Blended Counseling : flexibel und passgenau beraten

Autor(en): **Flammer, Patricia / Hörmann, Martina**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **115 (2018)**

Heft 3

PDF erstellt am: **17.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-865561

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Blended Counseling – flexibel und passgenau beraten

Digitale Medien haben die Alltagskommunikation vieler Menschen verändert. Dies wirkt sich auch auf die Soziale Arbeit als Ganzes sowie auf Beratungsangebote in der Sozialen Arbeit aus. Neben langjährig bewährten Angebotsformen haben sich in den letzten beiden Jahrzehnten zunehmend auch Onlineberatungsangebote etabliert. Noch weitgehend Neuland ist das sogenannte Blended Counseling. Dieses weist auch für Soziale Dienste Potenzial auf.

Die Idee, das persönliche Beratungsgespräch vor Ort und die Beratung mittels digitaler Medien mit-einander zu verknüpfen, ist noch relativ jung. Ausgangspunkt ist die Erkenntnis, dass jedes Medium bzw. jeder Kommunikationskanal bestimmte Vor- und Nachteile hat. Wenn es gelingt, jeweils die Vorteile verschiedener Medien und des persönlichen Gesprächs in einem Beratungsprozess systematisch miteinander zu verknüpfen, so könnten dadurch positive Effekte auf den Beratungsprozess insgesamt und die Zielerreichung generiert werden. In Anlehnung an das Blended Learning wird diese Form der Beratung Blended Counseling genannt. Darunter verstehen wir die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung.

Beratung in Sozialen Diensten

Um Blended Counseling in Sozialen Diensten zu diskutieren, lohnt sich vorab ein Blick auf den Stellenwert von Beratung in diesem Feld. Neben der monetären Sozialhilfe erbringen Sozialdienste zahlreiche andere Dienstleistungen in Form von Beratung, so unter anderem Sozialberatungen (wie zum Beispiel Erziehungs- und Jugendberatung), Budgetberatung sowie Hilfestellungen im Strafvollzug und im Pflegekinderwesen. Nicht nur die Angebote der Sozialen Dienste sind vielfältig, sondern auch die rechtlichen Grundlagen und Organisationsformen dazu. Öffentliche Sozialdienste, welche jeweils kommunal oder regional aufgestellt sind, können ihre Angebote selber erbringen oder gewisse Aufgaben an Dritte vergeben. Vielerorts wird ein Teil der erwähnten Angebote im Auftrag von Kanton und/oder Gemeinden von eigenständigen Anbietern wie Vereinen erbracht.

Öffentliche Sozialdienste nehmen zudem im Kindes- und Erwachsenenschutz verschiedene Aufgaben wahr, welche mehr oder weniger mit beratenden Tätigkeiten verbunden sind. Auch hier erfahren die operative Zuständigkeit und die konkrete Umsetzung kantonale Unterschiede. Während mancherorts die öffentlichen Sozialdienste mit der professionellen Mandatsführung und der Abklärung von Gefährdungsmeldungen betraut sind, hat die KESB in gewissen Kantonen einen internen Abklärungsdienst. Verschiedentlich wird die professionelle Mandatsführung auch von mandatierten Drittanbietern wahrgenommen, während es in Städten teils spezialisierte Ämter für Erwachsenen- und Kindesschutz gibt.

Diese unterschiedlichen Ausgangsbedingungen erschweren es, die Formen von Beratung in direkt erbrachten Angeboten öffentlicher Sozialdienste zu bestimmen. Tendenziell dürfte deren Beratung eher formalisiert, hochschwellig und ein horizontales Beratungsangebot sein, bei welchem Beratung nicht explizit auf dem Türschild steht. Sie kann sowohl fach- wie auch prozessberaterische Anteile aufweisen und mit Einzel-, aber auch Mehrpersonensystemen erfolgen.

Nutzung und Potenzial von Blended Counseling im Handlungsfeld Sozialer Dienste

Exemplarische Erkenntnisse zu Blended Counseling im Kontext von Sozialdiensten wurden in der Vorstudie «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit» gewonnen, in welcher die Hochschule für Soziale Arbeit FHNW drei Arbeitsbereiche erkundete. Es fanden zehn explorative Interviews mit Fachkräften aus Schulsozialarbeit, Sucht-/Jugendberatung und einem Sozialdienst statt. Das Projekt hatte zum Ziel, Erkenntnisse über die Nutzung digitaler Medien in der Beratung zu gewinnen. Zudem interessierte, wie hier Potenziale und potenzielle Herausforderungen von Blended Counseling eingeschätzt werden.

Im Handlungsfeld Soziale Dienste wurden die Teamleitung Sozialhilfe eines regionalen, öffentlichen Sozialdienstes und die fallführende Leitung des Mandatsdienstes interviewt. Entsprechend sind die Erkenntnisse nicht repräsentativ und beziehen sich nur auf einige Aufgabengebiete von Sozialdiensten. Für die Sozialhilfe wurde zudem angemerkt: «Der beraterische Anteil im Aufgabenfeld ist nicht so hoch. (...) Es überwiegt das Administrative». Von der Beiständin wurde die eigene Beratung als fachberatend ausgerichtet bezeichnet.

Mediennutzung

Das persönliche Gespräch zeigte sich als der wichtigste Kommunikationskanal. Daneben werden Telefon und E-Mail häufig genutzt, wobei die Klientel in der Sozialhilfe das Telefon präferiert. Im Mandatsdienst gestaltet sich die Nutzung altersabhängig. «Das Telefon spielt bei älteren Klienten eine grosse Rolle (...). Die wissen, dass wir telefonisch sehr gut erreichbar sind. (...) Die Jüngeren, die telefonieren nicht». Das Telefon wird hier ansonsten nur zur Terminvereinbarung genutzt.

E-Mail wird in beiden Bereichen eingesetzt und erfolgt über Outlook, ohne geschützte Verbindung. Im Mandatsdienst hängt die Nutzung stark davon ab, ob die (teils ältere) Klientel über Email verfügt. Einer potenziellen Ausweitung in Richtung digitaler Medien stand die Teamleitung Sozialhilfe kritisch gegenüber: «Ich weiss nicht, ob man Onlineberatung einrichten müsste, ob es nicht zu

Kommunikationskanäle im Mix. Bild: Gettyimages

viel ist.» Es wird befürchtet, dass die Leute dann wegen jeder Kleinigkeit eine Frage stellen würden und dass es relativ heikel sei, auf die Fragen schriftlich Antwort zu geben, denn diese müssten dann anders fundiert sein. Darüber hinaus wurde die Gefahr gesehen, dass vertrauliche Informationen weitergeleitet oder veröffentlicht werden. Zudem sei unsicher, wer bei E-Mails letztendlich antworte. Dies schmälere den Vorteil, auf diesem Weg unkompliziert Kontakt zu halten. Im Falle fehlender Umgangsformen in E-Mails meinte die Beiständin: «Wir reagieren klassisch und wechseln dann auf das Telefon und suchen das Gespräch».

Die Nutzung von SMS zur Kommunikation erfolgt in Abhängigkeit von der institutionellen Ausstattung. Im Team Sozialhilfe spielt sie keine Rolle, da nur die Leitung über dienstliche Smartphones verfügt. Im Mandatsdienst erfolgt die Kommunikation teils über SMS, da alle ein Diensthandy erhalten. Die SMS-Nutzung ist den Mitarbeitenden aber freigestellt. Auch bei Abgrenzungsfragen liessen sich individuelle Unterschiede feststellen: «Es gibt Mitarbeitende, die auch am Sonntag Antwort geben und es gibt solche, die ganz strikt trennen». In der Regel wird eine SMS für kurze Informationen oder Terminbestätigungen genutzt. Messagingdienste werden nicht genutzt, allerdings bestand seitens Teamleitung Sozialhilfe ein Interesse an einem Messenger mit Videofunktion, da dies gegenüber E-Mails erlauben würde, die Personen auch zu sehen.

Chancen identifiziert

Bilanzierend lässt sich sagen, dass moderne Medien in den Aufgabenbereichen der Interviewpartner relativ wenig genutzt werden. Jedoch ist eine grosse Offenheit da, darüber nachzudenken. Die Antworten zeigen, dass durchaus Chancen erkannt werden:

Insbesondere wurden Vorteile darin gesehen, dass Wege verkürzt würden und flexibleres Arbeiten möglich wäre. «Am Telefon ist man immer darauf angewiesen, dass auf der anderen Seite auch jemand ist.» Schliesslich könnten auch gewisse Unsicherheitsfaktoren umgangen werden. «Es gibt Klienten, die aus Prinzip oder aus Krankheitsgründen das Telefon nicht abnehmen.» Vor allem bei Klientengruppen, wie zum Beispiel Personen, die Schicht arbeiten, oder Personen, die psychisch krank sind und das Haus nicht verlassen können, werden digitale Kanäle als sinnvolle Möglichkeit bewertet. Der Einsatz moderner Medien könne zu einer Vereinfachung oder Konzentration in der Fallführung führen, wo man sich heute teilweise verzettle und in der Folge viel Ressourcen verschwende.

... und Bedenken

Diese positive Potenzialeinschätzung von Blended Counseling wird aber auch von gewissen Bedenken begleitet. Eine der befragten Personen sagt zum Beispiel:

«Wir haben uns dazu im Team noch gar nie Gedanken gemacht. Es wäre sicher spannend, das mal zu überlegen. Ich bin nicht überzeugt davon, dass das Ergebnis besser ist. Es wäre vielleicht schneller oder anders. (...). Wir haben immer noch das Gegenüber, das teilweise relativ unberechenbar ist. Meiner Meinung nach bräuchte es ein Gegenüber, das dasselbe Verständnis hat für das Instrument wie ich auch. Und das ist ganz sicher nicht immer der Fall.»

Damit werden technische Anforderungen für den erfolgreichen Einsatz neuer Medien angesprochen, aber auch Bedenken im Umgang mit Daten. Beide Aspekte werden in der Befragung auch für die Mitarbeitenden und die Organisation als bedeutsam angesehen: «Die Mitarbeitenden kommunizieren fast nur noch per E-Mail und nicht mehr über den klassischen Brief», so die Feststellung einer der Befragten. Schwierigkeiten werden daher beim Datenschutz geortet. Dass vielfach Personalien ausgeschrieben seien, scheint sehr problematisch. Hinzu komme, dass keine geschützten Verbindungen vorhanden seien. Darüber sei gar nie diskutiert worden, sagte eine Interrviewparnterin.

Um das Potenzial der neuen Beratungsmöglichkeiten auszuschöpfen, werden Sensibilisierung und Aufklärung der Mitarbeitenden als zentral erachtet. Grundsätzlich werden im Blended Counseling vielfältige Potenziale gesehen, um zu einer höheren Zufriedenheit von Klientel und Mitarbeitenden im Handlungsfeld beizutragen.

Aktuelle Erkenntnisse und Ausblick

Bereits in einem Projekt mit den Sozialen Diensten Winterthur (vgl. ZESO 4/2014) waren die Mediennutzung in der Beratung analysiert und erste Leitlinien entwickelt worden. Es zeigte sich, dass verschiedene Medien, kombiniert mit persönlichen Kontakten, beraterisch genutzt werden, allerdings erfolgte dies zumeist ohne konzeptionelle Grundlegung und teilweise ohne ausreichend gesicherte Kanäle. Letzteres verweist auf das zentrale Thema Datenschutz und Vertraulichkeit in der mediatisierten Beratung.

In einem aktuellen Projekt werden mit Suchtberatungsstellen verschiedene Szenarien für Blended Counseling entwickelt und erprobt. Die möglichen positiven Effekte beziehen sich dabei auf verschiedene Phasen in der Beratung: →

→ Vor der Beratung soll Blended Counseling den Zugang zu verschiedenen Beratungsangeboten erleichtern und die Passgenauigkeit erhöhen. Dies erfolgt beispielsweise über ein Chatfenster, das sich öffnet, wenn Personen auf der Website surfen. Über einen kurzen Intake-Chat soll herausgefunden werden, was das Anliegen ist und ob die Person an der richtigen Stelle ist oder besser weiterverweisen wird.

Während des Beratungsprozesses soll der Mix von Kommunikationskanälen dazu beitragen, die Beratung zu intensivieren und so die Beratungsbeziehung zu stabilisieren. Dies zielt darauf ab, Kontaktabbrüche zu vermeiden. Inwieweit sich dies tatsächlich realisieren lässt, wird aktuell untersucht.

Zudem erscheint diese Form der Beratung attraktiv für Menschen, die aus verschiedenen Gründen nicht oder nur schwer in die Beratungsstelle kommen können:

- körperliche oder psychische Einschränkungen, welche das Verlassen des Hauses begrenzen
- örtliche Distanz (z.B. eingeschränkter Bewegungsradius, Aufenthalt an einem anderen Ort)
- zeitliche Einschränkungen bzw. Passung der möglichen Zeitfenster (z.B. wegen Berufstätigkeit, Betreuungspflichten).

Aus Sicht der Beratenden kann die kombinierte Nutzung mehr Flexibilität im Beratungsprozess verschaffen. Bei kurzen Anliegen zwischen zwei Vor-Ort-Terminen kann die Beratungsperson beispielsweise mittels Chat direkt reagieren, alternativ können per E-Mail Anliegen deponiert oder vor- und nachbereitend bearbeitet werden.

In der Phase nach Abschluss der Beratung soll Blended Counseling zu einer verbesserten Nachsorge beitragen, um die Rückfallwahrscheinlichkeit zu senken.

Zwar können nicht alle Erkenntnisse zu Blended Counseling aus der Suchtberatung direkt auf andere Arbeitsfelder transferiert werden. Es zeigt sich aber deutlich, dass Blended Counseling viele Möglichkeiten eröffnet, um lebensweltnäher zu beraten. Dies könnte im Feld Sozialer Dienste auch verstärkt präventiv genutzt werden.

Die Herausforderungen liegen vor allem im technisch-organisationalen Bereich, da ein umfassender Datenschutz gewährleistet werden muss. Die Sensibilisierung und Qualifizierung von Mitarbeitenden ist ebenso erforderlich. Erfreulich sind Erfahrungen aus dem aktuellen Projekt, als weniger medienaffine Mitarbeitende in der Suchtberatung positiv überrascht waren, als sie die neuen Möglichkeiten medialer Beratung näher kennenlernten.

Insofern könnte sich auch von Seiten der Sozialen Dienste ein genauerer Blick auf die Möglichkeiten mediatisierter Beratung lohnen. ■

Patricia Flammer und Martina Hörmann
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

www.blended-counseling.ch

Grosses Interesse an digitalen Tools

In den letzten zehn Jahren stand die digitale Technologie zunehmend auf der politischen und medialen Agenda. Doch trotz des grossen Interesses wurden auf den Sozialdiensten noch nicht viele neue Lösungen umgesetzt. An der 25. Konferenz 2017 des European Social Network (ESN) wurden die neuen Entwicklungen und ihre Bedeutung für die Zukunft vorgestellt und diskutiert. Die Konferenz hat laut den Organisatoren gezeigt, dass die öffentlichen Sozialdienste in ganz Europa aktiv daran arbeiten, neue Technologien zu integrieren und zu entwickeln, um auf Herausforderungen zu reagieren und die Dienste zu verbessern.

Vorgestellt wurde beispielsweise die Kellimni in Malta, eine Website, die Informationen und Hilfe speziell für junge Menschen bietet, einschliesslich einer Einzelbetreuung per Live-Chat. Seine zugängliche und anonyme Art macht es beliebt (durchschnittlich 1600 Besucher pro Monat). Aus Aarhus, Dänemark, wurde eine ähnliche Idee vorgestellt, die Lebenspsychologie-App für Jugendliche. In einer benutzerfreundlich gestalteten App bietet sie Orientierung bei der Erreichung kleiner und grosser Lebensziele und hilft, junge Menschen auf dem Arbeitsmarkt oder in der Bildung aktiv zu halten.

In Brügge ermöglicht eine digitale Kommunikationsplattform älteren Menschen, die zu Hause leben, ihren Betreuern sowie Gesundheits- und Sozialdiensten, digital miteinander zu kommunizieren.

Einführung neuer Technologien

Zur Implementierung neuer digitaler Instrumente hat das Nordic Welfare Centre das Projekt Connect lanciert. Connect ist eine Toolbox, die in Zusammenarbeit mit Kommunen in den nordischen Ländern entwickelt wurde, um die lokalen Behörden bei der Implementierung der Tools zu unterstützen. Das Toolkit besteht aus neun Schritten zur Entwicklung und Implementierung von Wohlfahrtstechnologien, die auf Best Practices basieren. Das Projekt soll auch dazu beitragen, dass neue Ideen und Ansätze geteilt werden.

An der Konferenz wurde auch klargestellt, dass es entsprechende Weiterbildungen für die Fachleute braucht und dass die neuen Technologien für alle Betroffenen zugänglich gemacht werden sollen, um eine digitale Kluft zu vermeiden. Eine der wichtigsten Botschaften der Konferenz ist laut dem ESN, dass die öffentlichen Sozialdienste bereit sein müssen, neue Technologien anzunehmen, und dass der Austausch von Erfahrungen, Wissen und Strategien im Bereich der Technologie in ganz Europa der Schlüssel dazu ist.

Ingrid Hess