

# Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung

Patricia Flammer, Martina Hörmann, Dania Aeberhardt und Dominik Tschopp



Patricia Flammer, lic. phil.  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



Prof. Dr. Martina Hörmann  
Dozentin

## Abstract

Das Projekt hatte zum Ziel, in Kooperation mit Partnerinnen und Partnern aus Praxis und Hochschule erstmals Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren. In einem partizipativen Entwicklungsprozess wurden mit zwei Suchtberatungsstellen sowie der Fachstelle Infodrog, die das Onlineportal SafeZone betreibt, mögliche Vorgehensweisen bei der gezielten Kombination von Kommunikationskanälen in der Beratung ausgelotet. Ausgewählte Szenarien wurden anschliessend erprobt und evaluiert. Dies mündete in die Erarbeitung von Empfehlungen für die Beratungspraxis. Darin wurden klientelbezogene, beratungsfachliche und organisational als bedeutsam identifizierte Aspekte integriert.

Im Projekt zeigte sich, dass Blended Counseling in der Suchtberatung als zukunftsträchtiges professionelles Beratungsformat wahrgenommen wird. Die Fachkräfte sahen für verschiedene Zielgruppen, Beratungsanliegen, Lebenslagen und Beratungsphasen einen Nutzen, benannten aber auch beratungsfachliche, technische und organisatorische Herausforderungen. Als zentral erwies sich, nutzerfreundliche Tools mit Anforderungen des Datenschutzes in Einklang zu bringen, damit neue Zugänge und flexiblere Kontaktmöglichkeiten für Hilfesuchende attraktiv sind und zugleich die beraterische Vertraulichkeit geschützt bleibt.

## Zielsetzung und Fragestellungen

Ziel des Projekts war, empirisch gestützt ein erstes Modell für Blended-Counseling für die Suchtberatung zu konzipieren. Unter Blended Counseling wird dabei die gezielte Kombination verschiedener Beratungskanäle (digitale Medien, klassisches Telefon, Face-to-Face) bezeichnet. Damit wollte das Projekt einen Beitrag zu einer zukunftsorientierten, flexiblen und adressatengerechten Beratung von Klientel der Sozialen Arbeit und angrenzenden Beratungskontexten leisten.

Die Überlegungen zu einem professionellen Blended Counseling im Projekt basieren auf einem dreidimensionalen Denkmodell, das die Ebenen der Klientel, der Organisation und den Beratungsprozess berücksichtigt. Folgende **Leitfragen** wurden im Projekt verfolgt:

- **Ebene der Klientel:** Für welche Zielgruppen kann über Blended Counseling ein Mehrwert generiert werden? Welche Zugänge zum Beratungsangebot bzw. im Beratungsprozess werden befördert? Bei welchen Zielgruppen besteht das Risiko, den Zugang zu erschweren?
- **Ebene des Beratungsprozesses:** Wie sehen mögliche Blended-Counseling-Szenarien in der Suchtberatung aus? Welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus? Welche Kompetenzen benötigen Beratungsfachkräfte für Blended Counseling?
- **Organisationale Ebene:** Welche institutionellen Voraussetzungen (Konzept, technische Ausstattung etc.) sind notwendig für Blended Counseling? Wie gestalten sich die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/Datenschutz? Welche technischen Lösungen sind sinnvoll, notwendig und realisierbar?

Das Projekt zielte darauf, verschiedene Blended-Counseling-Szenarien am Beispiel der Suchtberatung zu konkretisieren. Auf organisationaler Ebene sollten erste Empfehlungen resultieren, wie die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet

werden kann und welche Kriterien geeignete Tools unter Berücksichtigung relevanter Datenschutzfragen erfüllen müssen. Zudem war avisiert, Szenarien zur erweiterten Nutzung der Plattform SafeZone im Sinne eines Blended Counseling zu entwickeln.

### Hintergrund und Forschungsstand

Der digitale Wandel der letzten Jahre hat die Alltagskommunikation stark verändert. Dies lässt sich auch in Beratungskontexten im psychosozialen Feld beobachten. Durch die verbreitete Nutzung von Smartphones werden Beratungsanliegen vermehrt auch in digitaler Form an Beratende herangetragen. Im letzten Jahrzehnt haben sich neben der klassischen Präsenz- und Telefonberatung zahlreiche onlinebasierte Beratungsangebote entwickelt. Blended Counseling geht hier einen Schritt weiter: Es nimmt die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen in den Blick (vgl. Flammer/Hörmann 2018). Dies erfolgt mit dem Ziel, die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle gezielt zu verschränken.

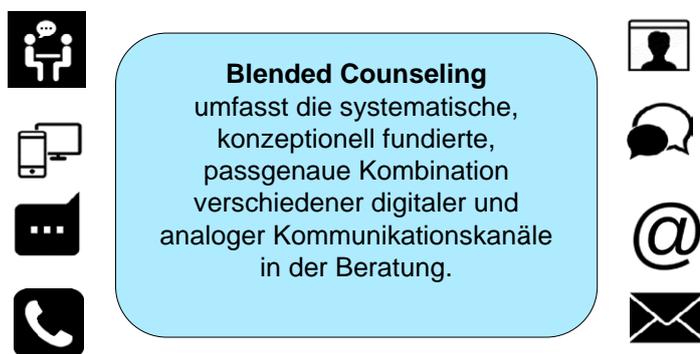


Abbildung: Projektdefinition Blended Counseling

Der Fachdiskurs zu Blended Counseling ist noch jung (siehe dazu Weiss 2013, Hörmann 2018) und in der Beratungspraxis finden sich noch kaum konzeptionell getragene Ansätze (vgl. Hörmann 2018). Den bisherigen Überlegungen gemeinsam ist, dass sie in diesem Mix digitaler Medien mit der Face-to-Face (F2F)-Beratung viel Potenzial sehen: Blended Counseling setzt am Kommunikationsverhalten des Gegenübers an, sodass Beratungsprozesse lebensweltnaher, passgenauer und flexibler gestaltet werden können. Zudem zielt es auf einen verbesserten Zugang zur Beratung, eine Intensivierung der Beratung, eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung und auf eine grössere Nachhaltigkeit von Beratung.

### Methodisches Vorgehen und Projektdesign

Das Projekt gliederte sich in drei Phasen:

**Phase 1:** Weiterentwicklung allgemeiner Erfordernisse für Blended Counseling: Dies umfasste die konzeptionelle Grundlegung für ein Blended-Counseling-Modell für die Soziale Arbeit bzw. die psychosoziale Beratung. Zudem wurden relevante Datenschutzfragen recherchiert und bearbeitet sowie mögliche Beratungstools bzw. Plattformen für Blended Counseling recherchiert und vorausgewählt.



**Dania Aeberhardt, MSc**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



**Dominik Tschopp, lic. phil.**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
E-Learning

**Phase 2:** Entwicklung von Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung: In einem partizipativen Prozess mit Fachkräften und Leitungspersonen der Praxispartner (Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Berner Gesundheit, Infodrog) wurden insgesamt zwölf Blended-Counseling-Szenarien entwickelt. Drei davon waren Szenarien für die Onlineplattform SafeZone, in welchen etablierte Onlineformate durch einen Wechsel in die F2F-Beratung weiterentwickelt werden. Zur Szenarientwicklung fanden mit sechs Fachkräften beider Beratungsstellen drei Entwicklungsworkshops statt, um Beratungsverläufe mit kombiniertem Medieneinsatz möglichst realitätsnah zu konzipieren. Ergänzend wurde exemplarisch die Sichtweise von Klientinnen und Klienten aus der Suchtberatung erhoben und in den Entwicklungsprozess einbezogen. Im Anschluss an die Szenarientwicklung wurden fünf der Szenarien zur Erprobung ausgewählt. Nach zwei Schulungen für die erprobenden Fachkräfte fand zwischen Mai und August 2018 die Erprobung in der Beratungspraxis statt. Die Fallverläufe wurden zwecks Evaluation dokumentiert.

**Phase 3:** In der letzten Phase wurden die Erkenntnisse zusammengeführt und bilanziert. In zwei Workshops wurden die Evaluationsergebnisse im Projektteam bzw. mit den Praxispartnern diskutiert. Dies resultierte in überarbeiteten Blended-Counseling-Szenarien und Handlungsempfehlungen für die Beratungspraxis.

### Ausgewählte Projektergebnisse und Diskussion

**Struktur und Funktion eines Szenarios:** Die entwickelten Szenarien verstehen sich als konzeptioneller Orientierungsrahmen, weniger als konkrete Handlungsanweisung. Ein Szenario konkretisiert, für welche Art von Klientinnen oder Klienten und für welche fachliche Ausgangslage es hilfreich sein könnte. So zielt das Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klienten oder Klientinnen» beispielsweise auf Personen, die wegen örtlicher Distanz, fehlender zeitlicher Passung oder aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nicht persönlich erscheinen können. Aufgrund der Vertrautheit mit und der Präferenz von bestimmten digitalen Medien seitens der Klientel und anhand der Verfügbarkeit von datenschutzkonformen Medien auf der Beratungsstelle werden im Szenario potenzielle Kommunikationskanäle erwogen. Ein Szenario bildet zudem Vorüberlegungen ab, welches digitale Medium im Beratungsprozess aus welchen Gründen verwendet werden soll. Schliesslich legt es auch dar, welche Impactfaktoren bzw. Ziele mit diesem Szenario angestrebt werden. Dabei weisen die verschiedenen Szenarien unterschiedliche Schwerpunkte auf, so zum Beispiel die Gestaltung einer bestimmten Beratungsphase, das Erweitern des Zugangs zu einem Beratungsangebot oder die Lebenssituation vom Gegenüber.

**Toolauswahl und -einsatz:** In der Erprobungsphase standen grundsätzlich HIN-Mail bzw. die im Projekt recherchierten datenschutzkonformen, flexibel und rasch einsetzbaren Tools ProtonMail und Threema (Messenger) zur Verfügung. Ferner wurden neben der F2F-Beratung die in den Beratungsstellen bereits vorhandenen Kanäle Userlike-Livechat, Telefon sowie Trinktagebuch-Apps in die Erprobung einbezogen. – In den 19 dokumentierten Fällen mit total 106 Beratungskontakten von insgesamt zehn Fachpersonen wurden häufig F2F-, Telefon-, E-Mail-Kontakte genutzt, vereinzelt kamen auch der Messenger und die erwähnte App zum Einsatz.

**Einblick in die Evaluationsergebnisse:** Der bewusste und organisational legitimierte Einsatz von Blended Counseling wurde von den Fachkräften als sehr positiv wahrgenommen. Die kombinierte Verwendung verschiedener Einzeltools zeigte viele positive Effekte. Insbesondere ergänzende E-Mail- und Telefonkontakte bargen für das Gegenüber einen grossen Nutzen. Sie konnten Fachkräfte bei hoher F2F-Termin-dichte entlasten. Gleichzeitig standen über den Mix der Kommunikationskanäle kurzfristige Kontaktmöglichkeiten für unterschiedliche Phasen im Beratungsprozess zur Verfügung. So war es auch in schwierigen Situationen möglich, den Kontakt zum Klienten oder zur Klientin zu halten und so die Beratung zu stabilisieren. Über den beraterischen Einsatz von E-Mail zwischen F2F-Kontakten konnte gezielt die Selbstreflexion angeregt und für den Beratungsprozess genutzt werden. Es zeigte sich, dass ergänzende digitale Beratungskontakte eine Kontinuität und Stabilisierung des Beratungsprozesses auch unter schwierigen Bedingungen ermöglichten. Die Medienwahl im Beratungsverlauf erwies sich als von unterschiedlichen Motiven abhängig, so auch von der zeitlichen, örtlichen und gesundheitlichen Verfügbarkeit des Gegenübers, der Medienaffinität und Schreibkompetenz (bei E-Mail und Messenger) und dem Mediennutzungsverhalten beider Parteien. Für die Beratenden gilt es, die eingesetzten Tools sorgsam zu verknüpfen, da der Einsatz unterschiedlicher technischer Lösungen zu einem Medienbruch führen kann. Ferner zeigte sich eine Herausforderung darin, die technischen Sicherheitsanforderungen (Datenschutz), die für die Vertraulichkeit der Beratung erfüllt sein müssen, und die Benutzerfreundlichkeit in Einklang zu bringen. So gilt es, die Klientinnen und Klienten dafür zu sensibilisieren, zusätzliche «sichere» Tools zu Beratungszwecken zu installieren.

Als starke Erfolgsfaktoren für Blended Counseling sahen die Erprobenden zudem die Beratungsbeziehung bzw. das Vertrauen zur Beratungsperson sowie die Bereitschaft zur Selbstreflexion des Gegenübers. Als wichtige Gelingensfaktoren seitens der Beratungsperson zeichneten sich deren offene Haltung gegenüber Blended Counseling ab, die Medienaffinität sowie die Fähigkeit, das eigene methodische Vorgehen und das Beratungskonzept situativ und individuell auf die eingesetzten Medien abzustimmen.

### Transfer

Blended Counseling als neues Beratungsmodell wurde an verschiedenen Fachläsen in der Praxis sowie in der Scientific Community im Rahmen von Workshops und Vorträgen vorgestellt und stiess bei Fachkräften aus unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit auf grosses Interesse. Entsprechend sind Folgeprojekte in Planung und auch 2019 gibt es zahlreiche Möglichkeiten, sich mit den Erkenntnissen und Modellen aus dem Projekt zu Blended Counseling auseinanderzusetzen. Der Schlussbericht zum Projekt mit Handlungsempfehlungen für die Praxis ist auf [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch) verfügbar. Weitere Projektpublikationen: siehe Literatur.

**«Dank dem Projekt können wir die Kommunikationskanäle bewusster wählen, abgestimmt auf die Möglichkeiten der Lebens- und Arbeitswelt, das Kommunikationsverhalten der einzelnen Klientinnen und Klienten sowie die Behandlungsphase.»**

**Barbara Willimann**

Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA), Geschäftsführerin

### Projektpartner und Finanzierung

Hochschulpartner: Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW  
Praxispartner: Stiftung Berner Gesundheit, Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht  
Projektförderung durch die Stiftung FHNW

«Es war ein gelungener Mix zwischen perfekt vorbereiteten Sitzungen und Workshops, rollender Planung und steter guter Dokumentation der Arbeitsergebnisse.»

Barbara Willmann

Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA), Geschäftsführerin

### Forschungsteam

Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung)  
Dania Aeberhardt, MSc  
Patricia Flammer, lic. phil.  
Alexandra Tanner, MSc (APS FHNW, Institut für Kooperationsforschung und -entwicklung)  
Dominik Tschopp, lic. phil (Studienzentrum)  
Externe Berater zu Datenschutzfragen: Dr. Joachim Wenzel (Systemisches Institut spi, Mainz); Prof. Peter Mösch Payot (Hochschule Luzern – Soziale Arbeit)

### Schlüsselbegriffe

Blended Counseling, digitale Beratung, mediatisierte Beratung, Suchtberatung, Face-to-Face-Beratung, Onlineberatung, kombinierte Mediennutzung in der Beratung

### Dauer

April 2017 bis Dezember 2018

### Literatur

- Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. (3). S. 16–18.
- 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. URL: [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)
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit. 67. Jg. (6). S. 202–209.
- Hörmann, Martina/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Aeberhardt, Dania (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. In: Suchtmagazin. 44. Jg. (6). S. 21–26.
- Weiss, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica.

# Kontakt und Impressum

## Zitervorschlag

Hörmann, Martina (2019). «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation. 14. Jg. S. 8–11.

## Kontakt

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Hochschulzentrum  
Dr. Susanne Bachmann  
Forschung und Entwicklung  
Von Roll-Strasse 10  
Postadresse: Riggerbachstrasse 16  
4600 Olten  
T +41 62 957 26 15  
susanne.bachmann@fhnw.ch  
www.fhnw.ch/soziale-arbeit

## Impressum

Herausgeberin: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW  
Konzept: Susanne Bachmann, Renate Good  
Redaktion: Susanne Bachmann, Joshua Weber, Renate Good  
Produktion: Astrid Fischer  
Porträts: Wolf Fotografie AG

Gestaltung: Baukoma-Marketimpact AG  
Korrektorat: Alain Vannod  
Druck: Kromer Print AG  
Auflage: 1 600 Exemplare  
Erscheinungsweise: 1 Mal jährlich  
ISSN: 1661-6871  
Stand: März 2019

Die Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
setzt sich aus folgenden Hochschulen zusammen:

- Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW
- Hochschule für Architektur, Bau und Geomatik FHNW
- Hochschule für Gestaltung und Kunst FHNW
- Hochschule für Life Sciences FHNW
- Musikhochschulen FHNW
- Pädagogische Hochschule FHNW
- **Hochschule für Soziale Arbeit FHNW**
- Hochschule für Technik FHNW
- Hochschule für Wirtschaft FHNW

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Von Roll-Strasse 10  
Postadresse: Riggenbachstrasse 16  
4600 Olten  
Hofackerstrasse 30  
4132 Muttenz

T +41 848 821 011  
marketing.sozialarbeit@fhnw.ch  
[www.fhnw.ch/soziale-arbeit](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit)