

Blended Counseling in der Suchtberatung

2018-6
Jg. 44
S. 21 - 26

In der Suchtberatung sind das persönliche Gespräch sowie die Mailberatung als Beratungsformate etabliert. Dass darüber hinaus die Kombination von digitalen Medien und Präsenzberatung gewinnbringend sein kann, zeigt ein Projekt der Fachhochschule Nordwestschweiz in Kooperation mit zwei Suchtfachstellen und Infodrog. In der Mehrzahl der evaluierten Fallverläufe wurde ein Nutzen auf Klientenseite dokumentiert. Zugleich wurde deutlich, dass die Umsetzung von Blended Counseling im Hinblick auf Technik, Datenschutz sowie die Medienkompetenz der Beratenden voraussetzungs-voll ist.

MARTINA HÖRMANN

Prof. Dr., Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement ICSO, CH-4600 Olten, Tel. +41 (0)62 957 20 73, martina.hoermann@fhnw.ch, www.blended-counseling.ch

PATRICIA FLAMMER

Lic. phil., ICSO, Tel. +41 (0)62 957 28 16, patricia.flammer@fhnw.ch

ALEXANDRA TANNER

MSc, Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW, Institut für Kooperationsforschung- und Entwicklung, CH-4600 Olten, Tel. +41 (0)62 957 23 92, alexandra.tanner@fhnw.ch

DOMINIK TSCHOPP

Lic. phil., Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, CH-4132 Muttenz, Tel. +41 (0)61 228 50 21, dominik.tschopp@fhnw.ch

DANIA AEBERHARDT

MSc, ICSO, Tel. +41 (0)62 957 22 44 2, dania.aeberhardt@fhnw.ch

Einleitung

«Ich könnte mir Chats auch in der Beratung vorstellen. Aber dann müsste es ein separater Chat sein, der auch einfach zu bedienen ist. Wenn es zu kompliziert ist, finde ich es nicht gut.»
(Klientin Suchtberatung)

Digitale Kommunikationsmedien haben in den letzten Jahren die Alltagskommunikation stark verändert. Die Mobilität und die breite Verfügbarkeit von Smartphones führen dazu, dass Beratungsanliegen verstärkt auch über digitale Medien an Beratende gelangen. Zudem hat eine derart beschleunigte Kommunikation auch Auswirkungen auf die Beratung, da sich die Erwartungen von KlientInnen an mögliche beraterische Kommunikationskanäle und an die Schnelligkeit der Antwort verändert

haben. Will professionelle Beratung im 21. Jahrhundert weiterhin an der Lebenswelt der KlientInnen andocken, so gilt es, neue Modelle zu entwickeln und Beratung dadurch zukunftsfähig zu gestalten.

Neben der Präsenzberatung mittels eines Gesprächs von Angesicht zu Angesicht haben sich – gerade auch im Suchtbereich – weitere Formate entwickelt, die neue Möglichkeiten bieten. So konnten über die anonyme Mailberatung bei SafeZone erfolgreich neue Zugänge zur Beratung geschaffen werden (BAG 2018). Relativ jung ist die Idee, die Face-to-Face-Beratung (F2F) mit mediengestützten Formaten im Beratungsprozess als Blended Counseling zu verknüpfen und so neue Potenziale zu generieren. Dabei gilt es, dieselben hohen Standards an Fachlichkeit und Vertraulichkeit im

Beratungskontakt zu gewährleisten.

Inwieweit die Kombination von digitaler Beratung und Präsenzberatung im Beratungsprozess gewinnbringend ist, untersuchte das Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Medien-nutzung in der Beratung».

Blended Counseling – Beratung vor Ort und auf Distanz in Kombination

In Anlehnung an den Begriff des Blended Learning umfasst Blended Counseling in unserem Verständnis die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung (Hörmann 2014; Flammer & Hörmann 2018). Dahinter steht die Idee, dass eine Kombination der Vorteile verschiedener digitaler Medien mit der Präsenzberatung für den Beratungsprozess förderlich

sein kann. So zeigt die anonyme Mailberatung, dass schambesetzte Themen wesentlich schneller und offener angesprochen werden, als in der Beratung von Angesicht zu Angesicht.

Zugleich zeigte sich bei der Befragung von Fachkräften, dass Beratende bereits situativ und teilweise als Reaktion auf Impulse von KlientInnen «blended» beraten (Hörmann 2018; Hörmann & Schenker 2016). Dies erfolgt bisher jedoch zumeist ohne systematische konzeptionelle Fundierung.

Im Hinblick auf die Konkretisierung von Blended Counseling liegen zwischenzeitlich einige Überlegungen vor (Weiss 2013; Engelhard & Reindl 2016; Hörmann 2018). Allen Überlegungen gemeinsam ist die Betonung des potenziellen Nutzens, der sich aus der Kombination verschiedener Kanäle in der Beratung generieren lässt:

- So soll der *Zugang zur Beratung* verbessert werden, indem verschiedene und möglichst vielfältige Zugänge geschaffen werden.
- Zudem soll die *Passgenauigkeit* zwischen Anliegen und Beratungsangebot verbessert werden, indem beide Seiten frühzeitig und ohne grossen Aufwand prüfen können, inwieweit das Anliegen an der «richtigen Stelle» ist.
- Während der Beratung soll der Einbezug digitaler Medien eine *Intensivierung der Beratung* in bestimmten Phasen des Prozesses ermöglichen.
- Dies soll zu einer *Stabilisierung der Beratungsbeziehung* und in Folge dessen auch zu einer Verringerung von Kontaktabbrüchen beitragen.
- Im Kontext der Nachsorge sollen die Möglichkeiten eines unkomplizierten und kurzen Beratungskontaktes verbessert werden, was zu einer verbesserten Rückfallprophylaxe beitragen soll.

Grundsätzlich ist Blended Counseling von zwei Richtungen her denkbar: zum einen kann die klassische F2F-Beratung durch den Einbezug digitaler Medien in den Beratungsprozess in ein Blended Counseling weiterentwickelt werden. Zum anderen ist es auch denkbar, etablierte Onlineformate durch eine Möglichkeit des Wechsels in die Präsenz-

beratung weiterzuentwickeln. Im Projekt wurde insbesondere der erste Strang bearbeitet.

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

Ziel des Projektes war es, in Kooperation der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW und Praxispartnern ein Modell für Blended Counseling zu entwickeln und zu erproben. Im Zeitraum von April 2017 bis Dezember 2018 wurden dazu in enger Zusammenarbeit mit Fachkräften und Leitungen der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme und der Berner Gesundheit sowie Infodrog zunächst zwölf Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung entwickelt. Ausgewählte Szenarien wurden anschliessend über einen Zeitraum von drei Monaten erprobt und begleitend evaluiert. Im Januar 2019 werden die Ergebnisse des Projektes auf www.blended-counseling.ch veröffentlicht.

Ein Szenario ist sozusagen die Skizze eines idealtypischen Beratungsverlaufes mit kombiniertem Medieneinsatz. Dabei werden wesentliche konzeptionelle Aspekte vorab konkretisiert. Um zu verdeutlichen, was für die Szenarientwicklung wesentlich war, wird zunächst der Aufbau und die Funktion eines Szenarios beschrieben und anschliessend das Szenario «Temporär anwesende Personen beraten» exemplarisch skizziert.

Aufbau und Funktion eines Szenarios

Beschreibung KlientIn oder Angehörige/r
Hier wird konkretisiert, bei welcher Art von KlientIn und in welcher fachlichen Ausgangslage ein Einsatz dieses Szenarios als hilfreich erachtet wird.

Potenzielle Kommunikationskanäle

Drei Aspekte werden unterschieden:

- Mit welchen digitalen Medien ist das Gegenüber vertraut?
- Welche digitalen Medien werden von KlientInnenseite präferiert?
- Welche digitalen datenschutzkonformen Medien sind in der Beratungsstelle bzw. Suchtfachstelle verfügbar?

Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren
Es wird geklärt, welche Ziele mit dem Blended Counseling-Szenario angestrebt werden.

Vorüberlegungen im Hinblick auf die Wahl des digitalen Mediums

- Welche Medien sollen im Beratungsprozess verwendet werden oder zur Verfügung stehen?
- Wie wird dies begründet?

Ein Szenario ist mehr als «roter Faden» der Überlegungen zu verstehen und weniger als konkrete Handlungsanweisung.

Szenario «Beratung von temporär anwesenden KlientInnen»

Dieses Szenario zielt auf KlientInnen, welchen ein persönliches Erscheinen in der Beratungsstelle nicht möglich ist. Dafür kann es verschiedene Gründe geben:

- Örtliche Distanz, z. B. ein Klient, der sich vorübergehend im Ausland befindet oder eine Klientin mit eingeschränktem Bewegungsradius
- Zeitliche Einschränkungen bzw. mangelnde Passung der möglichen Zeitfenster, z. B. bei berufstätigen KlientInnen oder deren Angehörigen oder bei Eltern mit Betreuungspflichten
- Körperliche oder psychische Einschränkungen, z. B. Angststörung, welche das Verlassen des Hauses begrenzen

Zielgruppe sind KlientInnen, zu denen bereits ein Kontakt besteht, die also zuvor bereits in einer F2F-Beratung waren. Für das Blended Counseling sollten in diesem Szenario neben dem F2F-Gespräch potenziell Mailkontakt (über HIN¹ oder ProtonMail), Messenger (Threema) und Telefon zur Verfügung stehen.

Als Ziele waren insbesondere fokussiert:

- Ein erweiterter Zugang zur Beratung auch für KlientInnen mit begrenzter zeitlicher, örtlicher Verfügbarkeit.
- Die Stabilisierung der Beratungsbeziehung auch bei Abwesenheiten.
- Die Möglichkeit der Intensivierung des Beratungsprozesses.

- Die Gewährleistung von Beratungsstringenz trotz begrenzter zeitlicher und örtlicher Verfügbarkeit der KlientInnen.
- Der effiziente Einsatz von Ressourcen.

In der Regel wird bereits zu Beginn die Medienpräferenz des Klienten bzw. der Klientin erfragt, um diese ggf. berücksichtigen zu können. Als mögliche Kriterien für die Medienwahl bzw. den Medienwechsel im Prozess wurden folgende Vorüberlegungen angeführt: synchrone Medien sind dann vorzuziehen, wenn (laufende) Unsicherheiten bzw. Klärungen auf Beziehungs- oder inhaltlicher Ebene ausschlaggebend sind. Der Einsatz von asynchronen Medien ist möglich, wenn der Klient bzw. die Klientin einigermaßen psychisch stabil sind. Bei der Medienwahl gilt es darüber hinaus die Art der Einschränkung (zeitlich, örtlich, physisch, psychisch etc.) und den Grad der Einschränkung zu berücksichtigen.

In diesem Szenario ist im Beratungsprozessverlauf ein flexibler Medieneinsatz besonders sinnvoll, der eng an den Bedürfnissen des Gegenübers ausgerichtet ist und zugleich durch die konzeptionellen Vorüberlegungen beratungsfachlich fundiert ist.

Ausgewählte

Evaluationsergebnisse

Leitfragen und methodisches

Vorgehen im Rahmen der Evaluation

Vor diesem Hintergrund wurde für die nachfolgend dargestellte Evaluation der Frage nachgegangen, welche Motive für eine Medienwahl bzw. einen Medienwechsel im Beratungsprozess aus Sicht der Fachkräfte zum Tragen kommen. Dafür wurde eine qualitative Analyse von Beratungsverläufen durchgeführt. Der Fragekatalog orientierte sich an folgenden zentralen Leitfragen:

- Welche Kommunikationskanäle wurden im Fallverlauf benutzt und aus welchen Gründen?
- Was und wer veranlasste zu Medienwechseln im Fallverlauf (Motive, Ziele)?
- Welche beratungsfachlichen Herausforderungen stellen sich der Bera-

tungsperson bei der Erprobung von Blended Counseling?

- Welche Gelingens-/Erfolgsfaktoren tragen dazu bei, dass mittels Blended Counseling die adressierten Ziele erreicht werden können?

Die qualitativen Daten wurden anschließend inhaltsanalytisch mittels der Software MAXQDA nach Kuckartz (2012) analysiert und ausgewertet.

Das Datenmaterial besteht aus 19 verschiedenen Fällen mit 106 Beratungskontakten, die von insgesamt zehn BeraterInnen in den beteiligten Suchtfachstellen dokumentiert wurden. Während dieser sukzessiven Dokumentation jedes individuellen Blended Counseling-Fallverlaufs wurden F2F-, Telefon-, E-Mail- und Messenger-Kontakte dokumentiert.

Stabilisierung des Beratungsprozesses auch unter schwierigen Bedingungen

Als zentrales Ergebnis der Evaluation wird in den Falldokumentationen deutlich, dass ergänzende Beratungskontakte über Telefon, E-Mail und Messenger dazu führen, dass im Beratungsprozess mehr Kontinuität entstehen kann. Es wird beschrieben, dass diese Beratungskontakte helfen können, dass der Beratungsprozess eher aufrechterhalten bleibt als bei Beratungen, die ausschließlich F2F durchgeführt werden. Ein weiteres Motiv für den Wechsel auf einen mediengestützten Kommunikationskanal im Beratungsprozess ist – wie im Szenario «Temporär anwesende Personen beraten» beschrieben – eine eingeschränkte Mobilität der KlientInnen. Es kommt oft vor, dass aus gesundheitlichen Gründen ein F2F-Termin nicht wahrgenommen werden kann, weshalb dann stattdessen ein E-Mail- oder Telefonkontakt stattfindet. Dazu gehören auch weitere Gründe von Seiten der KlientInnen, wie «viel zu tun» bei der Arbeit oder Ferienabwesenheiten.

Der meistgenannte Beweggrund für einen Beratungskontakt über E-Mail ist, dass die KlientInnen ihrer Fachkraft zwischen F2F-Beratungen über ihr aktuelles Befinden Feedback geben können. Interessanterweise wurde dieser Aspekt

bei den Telefonkontakten weniger hervorgehoben. Die Ergebnisse zeigen eine Tendenz auf, dass ein Telefonkontakt ähnlich wie ein F2F-Kontakt verläuft, während eine E-Mail eher für einen kurzen Informationsaustausch verwendet wird. Bei den E-Mailkontakten zeigt sich, dass das Schreiben für die KlientInnen als Instrument für eine Selbstreflexion dient und in belastenden Situationen eine Entlastung bringen kann.

Einflussfaktor Medienkompetenz und Mediennutzungsverhalten

Des Weiteren bestätigen die Ergebnisse, dass das individuelle Mediennutzungsverhalten der KlientInnen einen wesentlichen Einfluss auf die Medienwahl im Beratungsprozess hat. Auch die jeweiligen Fähigkeiten von KlientInnen in Bezug auf ihre Medienaffinität und Schreibkompetenz wurden als notwendige Voraussetzung beschrieben. In Einzelfällen musste aufgrund fehlender Kompetenzen auf eine mediengestützte Beratung verzichtet werden.

Für die beratenden Personen bedeutet ein schriftlicher Beratungskontakt eine Abweichung vom gewohnten Beratungsprozess. Vereinzelt wurde dies als Herausforderung beschrieben, dazu wurde im Speziellen fehlende Übung beim Schreiben erwähnt.

Die Evaluationsergebnisse zeigen Tendenzen auf, dass bei drohendem Abbruch einzelne KlientInnen das Telefon nicht abnehmen, jedoch auf E-Mail und Chats reagieren. Auch zeigen die Ergebnisse, dass einige KlientInnen als ergänzende Kommunikationskanäle zu F2F das Telefon, andere das E-Mail wählen und wiederum andere sich über beide Medien beraten lassen.

Eine Fallanalyse zeigt, dass der Messenger dazu dienen kann, in einer Krisensituation dringende Anliegen rasch zu klären. Im Gegensatz dazu wird beschrieben, dass eine F2F-Beratung für nicht akute Situationen gewählt wird. Dazu gehören auch Mehrpersonengespräche, die im Rahmen unseres Projektes nicht mediengestützt durchgeführt wurden. Die F2F-Beratung wurde zudem dann präferiert, wenn Zielvereinbarun-

gen besprochen wurden. F2F-Kontakte dienen den BeraterInnen in den Suchtfachstellen auch dazu, sich einen Eindruck über den Gesundheitszustand der Klientin oder des Klienten zu verschaffen und die gemeinsame Beziehung zu stärken.

Fazit der Fachkräfte

Von den Fachkräften wurde der gezielte und auch legitimierte Einsatz von Blended Counseling als sehr positiv erlebt. E-Mail- und Telefonkontakte bieten aus ihrer Sicht einen Gewinn für die KlientInnen und können bei hoher Auslastung durch F2F-Termine die beratende Person entlasten. Diese muss die Schreibkompetenz und Medienaffinität der Klientin bzw. des Klienten einschätzen lernen, um dann zu entscheiden, ob Blended Counseling auch erfolgreich umgesetzt werden kann. Ein Lösungsansatz, um die bisher fehlenden Erfahrungswerte bei der Verwendung von Blended Counseling auszugleichen, könnte nach Einschätzung der Fachkräfte darin liegen, bei Fallbesprechungen vorliegende E-Mails im Team zu besprechen.

Die qualitative Fallanalyse konnte aufzeigen, dass Blended Counseling von den an der Evaluation beteiligten Fachkräften begrüsst und insgesamt positiv bewertet wurde.

Technische Lösungen: Tools, Plattformen

Die Gestaltung von Blended-Counseling-Szenarien setzt technische Infrastrukturen und Standards voraus. Dabei müssen unter anderem technische Sicherheitsstandards berücksichtigt werden. Zentral dabei ist die Einhaltung aktueller Datenschutzbestimmungen. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Benutzerfreundlichkeit, um Ratsuchenden einen niederschweligen Zugang zur Beratung zu ermöglichen (Risau 2009).

Organisationen stehen bei der Auswahl und Implementierung von entspre-

chenden Werkzeugen und Plattformen vor einer Herausforderung. Von KlientInnen häufig genutzte Medien wie z. B. (unverschlüsselte) E-Mails oder Messenger-Dienste wie WhatsApp bieten auf der einen Seite nicht die Vertraulichkeit, welche ein Beratungssetting erfordert. Auf der anderen Seite sind KlientInnen teilweise nicht bereit, zusätzliche Tools zu installieren und zu nutzen, gerade auch, wenn dies technisch anspruchsvoll oder mit Kosten verbunden ist. Hier ergibt sich ein Dilemma zwischen lebensweltlicher Erreichbarkeit und Vertraulichkeitsstandards. Sichere Werkzeuge und Plattformen bieten jedoch auch die Chance, Vertrauen zu wecken und so die KlientInnen von einer Nutzung zu überzeugen. Immer häufiger ist es zudem der Fall, dass ein hoher Datenschutz nicht mit Einbussen bei der Benutzerfreundlichkeit einhergeht.

Bei der Auswahl der Tools wurde im vorliegenden Projekt so vorgegangen, dass die BeraterInnen der Partnerorganisationen einerseits sichere Tools genutzt haben, welche in den Organisationen bereits vorhanden waren (z. B. die Plattform HIN als Werkzeug für die verschlüsselte E-Mail-Kommunikation). Zum anderen wurden gezielt einzelne Werkzeuge recherchiert, welche hohen

Sicherheitsstandards gerecht werden, aber auch flexibel und rasch zum Einsatz kommen könnten (z. B. ProtonMail für den gesicherten E-Mail-Kontakt und Threema als Alternative zu WhatsApp). Dieses Vorgehen erlaubte es, mit überschaubaren Investitionen in die Ausstattung Blended-Counseling-Szenarien zu erproben.

Einzeltools, welche nicht spezifisch für Beratungszwecke entwickelt wurden, sind nicht in jedem Fall geeignet, um in Organisationen zum Einsatz zu kommen. Bei der kombinierten Verwendung solcher Einzeltools kann es im Beratungsverlauf zu einem Medienbruch kommen, da nicht nur das Medium gewechselt wird, sondern auch eine andere technische Lösung zum Einsatz kommt.

Integrierte Plattformen, welche mehrere Werkzeuge in einer Plattform vereinen und idealerweise für den Beratungskontext entwickelt wurden, können solche Brüche potentiell verringern. Ein Nachteil solcher Plattformen könnte auf der anderen Seite allenfalls sein, dass die einzelnen Werkzeuge der Plattform den Bedürfnissen der Organisation nicht gänzlich entsprechen. Auf jeden Fall ziehen sie entsprechende Vorarbeiten und Investitionen nach sich.

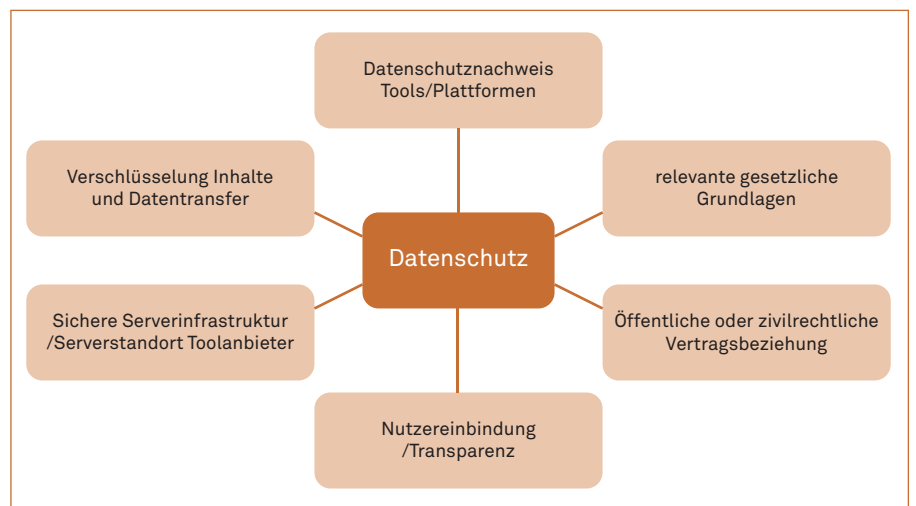


Abb. 1: Relevante Datenschutzaspekte – ein Framework für Blended Counseling.

Datenschutz

Grundsätzlich lassen sich im Umgang mit vertraulichen Daten im Beratungskontext gesetzliche Rechte und Pflichten aus der Bundesverfassung (Grundrechte), dem Zivilgesetzbuch (Melde-rechte, -pflichten), dem Strafgesetzbuch (Amtsgeheimnisverletzung) und der Strafprozessordnung (Anzeigerecht, -pflicht) ableiten. Ergänzend werden im Umgang mit personenbezogenen Daten das kantonale oder das eidgenössische Datenschutzrecht bedeutsam. Dies ist abhängig davon, ob eine Suchtberatungsstelle eine öffentliche Aufgabe im Auftrag des Kantons und/oder von Kommunen wahrnimmt oder ob es sich um zivilrechtliche Vertragsbeziehungen handelt.

Damit digitale Beratung die Vertraulichkeit gewährleisten kann, sind aus Sicht von Datenschutz und Datensicherheit verschiedene technische Anforderungen an digitale Tools zu berücksichtigen (Wenzel 2018):

- *Verschlüsselter Datentransfer*: Es ist eine sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung notwendig, die nicht umgangen werden kann, auch nicht vom externen Toolanbieter selbst.
- *Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte*: Beratungsinhalte müssen verschlüsselt gespeichert werden und der Zugriff darf nur passwortgeschützt und nur den berechtigten Personen möglich sein.
- *Offener Quellcode der Software*: Wünschenswert ist ein offen verfügbarer Quellcode der Software, denn dies erlaubt dessen externe Überprüfung.
- *Transparenz*: Es ist in Nutzungsbestimmungen oder anderer geeigneter Form darzulegen, wer die Vertragspartner im Beratungsangebot sind, wie die vertragliche Konstellation aussieht (z. B. bei Vertragsdreieck mit externem Toolanbieter) und wie die Verantwortlichen mit personenbezo-

genen Daten gestützt auf jeweiliges Recht umgehen (betrifft z. B. Speicherorte, Löschfristen, Aufbewahrungspflicht). Die Zustimmung der Nutzenden ist einzuholen.

- *Nutzereinbindung*: Ratsuchende sind auf potentielle Sicherheitsrisiken im Umgang mit digitalen Medien und auf schützende Verhaltensmassnahmen hinzuweisen. Dies kann z. B. mittels Angabe des informativen Links zur Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI erfolgen.²
- *Sichere Serverinfrastruktur*: Effektiver Schutz von gespeicherten Daten erfordert eine sichere Serverinfrastruktur. Liegt der Serverstandort in der Schweiz, bedeutet dies die ausschliessliche Anwendung Schweizer Rechts. Dies bietet eine Kontrollmöglichkeit und ist haftungsrechtlich bedeutsam.

Bei der organisationalen Implementierung von Blended Counseling ist zentral, dass relevante Datenschutzaspekte (siehe Abbildung 1) geklärt und berücksichtigt werden, damit die Vertraulichkeit in vergleichbarem Rahmen gewährleistet ist, wie bei der F2F-Beratung. Dies erfordert im Umgang mit eingesetzten Medien und dabei anfallenden Daten eine klare Regelung, welche aktuellen Datenschutzbestimmungen entspricht. Für den Einsatz der verwendeten Tools sind entsprechende Datenschutznachweise zu erbringen. Zum Gelingen trägt neben geeigneter technischer Lösungen bzw. Tools auch bei, dass die Beratungsfachkräfte für damit einhergehende Datenschutzfragen sensibilisiert sind und bei Bedarf geschult werden.

Ausblick

Für eine gelingende Umsetzung von Blended Counseling in die Praxis gilt es jeweils drei Dimensionen in den Blick zu nehmen:

- *KlientInnen*: Hier gilt es zu klären, welche (potenziell) Nutzenden in welcher Form von Blended Counseling profitieren könnten.
- *Beratungsfachliche Dimension*: Diese nimmt den Beratungsprozess selbst in den Blick.
- *Organisationale Dimension*: Hier werden die organisational notwendigen Rahmenbedingungen analysiert.

Aus organisationaler Sicht ist es für eine gelingende Umsetzung von Blended Counseling notwendig, dass:

- Leitung und Fachebene dahinterstehen und das Vorhaben tragen
 - Frühzeitig die technischen Grundlagen sowie personelle Ressourcen, Verfügbarkeit geklärt werden
 - IT-Support für Mitarbeitende vorhanden ist
 - Genügend Handlungsspielraum für die Fachmitarbeitenden für kreative Lösungen vorhanden ist
 - Nicht zu viele verschiedene Tools einbezogen werden
 - Tools und Technik funktionieren
- Aussagen der Praxispartner im Projekt

Wie die Ergebnisse im vorliegenden Projekt zeigen, bietet Blended Counseling zahlreiche Potenziale für die Weiterentwicklung der Suchtberatung.³ Zugleich sollten die ermittelten Herausforderungen von Anfang an mitgedacht werden. AdressatInnen stehen sicheren Tools teilweise ambivalent gegenüber, da diese noch wenig vertraut und deshalb zunächst mit Aufwand verbunden sind. Hier ist es Aufgabe der Beratenden, für die Wichtigkeit der Vertraulichkeit als unabdingbarem Beratungsstandard – gerade bei Suchtthemen – zu werben. Das derzeitige Spannungsfeld zwischen der notwendigen NutzerInnenfreundlichkeit auf der einen Seite und der Gewährleistung beraterischer Vertraulichkeit auf der anderen Seite wird sich nicht ad hoc, sondern nur schrittweise lösen lassen, auch unterstützt von neuen technischen Entwicklungen.



Literatur

BAG – Bundesamt für Gesundheit (2018): Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Schlussbericht vom 22.01.2018. www.tinyurl.com/y7g93dnk, Zugriff 01.10.2018.

Engelhardt, E./Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung 4(2). www.tinyurl.com/ydxe87d4, Zugriff: 20.10.2018.

Flammer, P./Hörmann, M. (2018): Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. ZESO – Zeitschrift für Sozialhilfe 3(18): 16-18.

Hörmann, M. (2018): Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit 67(6): 202-209.

Hörmann, M./Schenker, D. (2016): Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. S. 36-40 in: Fachhochschule für Soziale Arbeit (Hrsg.), Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit. Olten: FHNW.

Hörmann, M. (2014): Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. ZESO – Zeitschrift für Sozialhilfe 4(14): 26-27.

Kuckartz, U. (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Risau, P. (2009): Die Wahl der Technik. Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung. S. 201-211 in: S. Kühne/G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Weiss, S. (2013): Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica Verlag.

Wenzel, J. (2018): Projekt FtF+ - Fact Sheet Datenschutz/Sicherheit. Unveröffentlichtes Manuskript. Olten: FHNW.

Endnoten

- ¹ HIN – Health Info Net: www.hin.ch
- ² www.melani.admin.ch/melani/de/home/privatanwender.html, Zugriff 29.11.2018.
- ³ Der Schlussbericht zum Projekt mit Handlungsempfehlungen für die Praxis ist ab Januar 2019 verfügbar unter: www.blended-counseling.ch