

©marigoId_88/iStock/Getty Images Plus/Getty Images

Blended Counseling - neue Impulse für die Suchtberatung

58. DHS Fachkonferenz #Suchthilfe #Digital 9.10.2019, Augsburg

Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

...und wie beraten Sie?







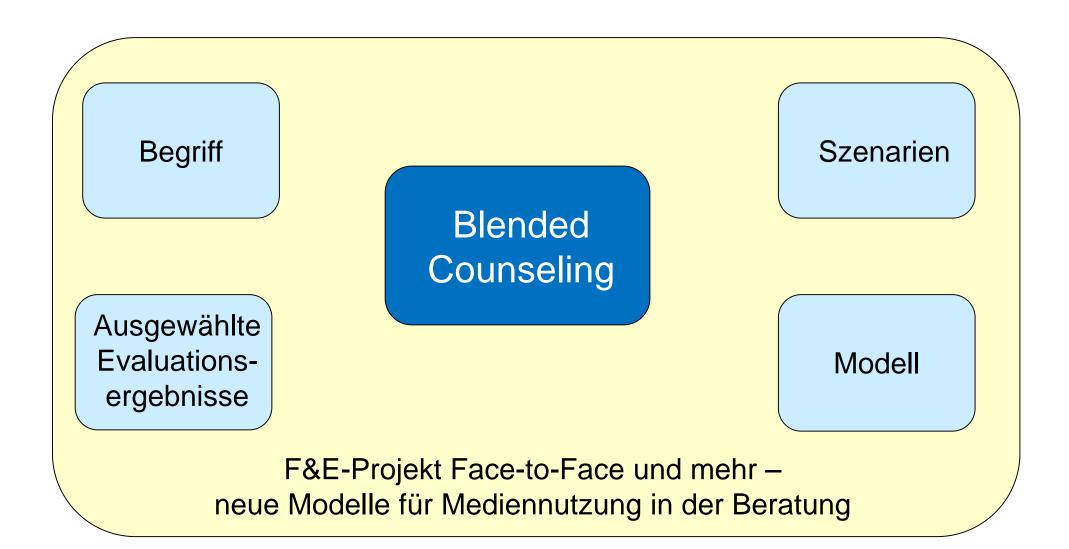


Ein Beratungsprozess in einer Suchtberatungsstelle

Fall 3											
Nr. Beratungs- kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
kommunika- tives 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										

(vgl. Hörmann et al. 2019: 71)

Was Sie erwartet...



Blended Counseling









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





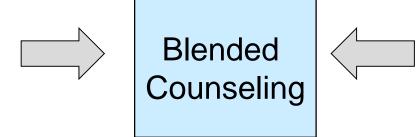




Vom «Entweder - oder» zum «sowohl als auch» Ausgangspunkte für Blended Counseling

von der Face-to-Face-Beratung

durch den Einbezug digitaler Medien



von der Onlineberatung

durch den Einbezug von F2F

Varianten von Blended Counseling

Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?

Blended Online Counseling (BOC)

systematische
Kombination
verschiedener
Medien
ausschliesslich im
virtuellen Kontext

Blended Counseling «klassisch»

systematische Kombination verschiedener analoger und digitaler Medien in der Beratung Enriched F2F-Counseling

Integration
digitaler Medien
(z.B. Apps)
in das F2F-Setting
ohne vollständigen
Wechsel des
kommunikativen
Settings



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

F&E-Projekt in Kooperation von Hochschulen und Praxis (04/2017 – 12/2018)

Berner Gesundheit Santé bernoise









Entwicklung von Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung

Erprobung von Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung

Recherche und Auswahl geeigneter Tools

Evaluation

der Erprobung

Empfehlungen für die **Praxis**



Klärung von Datenschutzfragen

Impactfaktoren Blended Counseling

Sucht-

beratungs-

spezifisch

VOR

Näher an der Lebenswelt

Verbesserter Zugang zu Beratung

Verbesserte
Passgenauigkeit von
Beratungsangeboten

WÄHREND

Kurzfristige Kontaktmöglichkeit

Intensivierung des Beratungsprozesses und

Stabilisierung der Beratungsbeziehung

Reduzierung der Anzahl der Kontaktabbrüche

Mittelfristig: optimaler Ressourceneinsatz

NACH

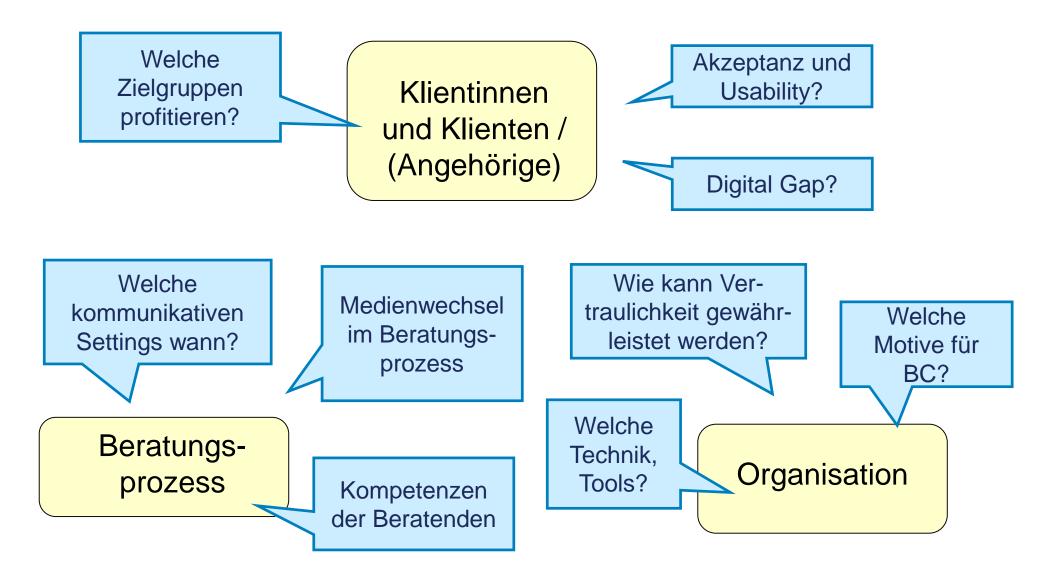
Höhere Zielerreichung

Höhere Zufriedenheit

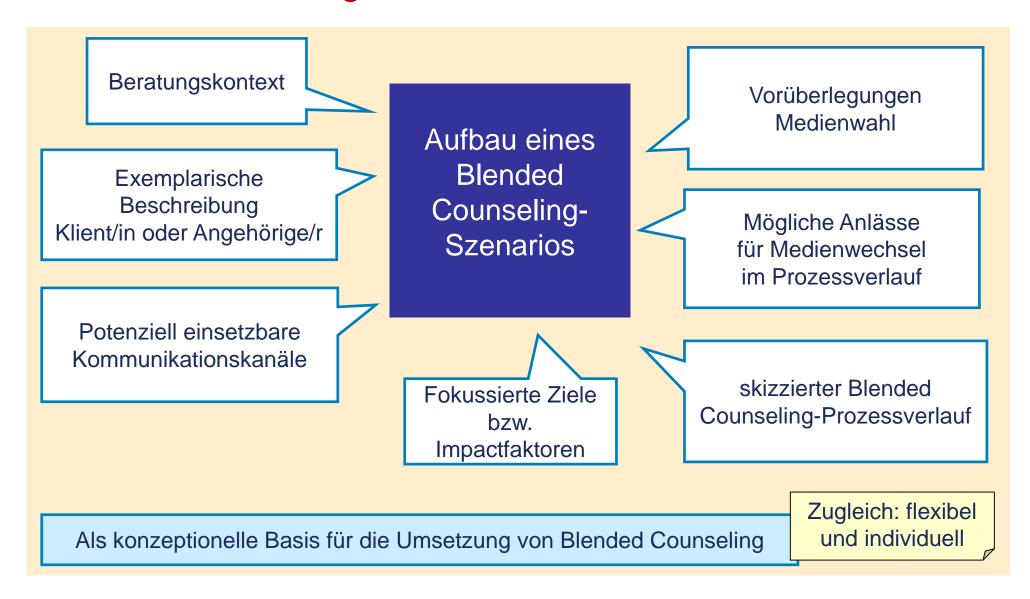
Verbesserte Nachhaltigkeit

Verbesserte Nachsorge-Möglichkeiten

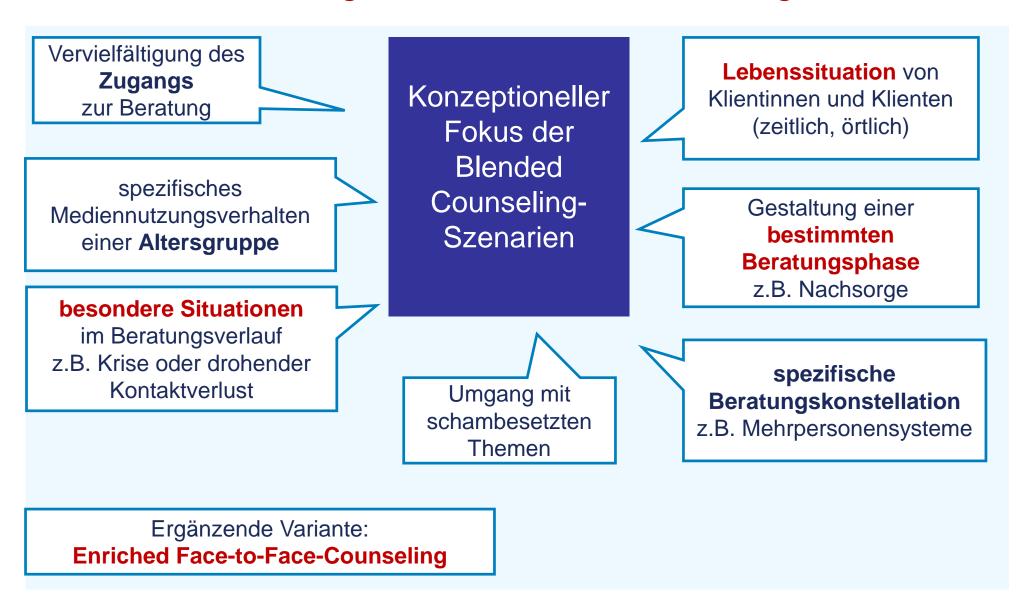
Leitfragen zu relevanten Dimensionen für Blended Counseling



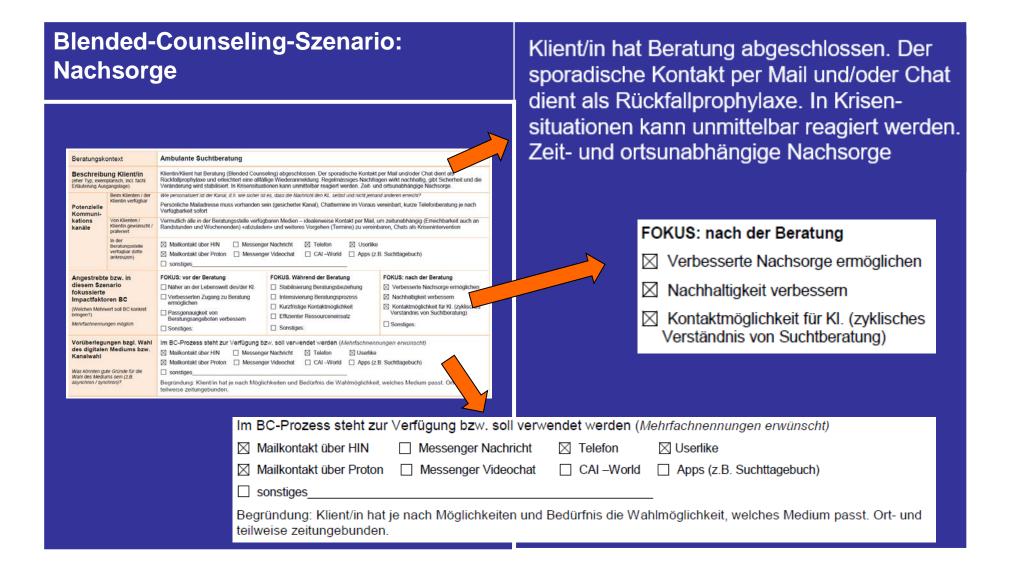
Blended Counseling-Szenarien



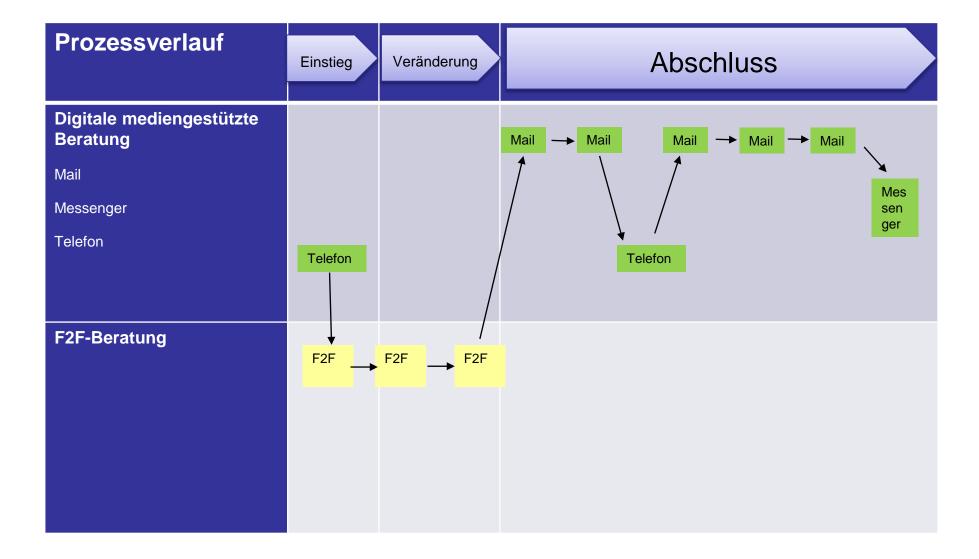
Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung



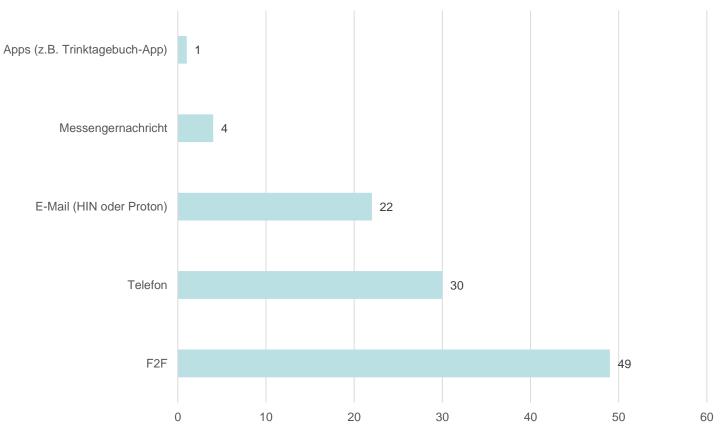
Beispiel: Blended-Counseling-Szenario



Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge

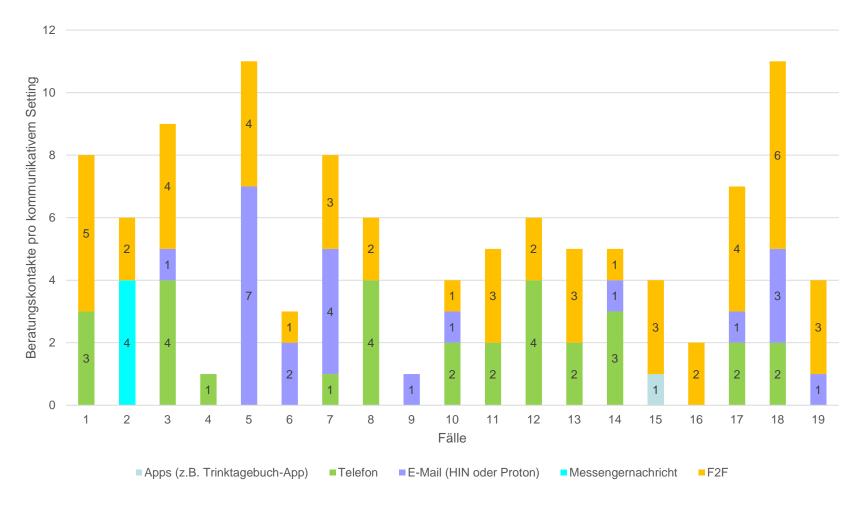


Mediennutzung



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

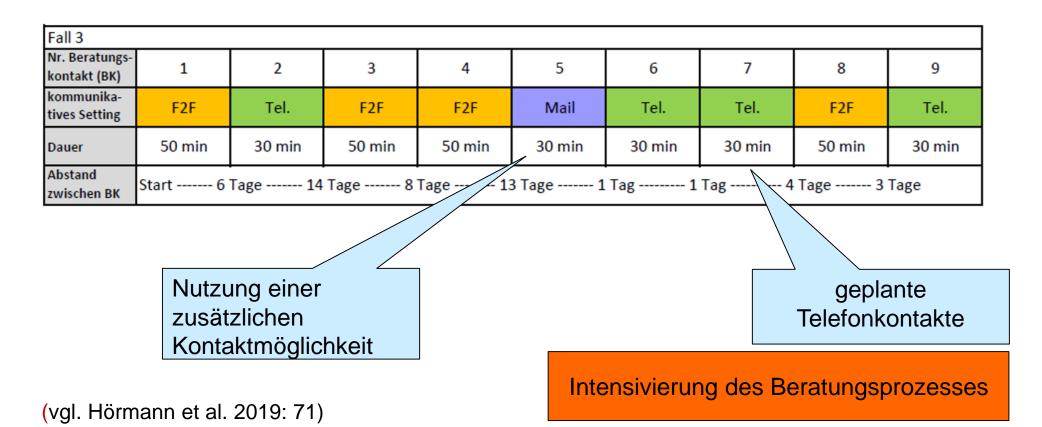
Medienkombinationen



Medienkombinationen pro Fallverlauf im Überblick

Blended Counseling Fallverlauf – Beispiel 1

Fallverlauf mit einer Kombination von drei verschiedenen kommunikativen Settings Szenario Beratung von temporär anwesenden Klient*innen // w 48



Blended Counseling Fallverlauf – Beispiel 2

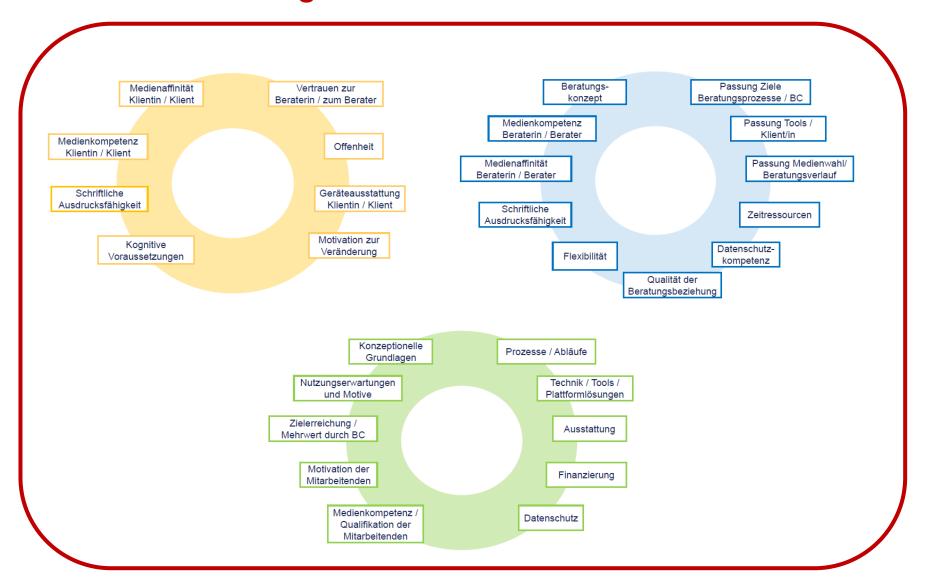
Kombination von zwei kommunikativen Settings: Face-to-Face, Messenger (Threema) Szenario Beratung von temporär anwesenden Klient*innen // w 45

Fall 2 Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess											
Nr. Beratungs- kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6					
kommunika- tives Setting	F2F	Messenger	Messenger	F2F	Messenger	Messenger					
Dauer	60'	2'	15'	120'	10'	30'					
Häufigkeit Textnachr.		2	8		2	2					
Abstand zwischen BK	Start 36 Tage 4 Tage 3 Tage 6 Tage 5 Tage										

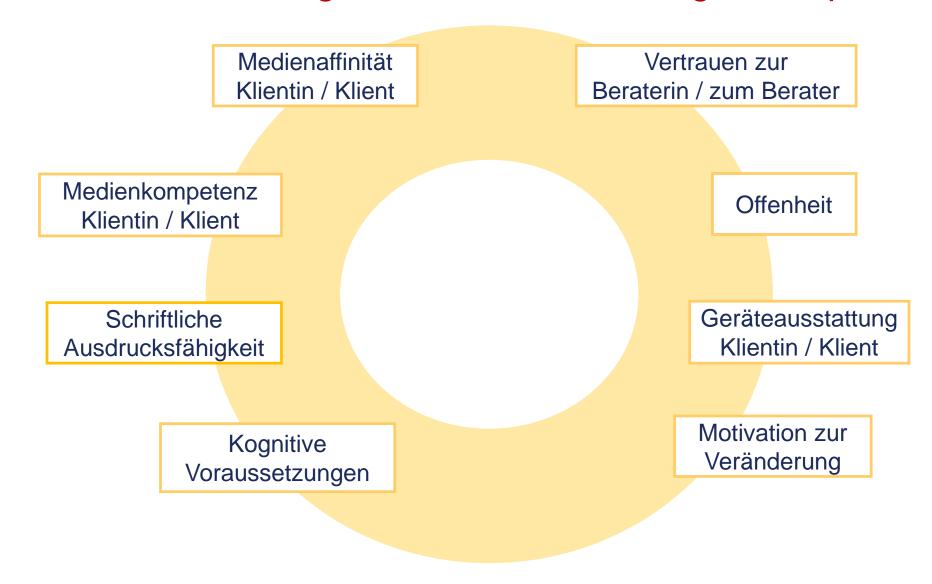
Klientin kann nur schwer Vor-Ort-Termine wahrnehmen Telefonischer Kontakt war geplant, aber nicht realisierbar

Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten

Blended Counseling-Modell (Hörmann, Aeberhardt, Flammer, Tanner, Tschopp, Wenzel 2019)



Blended Counseling-Modell: klientenbezogene Aspekte



Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte

Beratungskonzept Passung Ziele Beratungsprozesse / BC

Medienkompetenz Beraterin / Berater Passung Tools / Klient/in

Medienaffinität Beraterin / Berater Passung Medienwahl/ Beratungsverlauf

Schriftliche Ausdrucksfähigkeit

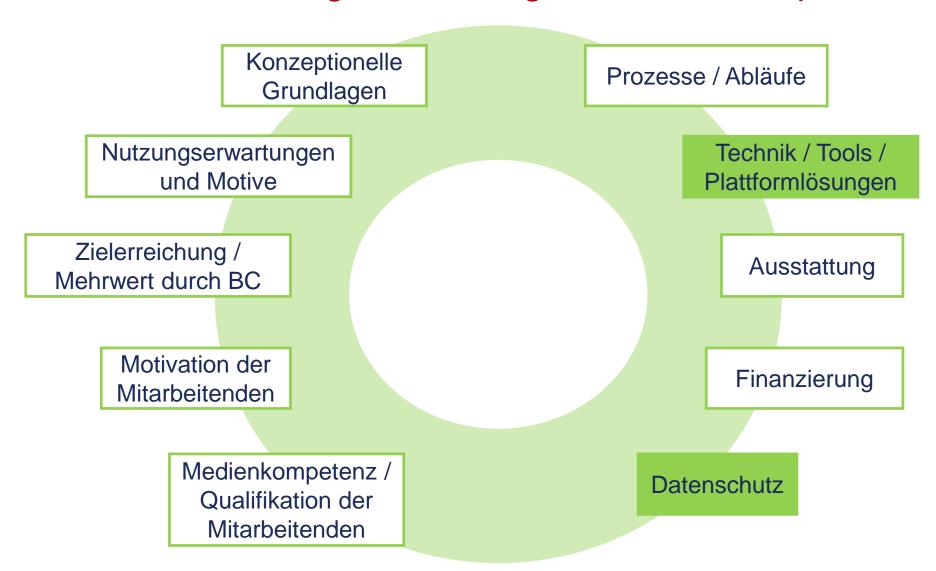
Zeitressourcen

Flexibilität

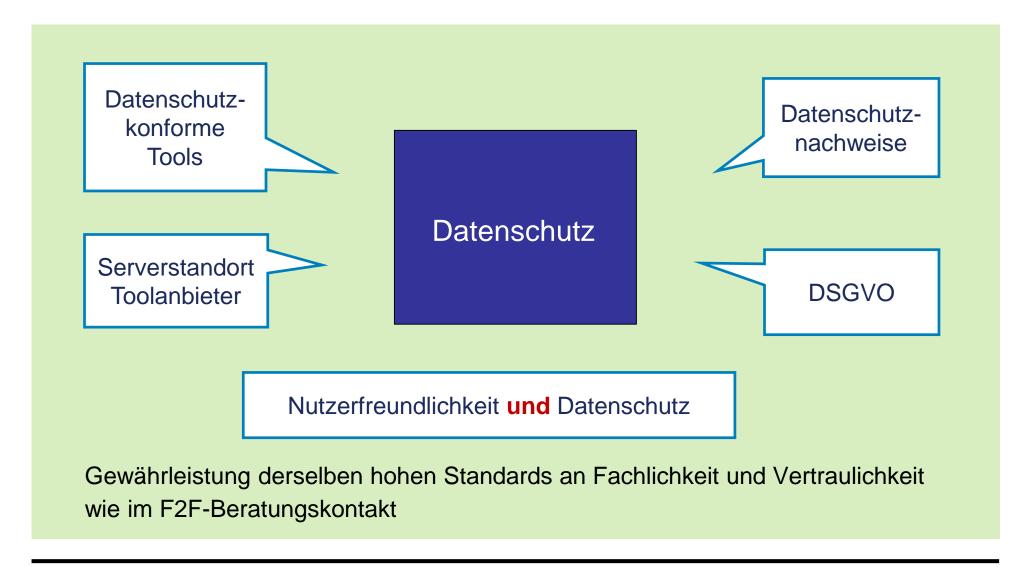
Datenschutzkompetenz

Qualität der Beratungsbeziehung

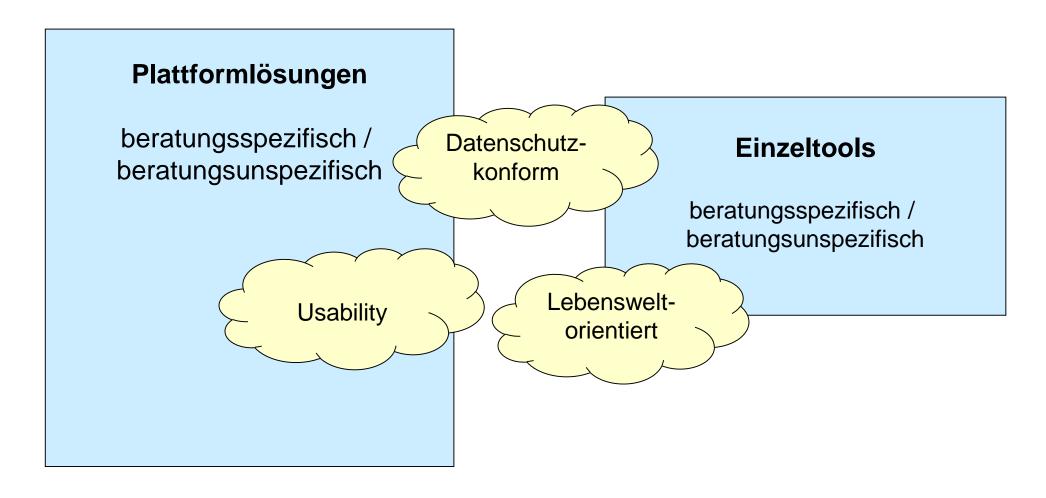
Blended Counseling-Modell: organisationale Aspekte



Herausforderung Datenschutz



Technische Lösungen für Blended Counseling



ProtonMail

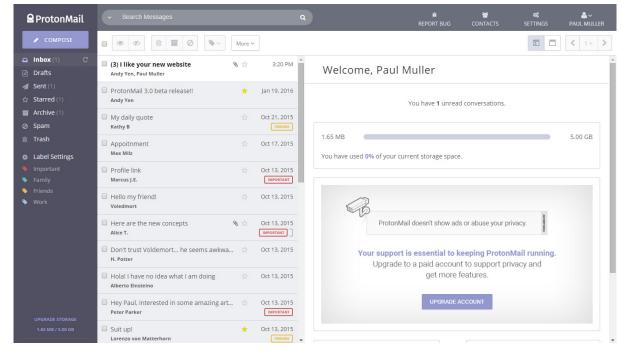
webbasiert, Apps für Android und iOS

Freemium (kostenlose Basisfunktionen, kostenpflichtige Zusatzfunktionen)

https://protonmail.com

Datenschutz und Datensicherheit

 Server-Standort in der Schweiz.
 Schweizer Datenschutzrecht.



Quelle: www.protonmail.com

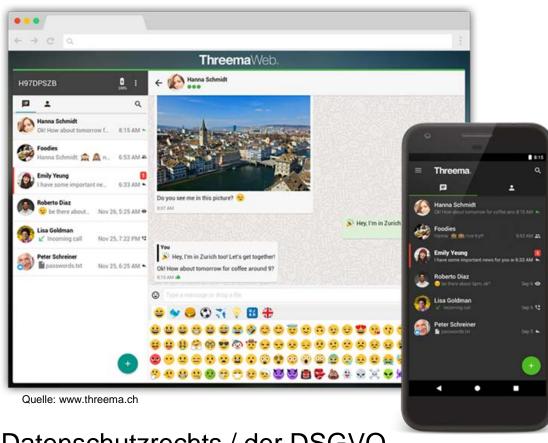
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. ProtonMail kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben.
- Anonymität: Es werden keine persönlichen Informationen benötigt, um einen Account zu erstellen.
- Quellcode ist offen verfügbar und kann überprüft werden.

Threema - Messenger

- Text- und Sprachnachrichten sowie Sprachanrufe möglich.
- Apps für Android, iOS und Windows Phone.
 Webnutzung möglich.
- Kostenpflichtig, ca. CHF 3.-
- https://threema.ch/de

Datenschutzrelevante Aspekte

- Serverstandort in der Schweiz.
- erfüllt Vorgaben des Schweizer Datenschutzrechts / der DSGVO
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- Datensparsamkeit
- Anonymität: Keine Angabe von privaten Informationen notwendig, keine Verknüpfung mit der Telefonnummer



Lösungsansatz: Plattformlösungen

- Spezifische Systeme f
 ür den Beratungs- oder Coachingkontext (z.B. beranet, CAI)
- Klientinnen und Klienten legen sich dort einen Account an
- Beratungskorrespondenz wird zentral auf einem Server gespeichert,
 Zugriff über verschlüsselte Verbindung

oder

 Feldspezifische Kommunikationslösungen z.B. HIN (Health Info Network) im Gesundheitsbereich

Plattformlösungen





Quelle:. www.safezone.ch

Fazit

- Es gibt Möglichkeiten und Herausforderungen auf dem Weg zu einem professionellen Blended Counseling.
- In der Summe war es aus Sicht der beteiligten Fachkräfte sowie der Forschenden ein Gewinn.

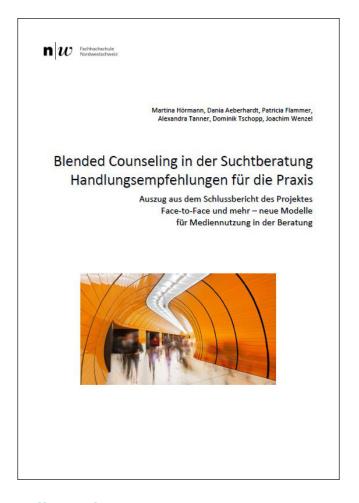
Es lohnt sich, sich auf den Weg zu machen....

Aktuelle Dokumente zum Projekt

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt: martina.hoermann @fhnw.ch





Verfügbar unter www.blended-counseling.ch