



Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt

Abteilung Sucht

ausgesucht.bs



Suchthilfe
Smart

gestern analog – morgen digital

Impressum


Redaktion: Manuel Hürlimann, Abteilung Sucht, Gesundheitsdepartement
des Kantons Basel-Stadt, Malzgasse 30, CH-4001 Basel
061 267 89 00, abteilung.sucht@bs.ch
www.sucht.bs.ch

Texte (sofern nicht anders vermerkt): Manuel Hürlimann
Auflage und Erscheinungsdatum: 1500 Ex./November 2021

Gestaltung: bom! communication ag
Druck: Werner Druck & Medien, Basel

Anmerkung

Um den Sprach- und Lesefluss nicht zu stören, wird im Text teilweise nur immer die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind damit beide Geschlechter gemeint. Das Magazin erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



Systemisch, flexibel und nahe an der Lebenswelt – Blended Counseling

Der digitale Wandel hat unser Kommunikationsverhalten in den letzten Jahrzehnten markant verändert. Dies trifft längst auch auf die Kommunikation von Klient*innen psychosozialer Beratung zu. Trotzdem haben sich viele «klassische» Beratungsstellen vorerst zögerlich mit dem Einsatz digitaler Kommunikationsformen in der Beratung auseinandergesetzt. So gibt es zwar schon lange bewährte Formate der Online-Beratung – hier kann SafeZone.ch als prominentes und erfolgreiches Beispiel im Bereich der Suchtberatung genannt werden. Zahlreiche Institutionen haben aber trotz zunehmender Digitalisierung lange ausschliesslich auf die Beratung im Präsenzsetting, auch Face-to-Face genannt, gesetzt.



Spätestens seit Beginn der Covid-19-Pandemie findet nun auch in vielen dieser Institutionen ein Umdenken statt: Da Beratung von Angesicht zu Angesicht nicht mehr überall beziehungsweise nur noch erschwert möglich war, wurden vielerorts digitale Medien eingesetzt. Dabei existierten unter dem Begriff Blended Counseling schon lange vor der Pandemie Konzepte zur gezielten Kombination von analogen und digitalen Beratungssettings, welche gerade auch in der Suchtberatung gewinnbringend sein können.

Blended Counseling – vom Entweder-oder zum Sowohl-als-auch

Unter Blended Counseling wird die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen in der Beratung verstanden¹. Ob Videokommunikation, E-Mail, Chat, Telefon oder Face-to-Face – jedes kommunikative Setting hat spezifische Vorteile. Grundidee im Blended Counseling ist es, dieses Wissen zu nutzen und die jeweiligen Vorteile im Beratungsprozess gezielt miteinander zu kombinieren.

Blended Counseling kann in der Praxis sehr unterschiedlich aussehen. So können in einem bereits laufenden Beratungsprozess zusätzlich digitale Medien eingesetzt werden – zum Beispiel ein (vertraulicher) Messenger, um kurze Fachfragen zwischen den Beratungen vor Ort zu klären, oder ein Telefongespräch, wenn kurzfristiger Beratungsbedarf vorhanden ist. Andererseits kann Blended Counseling auch direkt zu Beginn angeboten werden, wenn gemeinsam geklärt wird, welche Kommunikationskanäle in der Beratung genutzt werden sollen und die entsprechenden technischen Vorarbeiten – wie z. B. die Installation eines datenschutzkonformen Messenger – erfolgen. Über eine Nutzung von sogenannten Landingpages der Plattform Safe-Zone.ch kann die Beratung auch zunächst über einen digitalen Kommunikationskanal starten, mit einer E-Mail-Anfrage, die dann direkt bei der entsprechenden Suchtfachstelle eintrifft.

¹ Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt.



Das beraterische Face-to-Face-Gespräch...



... und die Beratung mittels digitaler Medien können gut miteinander verbunden werden.

Drei Dimensionen von Blended Counseling

Die konzeptionelle Fundierung von Blended Counseling umfasst drei Dimensionen: die Bedarfe und Voraussetzungen der Klient*innen, die gezielte Gestaltung des Beratungsprozesses sowie die organisationalen Voraussetzungen werden dabei für eine erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling näher in den Blick genommen.

Mit Blick auf die Ratsuchenden wird analysiert, welche Medien von diesen bereits genutzt werden und welchen Mehrwert Blended Counseling jeweils generieren könnte. Zwar können zahlreiche Aspekte den Einsatz von Blended Counseling unterstützen (z.B. Medienaffinität, Offenheit für Neues oder schriftliche Ausdrucksfähigkeit), doch sollten diese nicht als Ausschlusskriterien betrachtet werden. Die Vielfalt der Möglichkeiten im Blended Counseling kann dazu beitragen, für das jeweilige Gegenüber passgenaue Lösungen zu finden. So wurde beispielsweise in der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund die Erfahrung gemacht, dass diese teilweise sehr versiert im Umgang mit Sprachnachrichten sind, eine Möglichkeit, welche ein Grossteil der Beratenden bisher kaum in den Blick genommen hatte. Hier gilt es also, die jeweiligen Ressourcen und Begrenzungen sehr differenziert zu betrachten.

Die beratungsfachliche Dimension fokussiert die Voraussetzungen, welche die Beratenden mitbringen sollten, damit ein Blended-Counseling-Prozess professionell gestaltet werden kann. Hierzu gehört die Reflexion der eigenen Medienaffinität sowie die Entwicklung von Medienkompetenz: So sollten Beratende die angebotenen (digitalen) Kommunikationstools sicher anwenden und den Klient*innen gegebenenfalls Unterstützung anbieten können. Sie sollten zudem in der Lage sein, im Prozess jeweils ein kommunikatives Setting auszuwählen, das sowohl zur Bedürfnislage der Klientin oder des Klienten als auch zur Zielsetzung des Prozesses passt. Aufgrund der vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten tragen zudem eine gewisse (zeitliche) Flexibilität sowie Zeitressourcen auf Seiten der Beratenden zu einem gelingenden Blended-Counseling-Prozess bei.

Die organisationale Dimension von Blended Counseling beinhaltet alle Aspekte, welche von Seiten der Organisation gewährleistet sein sollten, damit Blended Counseling erfolgreich implementiert werden kann. Zentral ist dabei die Abklärung von datenschutztechnischen und rechtlichen Fragen sowie die Auswahl geeigneter vertraulicher Tools und Plattformen. Die konzeptionelle Fundierung von Blended Counseling erfolgt in Form von «Szenarien» – idealtypischen

«Online-Beratung bietet für uns alle maximale Flexibilität – wo und wann immer ein Internetzugang verfügbar ist, kann das Angebot genutzt werden. Durch die Verwendung von Laptop, aber auch Smartphone kann die Beratung auch mobil stattfinden.»

Rea Ammann, Bereichsleiterin Prävention, Stiftung Blaues Kreuz/MUSUB



Telefon-Beratung



Video-Beratung



Austausch via Chat



Face-to-Face-Beratung

Unterschiedliche Möglichkeiten des Beratungssettings

Vorüberlegungen zum Beratungsverlauf und zum Medieneinsatz. Ausserdem wird auf organisationaler Ebene geklärt, wie die Prozesse und Abläufe gestaltet sind und wie Mitarbeitende für Blended Counseling motiviert und geschult werden können. Sind diese Fragen geklärt, steht einer erfolgreichen Umsetzung von Blended Counseling nichts mehr im Weg.

Weshalb Blended Counseling?

Die Impactfaktoren

Blended Counseling kann in verschiedenen Phasen eines Beratungsprozesses einen Mehrwert generieren: So kann der Zugang zur Beratung erleichtert werden, wenn Menschen mit Unterstützungsbedarf mehrere, teilweise niederschwellige Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung haben. Sie können die Beratungsstelle über denjenigen Kommunikationskanal kontaktieren, der zu ihnen und ihrem Kommunikationsverhalten passt. So knüpft Blended Counseling direkt an die Lebenswelt der Klient*innen an.

Während der Beratung können durch Blended Counseling zusätzliche, kurzfristige Kontaktmöglichkeiten geschaffen werden, wodurch der Beratungsprozess intensiviert oder flexibilisiert werden kann. In der Suchtberatung wird durch die vielfältigen Kontaktmöglichkeiten im Beratungsprozess auch eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung und damit einhergehend eine Verminderung von Kontaktabbrüchen angestrebt. Für berufstätige Personen oder solche mit familiären oder anderen Verpflichtungen kann bei der Beratung über digitale Medien auch die Zeitersparnis durch den Wegfall des Reiseweges von Bedeutung sein – vielleicht können diese Personen sogar nur dank eines Blended-Counseling-Angebotes eine (erfolgreiche) Beratung in Anspruch nehmen.

Die Flexibilisierung des Beratungsprozesses kann auch unter dem Faktor Zeit näher betrachtet werden: Durch die gezielte Kombination von asynchronen und synchronen Medien kann der Prozess beschleunigt oder auch entsprechend verlangsamt werden. So bringen beispielsweise asynchrone Medien wie die E-Mail-Kommunikation eine Reflexionsmöglichkeit in Form von Nachdenkpausen mit sich. Diese können gezielt im Beratungsprozess eingesetzt und genutzt werden. Synchroner Medien wie beispielsweise

«Digitalisierung: Das bedeutet für mich, die technischen Möglichkeiten zu nutzen, um Menschen zu erreichen, die wir sonst vielleicht nicht erreichen würden. Ausserdem bietet mir die Digitalisierung die Möglichkeit, unsere Arbeit einfacher zu machen, so dass wir uns auf das Wesentliche konzentrieren können: die Beratung und Begleitung der Menschen, die zu uns kommen.»

Petra Mylius, Geschäftsleiterin Stiftung Blaues Kreuz/MUSUB

der Chat bringen demgegenüber eine enorme Beschleunigung mit sich und sollten entsprechend mit Bedacht eingesetzt werden.

Nach Abschluss eines Beratungsprozesses kann Blended Counseling zur gezielten Nachsorge genutzt werden. So kann mit Klient*innen vereinbart werden, über welche Kommunikationskanäle sie sich zukünftig wieder melden können. Dies kann beispielsweise in der Suchtberatung dazu beitragen, dass jemand bei einem (drohenden) Rückfall schneller wieder in den Beratungsprozess zurückfindet.

Für Organisationen bedeutet die Implementierung von Blended Counseling zwar in einem ersten Schritt eine finanzielle und zeitliche Investition. Über längere Sicht kann sich das Angebot aber durchaus auch aus finanzieller Sicht lohnen: Durch die gezielte Kombination verschiedener Kommunikationskanäle können gegebenenfalls mehr Klient*innen angesprochen werden und die einzelnen Beratungsprozesse können im Idealfall effizienter abgeschlossen werden.

Die Vervielfältigung von Möglichkeiten

Beratung – insbesondere wenn sie systemisch ausgerichtet ist – zielt auch auf die Erweiterung des Möglichkeitsraums, was auch der systemische Imperativ «Handle stets so, dass die Anzahl der Möglichkeiten wächst»² aufzeigt. Der Möglichkeitsraum kann als ein hilfreiches Bild in der Beratung verstanden werden: In diesem «Raum» können Klient*innen Ressourcen entdecken, erweitern und gezielt für ihre Lösungsfindung nutzen. Dabei gilt es, neue Perspektiven zu entdecken und den eigenen Blickwinkel zu

erweitern, was in der Regel durch gezielte Fragen und Interventionen erfolgt. In einem erweiterten Verständnis des Möglichkeitsraums kann Blended Counseling als systemisch verstanden werden, nämlich als Vervielfältigung und Ausdifferenzierung von beraterischen Möglichkeiten, um Menschen in Veränderungsprozessen zu unterstützen, indem gezielt und systematisch die Vorteile analoger und digitaler Beratungssettings miteinander verknüpft werden.

Diese Vervielfältigung zeigt sich zum einen an vielfältigen Zugängen, denn der Einbezug digitaler Medien in den Beratungsprozess ermöglicht Zugänge zu Unterstützungsangeboten jenseits von räumlichen und zeitlichen Rahmen. Zum anderen vervielfältigen sich die beraterischen Gestaltungsmöglichkeiten: durch den Einbezug von Video-, E-Mail-, Telefon- und Chatkommunikation werden Beratungsprozesse auch kommunikativ so gestaltet, dass für jede Klientin und jeden Klienten eine lebensweltnahe und möglichst passgenaue Unterstützung erfolgen kann. Wenn zeitliche, örtliche, gesundheitliche oder sonstige Faktoren die Wahrnehmung von Face-to-Face-Beratungsterminen vorübergehend einschränken, kann mittels Blended Counseling ein laufender Beratungsprozess trotzdem fortgeführt werden.

Der beraterische Möglichkeitsraum kann über den gezielten Einbezug des Digitalen erweitert und ausgebaut werden. Gerade für die Suchtberatung lohnt sich ein differenzierter Blick auf die Chancen von Blended Counseling, denn dadurch kann dieses anspruchsvolle Handlungsfeld zum Nutzen der Ratsuchenden stetig weiterentwickelt werden.

Weitere Informationen:

www.blended-counseling.ch

Gina Camenzind, MSc, und Prof. Dr. Martina Hörmann, Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

2 Foerster, zit. nach Levold, T. (2011). Wie lebendig ist die systemische Szene? (2011). Eröffnungsvortrag auf der Frühjahrstagung 2011 der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie, S. 18 <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/Wie%20lebendig%20ist%20die%20systemische%20Szene%202011.pdf>