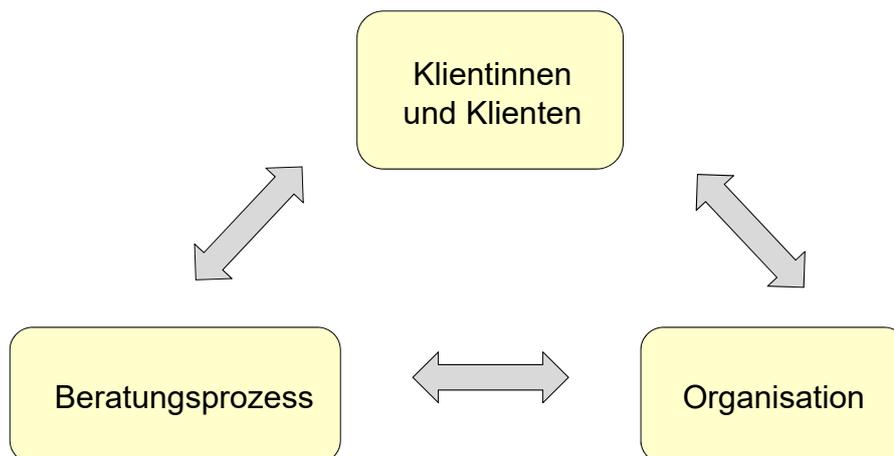


Impactfaktoren Blended Counseling

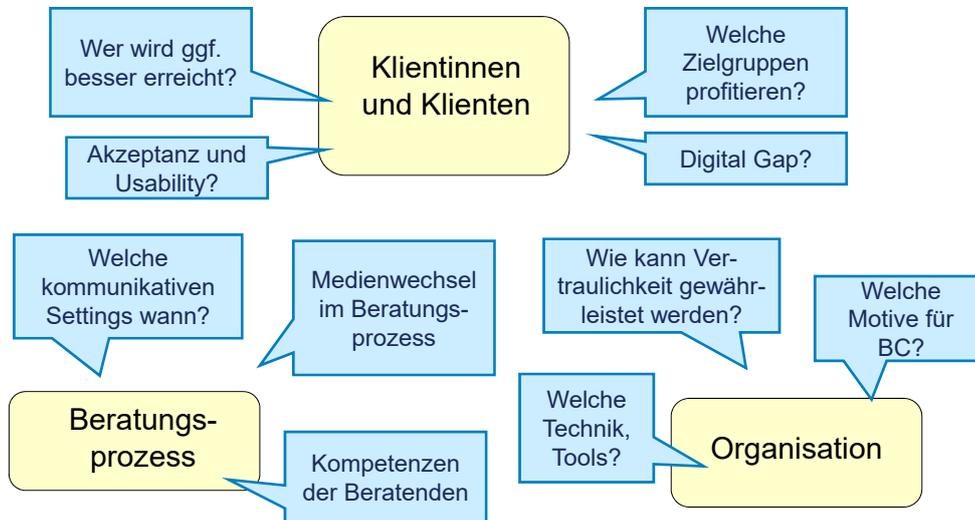
Blended Counseling kann vor, während oder nach der Beratung einen Mehrwert generieren.



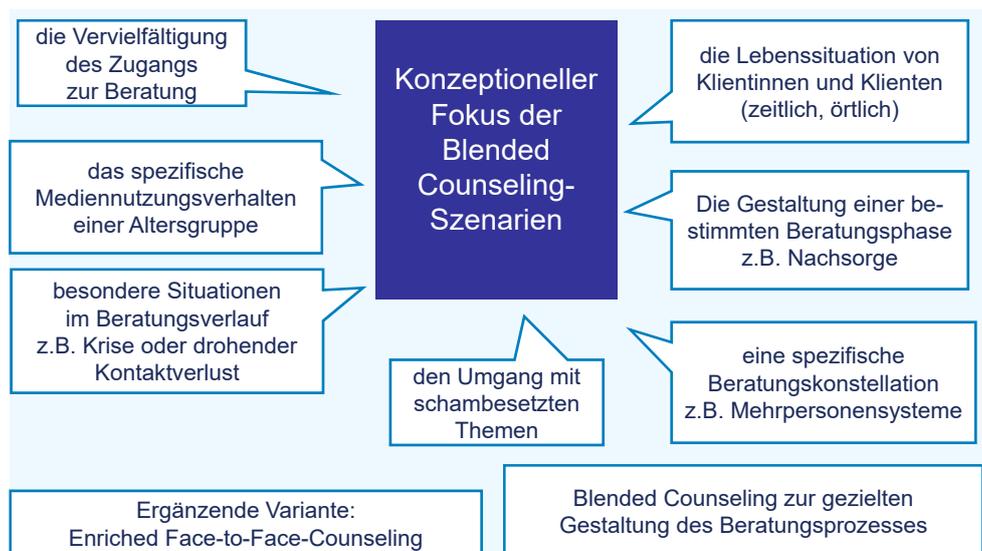
Relevante Dimensionen für Blended Counseling



Leitfragen für Blended Counseling



Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung



Wie kann Blended Counseling konkret aussehen?

Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge

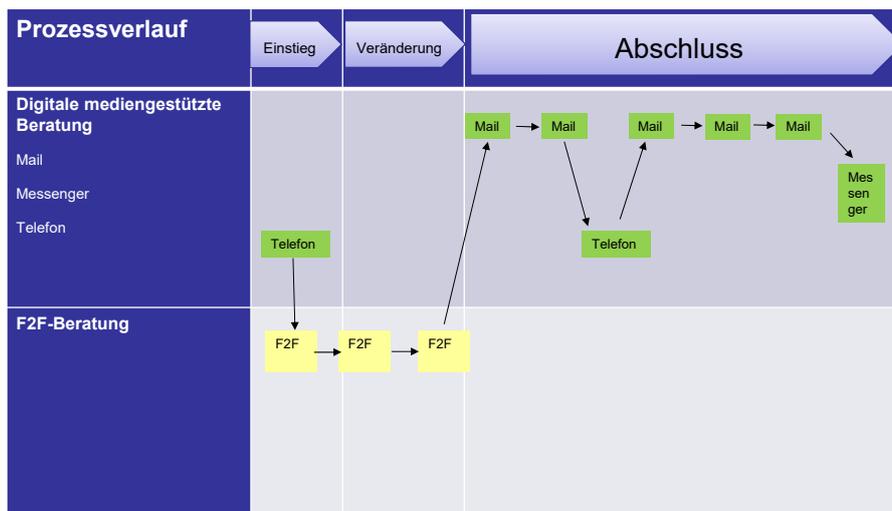
Klient/in hat Beratung abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge

<p>Beratungsort</p> <p>Beschreibung KlientIn und Top, was passiert, mit letz. Intervention (Krisenintervention)</p> <p>Formale/Informelle Kontakte</p> <p>Angestrebte Ziele, in diesem Szenario</p> <p>Relevante Ressourcen</p> <p>Vorbereitungen bzgl. Wahl des digitalen Mediums bzw. Kanalwahl</p> <p>Was werden gute Gründe für die Wahl dieses Mediums sein?</p>	<p>Ambulante Suchtberatung</p> <p>Identifiziert hat Beratung (Blended Counseling) abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe und erleichtert eine allfällige Wiederberatung. Täglichen Nachrichten wird nachgegangen, gibt Sicherheit und die Verantwortung wird geteilt. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge</p> <p>Wie persönlich ist der Klient, d.h. wie sicher ist es, dass der Kontakt dem KI, selbst und nicht jemand anderem erreicht?</p> <p>Welche Möglichkeiten muss er/sie haben um zwischen zwei verschiedenen Kanälen, Chatrooms im Voraus vereinbart, keine Telefonberatung je nach Verfügbarkeit wählen?</p> <p>Verfüglichkeit über die Beratungsfelder verfügbar: Medien – überdieses Kontakt per Mail, um ortsunabhängig, Erreichbarkeit auch im Wochenenden und Wochenenden) – abklären und weitere Vorgehen (Termin) zu vereinbaren, Chat als Krisenintervention</p> <p>Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (Mehrfachnennungen erwünscht)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt über HIN <input type="checkbox"/> Messenger Nachricht <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Userlike</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt über Proton <input type="checkbox"/> Messenger Videochat <input type="checkbox"/> CAI –World <input type="checkbox"/> Apps (z.B. Suchtagebuch)</p> <p><input type="checkbox"/> sonstiges _____</p> <p>Begründung: Klient/in hat je nach Möglichkeiten und Bedürfnis die Wahlmöglichkeit, welches Medium passt. Ort- und teilweise zeitungebunden.</p>
--	--

FOKUS: nach der Beratung

- Verbesserte Nachsorge ermöglichen
- Nachhaltigkeit verbessern
- Kontaktmöglichkeit für KI. (zyklisches Verständnis von Suchtberatung)

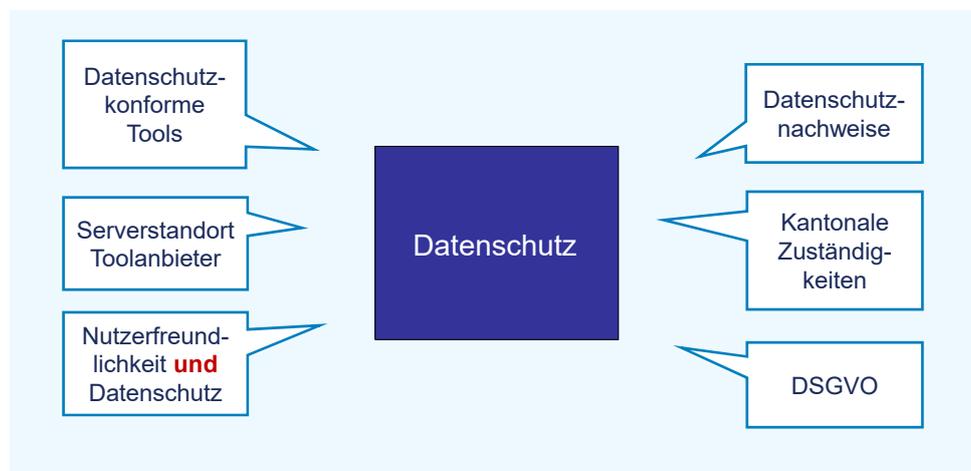
Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge



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

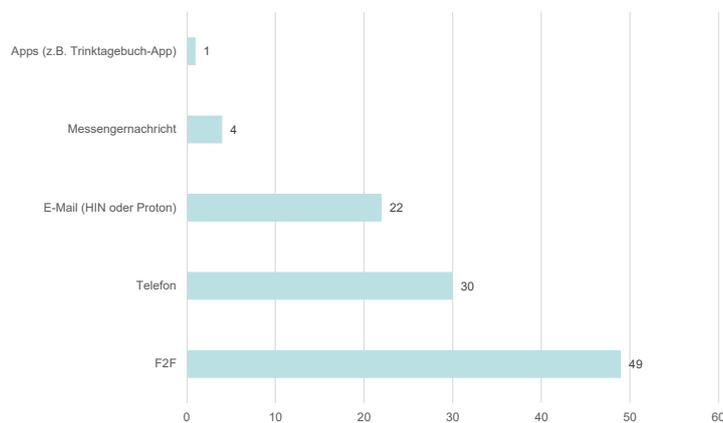
Cluster 3: Herausforderungen von Blended Counseling

Cluster 4: Zielerreichung und Impactfaktoren

Cluster 5: Gelingensfaktoren

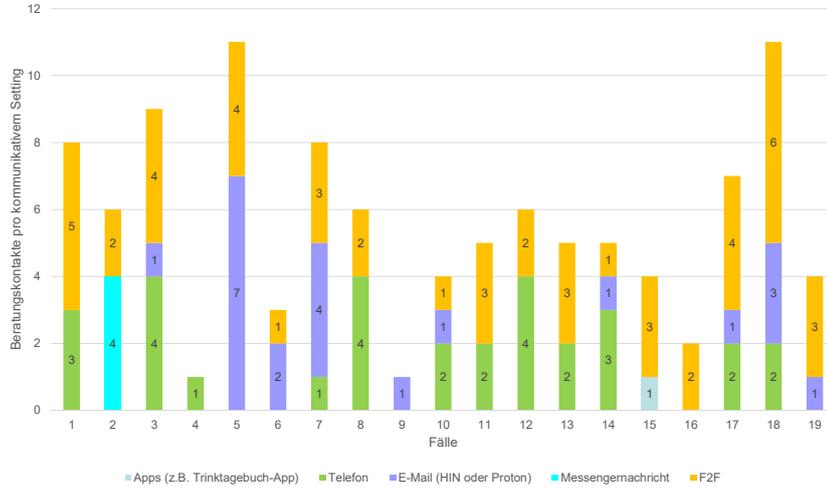
Cluster 6: Empfehlungen

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

SafeZone Veranstaltung 31.1.2019, Input Hörmann: Zentrale Ergebnisse des Projektes Face-to-Face und mehr

17

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

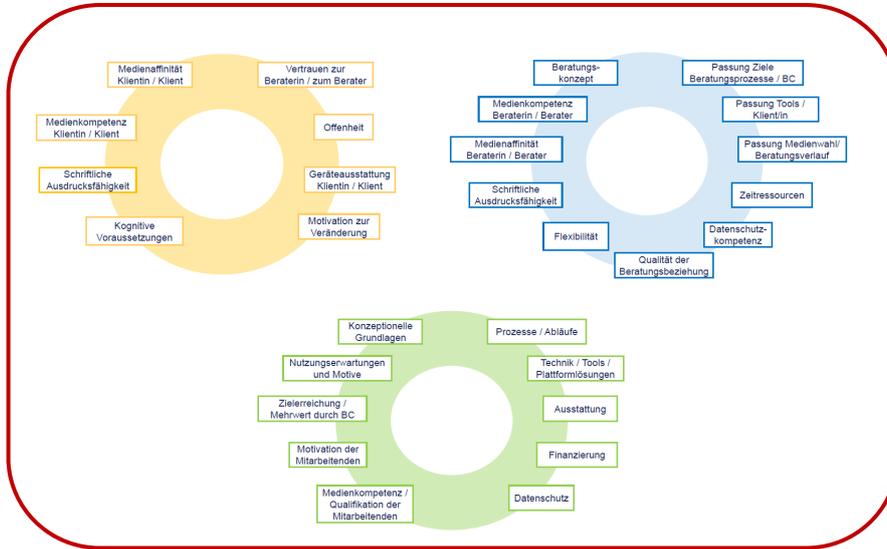
geplante Beratungskontakte

Intensivierung des Beratungsprozesses

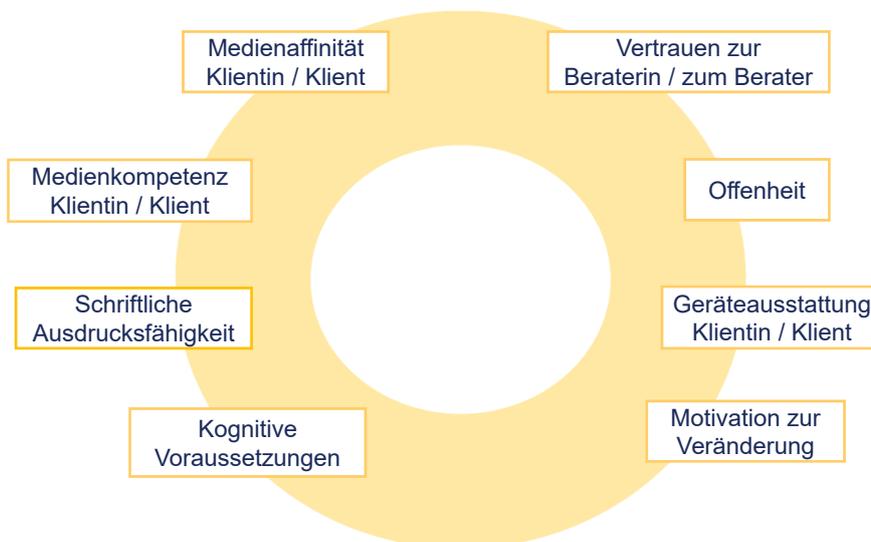
SafeZone Veranstaltung 31.1.2019, Input Hörmann: Zentrale Ergebnisse des Projektes Face-to-Face und mehr

18

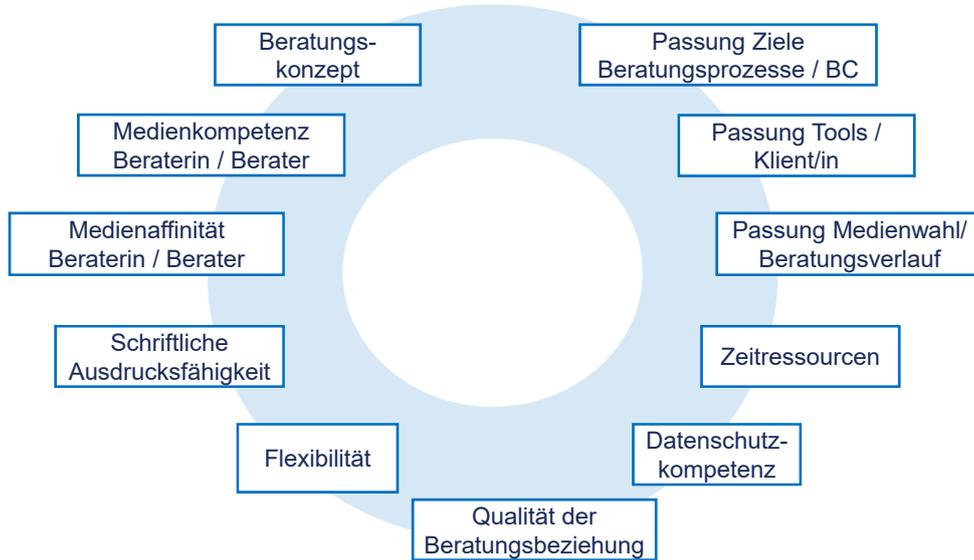
Blended Counseling-Modell



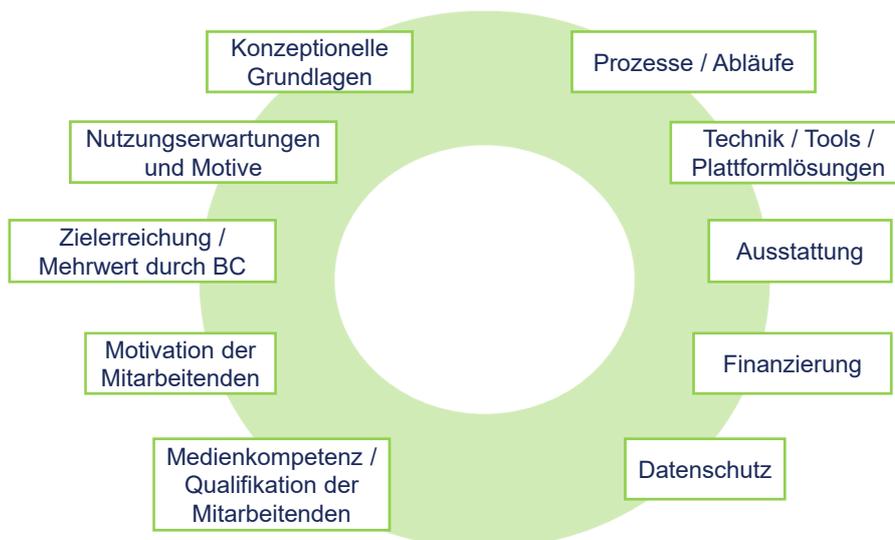
Blended Counseling-Modell: kundenbezogene Aspekte



Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte



Blended Counseling-Modell: organisationale Aspekte



Aktueller Schlussbericht zum Projekt



Verfügbar unter www.blended-counseling.ch



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Kontakt: 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

Weitere Informationen unter www.blended-counseling.ch