

<b>Zeitschrift:</b>	SuchtMagazin
<b>Herausgeber:</b>	Infodrog
<b>Band:</b>	47 (2021)
<b>Heft:</b>	6
<b>Artikel:</b>	Online-Beratung und Blended Counseling erweitern den Zugang zu Beratungsangeboten
<b>Autor:</b>	Bachmann, Alwin
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-977282">https://doi.org/10.5169/seals-977282</a>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 09.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Online-Beratung und Blended Counseling erweitern den Zugang zu Beratungsangeboten

2021-6  
Jg. 47  
S. 22 - 26

**Die Online-Beratung hat seit Beginn der Pandemie weiter an Bedeutung gewonnen. Auch die nationale Online-Plattform SafeZone.ch wurde in dieser Zeit weiterentwickelt und noch breiter verankert. Zusätzlich zur anonymen, ortsunabhängigen Online-Beratung gibt SafeZone.ch den Fachstellen seit 2020 die Möglichkeit, die sicheren Tools für eigene Beratungen zu nutzen und unterstützt sie bei der Implementierung von Blended Counseling. Die Praxiserfahrung zeigt, dass Online-Erstkontakte den Weg in die Beratung erleichtern.**

## ALWIN BACHMANN

Lic. phil., Psychologe, Stv. Leiter Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Bern, a.bachmann@infodrog.ch, www.infodrog.ch

## BRIGITTE HUNKELER

Lic. phil., Fachpsychologin für Psychotherapie FSP, Integrierte Suchthilfe Winterthur, Tösstalstrasse 19, CH-8400 Winterthur, brigitte.hunkeler@win.ch, www.sucht.winterthur.ch

## Einleitung

Die Entwicklung von SafeZone.ch hatte von Beginn an das Ziel, fachliche Innovationen zu fördern, Synergien zu schaffen und den bestmöglichen Nutzen für die Fachwelt sowie für die Betroffenen und deren Angehörige zu generieren. Infodrog lancierte 2012 auf Initiative der Fachwelt und mit Unterstützung des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) und von verschiedenen Kantonen ein Pilotprojekt. Daraus entstand eine nationale, niederschwellige Online-Beratungsstelle – fachlich getragen durch die Beratungskompetenz von 23 Suchtberatungsstellen aus 19 Kantonen.<sup>1</sup>

Die fortschreitende Digitalisierung machte indes auch von den lokalen Beratungsstellen nicht halt. Nachdem die Online-Beratungsangebote der Pionierphase in der Regel als eine eigenständige Form der Beratung verstanden und als separater Kanal konzipiert wurden (Engelhardt 2018), verschob sich der Fokus zunehmend auf den praktischen Nutzen des «Sowohl-als-auch». Einen fachlichen Rahmen hierzu liefern Konzepte des Blended Counseling<sup>2</sup> oder des Enriched Counseling, welche bei lokalen Suchtfachstellen in der Schweiz erstmals 2018 systematisch in der Praxis erprobt wurden (Hörmann et

al. 2019).<sup>3</sup> Auch diese Innovation aus der Fachwelt und der angewandten Forschung nahm SafeZone.ch auf, wie weiter unten beschrieben wird.

## Nutzungszahlen

Die Effekte der Coronakrise werden in den Nutzungszahlen von SafeZone.ch deutlich: 2020 wurden 1052 Beratungen über den anonymen Beratungskanal von SafeZone.ch durchgeführt, was einer Steigerung um 50 % gegenüber 2019 entspricht. Der auf SafeZone.ch verfügbare Selbsttest zur Einschätzung des Alkoholkonsums<sup>4</sup> wurde 2020 rund 5500-mal durchgeführt, die Rubrik «Fragen und Antworten» 45 500-mal aufgerufen.

2021 ist ein weiterer Anstieg der Nutzungszahlen festzustellen. Im ersten Halbjahr 2021 haben sich bereits über 1000 Personen online beraten lassen. In diese Zeit fallen einerseits mehrere Wellen der Promotionskampagne, welche im Anschluss an den Relaunch der Beratungsplattform durchgeführt wurde.<sup>5</sup> Zum anderen stieg die Präsenz in den Medien, da in der alltäglichen Berichterstattung zunehmend auf Online-Hilfsangebote – darunter auch SafeZone.ch – hingewiesen wird. Die Auswertung der Promotions-

kampagne zeigt eine Zunahme der Webzugriffe um 40 % im Jahr 2021 gegenüber den Vergleichsmonaten im Jahr 2020. Auffallend ist zudem, dass der Anteil an Direktzugriffen (d. h. Zugriff durch Eingabe der Webadresse) im Kampagnenzeitraum deutlich gestiegen ist (13 878 vs. 5274), was auf eine erhöhte Bekanntheit der Plattform hinweist. Positiv hat sich auch die Absprungrate entwickelt, was insbesondere bei den Registrationen sichtbar wird. Interessant hierbei ist, dass der neue Registrationsprozess (mittels Chatbot-Helfer<sup>6</sup>) im Vergleich zur klassischen Registration (mittels eines Formulars) deutlich besser abschneidet: 53 % der via Chatbot begonnenen Registrationen werden abgeschlossen, d. h. eine Beratung wird gestartet. Im Vergleich dazu beträgt die Registrationsquote mittels des Formulars lediglich 22 %. Insgesamt deuten die Zahlen darauf hin, dass die Benutzerfreundlichkeit von SafeZone.ch erhöht wurde und dass die Seitenbesucher:innen durch die neue Struktur einfacher in die Online-Beratung finden.

## Profil der Ratsuchenden

Die Mehrheit der Ratsuchenden befindet sich im frühen bis mittleren Erwachsenen-

alter. Beratungsanfragen werden häufiger von Frauen (54 %) als von Männern (34 %) gestellt. Die Hälfte der Anfragen stammt von Personen mit einem eigenen Suchtproblem; etwas mehr als ein Drittel (38 %) sind Angehörige. Die meisten Personen melden sich zum Thema Alkohol, gefolgt von Cannabis, Kokain und Verhaltenssüchtigen wie Spielsucht, Gaming-Disorder und Sexsucht.<sup>7</sup> Seit dem Ausbruch der Corona-Krise, d. h. im Jahr 2020, fällt auf, dass sich die Nutzer:innen-Gruppe im Vergleich zu den Vorjahren in einigen Aspekten verändert hat: Der Anteil an Anfragen von Direktbetroffenen sowie von Männern ist gestiegen, das Durchschnittsalter ist leicht gesunken. Zudem gibt es mehr Anfragen von Jugendlichen, die sich in psychischen Krisen befinden.

Das Beratungsangebot von SafeZone.ch ist anonym und kann ohne die Angabe von personenbezogenen Daten genutzt werden. Deshalb liegen keine detaillierten Statistiken zur persönlichen Situation der Ratsuchenden vor. Einblicke in die Problemlagen gibt eine Inhaltsanalyse (Zeitraum April 2014 bis Juli 2017) von 1088 anonymisierten Beratungskäten (Schlapbach et al. 2018). Gemäss dieser Studie umfasst die Mehrheit der Anfragen individuelle Probleme und geht somit über reine Informationsanliegen hinaus. Die Hälfte davon umfasst Anfragen zu einer konkreten Problemlage, d. h. die Suchtproblematik sowie der Kontext sind klar dargestellt. Typische Fragen sind: «Was kann ich tun, um davon loszukommen?»; «Sind dies Symptome einer Abhängigkeit oder zufällige Symptome?»; «Was kann ich tun, damit er/sie damit aufhört?». Etwa ein Viertel sind Anfragen aufgrund einer komplexen Problemsituation. Anfragen dieser Kategorie umfassen mehrere Themen gleichzeitig, die in gegenseitiger Abhängigkeit stehen (Substanzkonsum, Beziehungsprobleme, finanzielle Schwierigkeiten etc.) und mit zahlreichen Unklarheiten und Ambivalenzen einhergehen. Typische Äusserungen sind: «Welche Möglichkeiten bleiben mir denn noch?»; «Ich weiss nicht mehr weiter und bin verzweifelt.»; «Er/sie ruiniert sich damit». 40 % der Beratungsanfragen beinhalten neben den Suchtproblemen auch psychische oder körperliche Probleme; 37 % nennen Beziehungsprobleme.

### Weiterentwicklung des Beratungsangebots in der Corona-Krise – und darüber hinaus

Die Pandemie stellte die lokalen Beratungsstellen vor neue Herausforderungen. Genauso wie unzählige Angestellte ihren Arbeitsplatz ins Homeoffice verlegen mussten, sahen sich ebenfalls die Berater:innen mit einer neuen Situation konfrontiert. Die Angebote mussten zeitweise zum Schutz der Mitarbeitenden und der Klient:innen angepasst werden. Dies führte dazu, dass die Entwicklung des Blended Counseling beschleunigt wurde.

Mit dem Relaunch der SafeZone-Plattform im Februar 2021 wurde der neuen Situation Rechnung getragen, gleichzeitig aber auch Bewährtes fortgesetzt. Bei der Entwicklung standen Usability, Datenschutz und Anonymität der Ratsuchenden im Zentrum. Neben der bereits bestehenden Online-Beratung gibt es nun zusätzlich die Möglichkeit, öffentliche Fragen auf der Plattform zu stellen. Die Fragen der Ratsuchenden und die Antworten der Fachpersonen in diesem Bereich sind für alle sichtbar und bieten hilfreiche Informationen für Betroffene und Angehörige, die (noch) nicht bereit sind, selbst eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Zudem wurden das Angebot an Selbsttests (neben Alkohol gibt es neu auch Tests zu Tabak, Cannabis, Stress und Spielsucht<sup>8</sup>) sowie die Informationen und Hilfestellungen für Angehörige von Suchtbetroffenen weiter

ausgebaut. Insgesamt bietet SafeZone.ch nun mehr Optionen zur Selbstmanagement-Förderung. Die Verbesserung der Userführung auf der Website SafeZone.ch stellt sicher, dass Klient:innen direkt und einfach ein für sie passendes Beratungs-, Informations- oder Selbsthilfeangebot finden (siehe Tabelle 1).<sup>9</sup>

### Online-Toolkoffer für Fachpersonen

Neben den zuvor beschriebenen Angeboten für Klient:innen, besteht SafeZone.ch aus einer virtuellen Beratungsplattform mit geschütztem Zugang für Fachleute. Hierzu kommt eine neu programmierte Beratungssoftware<sup>10</sup> zum Einsatz, welche verschiedene Arbeitsinstrumente zur Durchführung von textbasierten Online-Beratungen, Videoberatungen, zur Qualitätssicherung sowie zur Vernetzung der Berater:innen umfasst. In der Beratungsplattform unterstützen zwei zusätzliche Open-Source-Tools (Mattermost und Jitsi) die Kommunikation. Damit werden z. B. Gruppensitzungen für den Austausch unter Berater:innen ermöglicht und Supervisionen respektive Intervisionen durchgeführt. Ob Gruppen- oder Einzelinterventionen für die Berater:innen nötig sind, entscheiden diese in der Regel individuell und fallbezogen.

Abbildung 1 gewährt einen Einblick in die Beratungsplattform aus Sicht der Fachperson. Dargestellt ist ein aktives Beratungsdossier mit einer fiktiven An-

Bedürfnis der ratsuchenden Person	Angebot auf SafeZone.ch	Link
Individuelle Beratung und Begleitung	Anonyme Online-Beratung	<a href="https://safezone.ch/de/beratung">safezone.ch/de/beratung</a>
Persönliche Beratung bei lokaler Fachstelle	Online-Direktkontakt bei einer lokalen Fachstelle Adressdatenbank	<a href="https://safezone.ch/de/blended-counseling">safezone.ch/de/blended-counseling</a> <a href="https://suchtindex.infodrog.ch/de">suchtindex.infodrog.ch/de</a>
Selbsteinschätzung und Selbst-monitoring	Selbsttest zu Alkohol, Tabak, Cannabis, Stress Links zu Selbstmanagement-Tools	<a href="https://tinyurl.com/mphdvv7u">https://tinyurl.com/mphdvv7u</a> Verschiedene Unterseiten, z. B. <a href="https://tinyurl.com/wyh4tmam">https://tinyurl.com/wyh4tmam</a>
Information	Informationen zu Substanzen, Verhaltenssucht, Drug Checking, Umgang mit Angehörigen	Verschiedene Unterseiten, z. B. <a href="https://tinyurl.com/tbp24xhy">https://tinyurl.com/tbp24xhy</a>
Selbsthilfe – Erfahrungen anderer	Öffentliche Fragen und Antworten Links zu Selbsthilfeangeboten	<a href="https://tinyurl.com/thzf7ku4">https://tinyurl.com/thzf7ku4</a> <a href="https://safezone.ch/de/selbsthilfe">safezone.ch/de/selbsthilfe</a>

Tabelle 1: Beratungsangebote von SafeZone.ch.

## AKTUELLE THEMEN

The screenshot shows a conversation between a client and a mentor on the SafeZone.ch platform. The client's message is in blue, and the mentor's response is in yellow. The interface includes navigation bars, user profiles, and a sidebar with various settings.

**Client Message:**

Warum falls ich immer wieder in altes Trinkverhalten zurück? Es gab eine Zeit, in der ich zu viel getrunken habe. Dann habe ich von einem Tag zum andern aufgehört und ein Jahr gar keinen Alkohol mehr angerührt. Dann nur bei einem Anlass und nie so, dass ich betrunken war. Seit zwei Jahren, merke ich, dass ich wenn ich Alkohol trinke, manchmal mühe habe, aufzuhören. Es ist nicht jedes Mal so, aber zu oft. Ich mag ein gutes Glas rotwein, frage mich aber, ob nur der totale Verzicht hilft oder wo kann ich... Mehr anzeigen

**Mentor Response:**

Guten Tag

Alkohol ist eine psychoaktive Substanz. Beim Alkoholkonsum wird das Belohnungssystem unseres Gehirns aktiviert. Dadurch schüren die Nervenzellen deutlich mehr Dopamin aus als üblicherweise. Dopamin ist ein Botenstoff, welcher unser Wohlbefinden beeinflusst, für gute Gefühle und Entspannung sorgt.

Das Hirn speichert diese positiven Erfahrungen mit Belohnung und ihre Auslöser sofort ab. Es entsteht ein sogenanntes Suchtgedächtnis. Dieses kann selbst nach vielen alkoholfreien Jahren, beispielsweise durch den blossen Anblick oder den Geschmack eines alkoholhaltigen Getränkes, reaktiviert werden und Lust auf Alkohol auslösen. Dadurch steigt das Risiko, alte Trinkverhalten zurückzufallen.

In einer Therapie kann gelernt werden, mit derartigen Reizen umzugehen. Das kann sich als Rückfallprävention durchaus lohnen, denn die Veränderung im Gehirn scheint dauerhaft stabil zu sein. Sie bildet sich trotz Einführung von Abstinenz nur sehr langsam wieder zurück. Ob das Gehirn nach einer Phase mit übermäßigem Alkohol - oder anderem Drogenkonsum jemals wieder seinen ursprünglichen Zustand erreicht, ist nach heutigem Forschungsstand noch ungewiss.

**SafeZone Peter (Mentor):**

@Mentorin, was hältst du von dieser Antwort? Vielen Dank für deinen Kommentar

**SafeZone Mentorin (Client):**

Sehr gut formuliert. Die Erklärung mit den neurologischen Strukturen, die nicht gelöscht werden können und den Triggern... finde ich sehr anschaulich und gut verständlich geschrieben.

**Right side panel (User Profile):**

- Username: TestAlwin110521
- Letzte Aktivität: 11.05.2021
- Geschlecht: männlich
- Jahrgang: 1979
- Sprache: Deutsch
- Anonymisiert: ✓

**Bottom right panel (Case Overview):**

- Übersicht Beratungen: 11.05.2021 Rückfälle
- Kategorisierung der Beratung:  Erstes Suchtproblem
- Die hilfesuchende Person ist: Keine Angaben möglich
- Liegt ein Substanzproblem vor?:  Nein

Abbildung 1: Beratungsoberfläche für Fachleute (fiktives Beispiel).

frage eines Klienten/einer Klientin. Darin sichtbar sind oben rechts die Angaben, welche die ratsuchende Person bei der Registration hinterlegen muss, sowie ihre Beratungsanfrage. Diese Angaben bilden vorerst die alleinige Arbeitsgrundlage dafür, das Anliegen des Klienten oder der Klientin zu verstehen und ein Hilfsangebot zu formulieren. Die hierfür notwendigen Fertigkeiten des analytischen Lesens und klientenorientierten Schreibens erwerben die Berater:innen im Rahmen einer obligatorischen, kostenlosen Fortbildung. Methodische Grundlage bildet das Vier-Folien-Modell nach Knatz und Dodier, welches sich in langjähriger Praxis bewährt hat (Kratz & Dodier 2003).

Die Beratungssoftware bietet nützliche Funktionen zur Textverarbeitung: Entwürfe können gespeichert und sämtliche Dialogelemente – unsichtbar für die Klient:innen – kommentiert werden (siehe Abbildung 1, gelbe Sprechblasen). Neben Notizen wird diese Kommentarfunktion für die Intervision und Supervision verwendet, d. h. andere Fachpersonen aus dem Expert:innenpool von SafeZone.ch oder die Mentor:innen können den Entwurf einer Antwort kommentieren, bevor sie abgeschickt wird. Voraussetzung hierfür ist, dass die Akte anonymisiert wurde. Bei der fachlichen Einführung neuer Onlineberater:innen ist dieses 4-Augenprinzip über eine definierte Anzahl an Beratungen Pflicht, danach können Coaching-Leistungen nach Bedarf abgerufen werden. Für den Umgang mit Notfällen (z. B. Suizidäußerungen) existiert ein

Notfallkonzept, welches durch einen externen Notfallcoach unterstützt wird.

### Lokale Online-Beratung und Blended Counseling

Mit dem Relaunch der Beratungsplattform im Jahr 2021 erhalten lokale Fachstellen die Möglichkeit, die datensichereren Beratungstools aus dem zuvor beschriebenen Toolkoffer für ihre Beratungsarbeit vor Ort einzusetzen und/oder mit der Face-to-Face-Beratung zu kombinieren. Konkret bedeutet dies, dass ein Beratungsprozess in mehr als einem Setting – medial unterstützt – verwirklicht wird. Die spezifischen Vorzüge der jeweiligen Beratungssettings werden derart vereint, sodass ein massgeschneidertes Angebot resultiert, welches den Bedürfnissen und dem Hilfsbedarf des Klienten/der Klientin bestmöglich entspricht (Engelhardt 2018).

SafeZone.ch gibt den Fachstellen die Möglichkeit, direkt auf ihrer Webseite (oder auf einer eigenen Landing Page) Online-Beratungen anzubieten.<sup>11</sup> Die sichere Umgebung wird von SafeZone.ch garantiert, die Fachstellen behalten jedoch die Sichtbarkeit und visuelle Identität ihres Angebotes. Diese Erweiterung fußt auf einer Konzeptstudie, welche im Vorfeld des Relaunches von SafeZone.ch durchgeführt wurde (Hörmann et al. 2020). Die Studie gibt verschiedene Empfehlungen ab und skizziert mögliche Beratungsverläufe, welche durch die neuen Tools von SafeZone.ch unterstützt werden (siehe Abbildung 2).

- Verlauf 1: Durch Online-Erstkontakte mittels der Landing Page kann der Weg in die Face-to-Face-Beratung erleichtert werden. Erste Praxiserfahrungen mit den neuen Tools bestätigen dies.

- Verlauf 2 und 3: Durch flexible Angebote mit Wechsel von online und analogem Beratungssetting kann während einer laufenden Beratung besser auf die Bedürfnisse der Klient:innen eingegangen werden, die nicht regelmäßig vor Ort kommen können oder wollen. Hierfür stellt SafeZone.ch Text- und Video-Tools bereit.

- Verlauf 4: Mit Online-Angeboten kann die Ablösung erleichtert und die Nachsorge unterstützt werden. Damit kann die Nachhaltigkeit des Behandlungserfolges verbessert werden.

### Ausblick

In den psychosozialen Berufen eröffnet die digitale Kommunikation vielfältige Möglichkeiten, um hilfsbedürftige Menschen besser zu erreichen, sie in ihrer autonomen Lebensgestaltung zu unterstützen und ihnen eine gemäß ihren Bedürfnissen und Problemlagen passende Behandlung und Unterstützung zu vermitteln. Entsprechend stellen sich Fachinstitutionen zunehmend die Frage, inwiefern die Präsenzberatung durch digitale Kanäle ergänzt und erweitert werden kann. Mit dem Relaunch der SafeZone.ch-Plattform im Februar 2021 wurde diese Innovation aufgenommen, gleichzeitig aber auch Bewährtes fortgesetzt. Seither erhalten lokale Fachstellen die Möglichkeit, die da-



Abbildung 2: Mögliche Beratungsverläufe mit Kombinationen von Online-Kanälen und Präsenzberatung (Darstellung gemäss Hörmann et al. 2020).

tensicherer Beratungstools auf der lokalen Ebene einzusetzen und mit der Face-to-Face-Beratung zu kombinieren. Darüber hinaus werden Möglichkeiten geprüft, ob und wie die Beratungssoftware auch ausserhalb des Suchtbereiches eingesetzt und weiterentwickelt werden kann – und ob eine Open-Source-Lösung ein Modell hierfür wäre. Zudem erweitert SafeZone.ch gegenwärtig den Selbstmanagement-Bereich auf der Plattform. Die Selbstmanagement-App «NoA-Coach»<sup>12</sup>, deren Pilotphase im Herbst 2021 beendet wurde, soll in die Plattform integriert werden.

Die Erfahrungen in der Praxis zeigen: Werden neue Online-Angebote pragmatisch und flexibel zugunsten der hilfesuchenden Personen eingesetzt, so bereichern sie Beratung und Therapie und werden sehr gut aufgenommen. Sie verhelfen einer vulnerablen Personengruppe zu mehr Behandlungszugang und Inklusion, was gerade in der Suchtarbeit essenziell ist.

### SafeZone.ch und Blended Counseling in der Praxis: Interview mit Brigitte Hunkeler, Integrierte Suchthilfe Winterthur

Wie beteiligt sich Ihre Fachstelle bei SafeZone.ch?

Unsere ambulante Fachstelle, die Integrierte Suchthilfe Winterthur (ISW), beteiligt sich seit Jahren an der nationalen Online-Beratung SafeZone.ch. Psychotherapeutische Teammitglieder, die durch Infodrog für diese Aufgabe geschult wurden, beantworten unter einem Pseudonym die anonymen Anfragen auf der Online-Plattform SafeZone.ch. Die Anfragen stammen aus der gesamten Deutschschweiz.

Welche Veränderungen brachte die Pandemie? Aufgrund der Pandemie erfuhren digitale Beratungsformen auch in unserer Fachstelle einen Schub und Blended Counseling wurde fast über Nacht zur neuen Realität. Bis 2020 bestand unser therapeutisches Tagesgeschäft hauptsächlich

aus Face-to-Face (F2F)-Behandlungen. E-Mails sowie Telefonate mit Patient:innen wurden dazu benutzt, Termine zu vereinbaren oder auch mal eine akute Krise zwischen zwei Terminen zu bewältigen. Seither haben sich unsere Beratungskanäle verändert und ausgeweitet. Dabei haben uns die Erfahrung mit SafeZone.ch sowie die Expertise von Infodrog massgeblich geholfen. Folgende neue Angebote sind in unserer Fachstelle entstanden:

- Lokale anonyme Online-Beratung: Personen aus der Region Winterthur können sich auf unserer Website kostenlos und vertraulich beraten lassen. Technische Grundlage ist die datenschwere Plattform von SafeZone.ch. In den vergangenen 16 Monaten meldeten sich auf diesem Kanal 31 Personen, die meisten zum Thema Alkohol, der Rest zu den Themen Kokain, Cannabis, Partydrogen und Verhaltenssüchte. Von fünf Personen wissen wir, dass sie nach diesem ersten Online-Kontakt eine Behandlung in unserer Fachstelle

in Anspruch nahmen. Ob noch weitere Online-Anfragende den Weg in unsere Fachstelle fanden, wissen wir aufgrund der Anonymität des Online-Angebots nicht.

- Online-Gruppenkurs zum Thema kontrollierter Alkoholkonsum: Unser bewährter Kurs «Weniger trinken – Ihr Ziel?» wurde soeben zum dritten Mal auf einer datengeschützten Videokonferenz-Plattform durchgeführt.
- Videobasierte Einzelgespräche: Beratungen werden mittlerweile auch via sichere Videokonferenz und via Telefon angeboten.

### *Welche Chancen bringen die neuen Online-Tools und wo liegen ihre Grenzen?*

Die ursprüngliche Idee zur Entwicklung der neuen Angebote war hauptsächlich der Schutz vor einer Corona-Ansteckung. Bald erkannten wir jedoch noch weitaus mehr positive Aspekte: Viele suchtbetroffene Menschen melden sich aus Scham nie oder sehr spät für eine Behandlung an. Dank der Niederschwelligkeit und dank der Anonymität geben Ihnen Online-Angebote die Möglichkeit, unsere Fachstelle aus «sicherer Distanz» kennenzulernen, ohne sich zu exponieren. Wie die junge kokain-abhängige Frau, die zuerst via anonymer Online-Beratung wissen wollte, wie eine Behandlung in der ISW abläuft und ob wir vertraulich arbeiten. Mittlerweile ist sie seit vielen Monaten bei mir in der F2F-Beratung.

Online-Angebote bieten Behandlungschancen für Menschen, die es aus physi- schen oder psychosozialen Gründen nicht in eine Fachstelle schaffen. Zum Beispiel, weil der Anfahrtsweg zu lange ist, weil nebst Doppelbelastung durch Arbeit und Familie kaum Zeit für die Behandlung bleibt oder aufgrund körperlicher Erkrankung. Ein Teilnehmer unseres Online-Kurses konnte trotz Beinbruch den Kurs for- setzen. Eine Burn-out-Patientin schätzt die videobasierten Einzelgespräche, weil sie ihr weniger Energie rauben als die F2F-Sitzungen. Da digitale Optionen sehr gut in den Alltag eingebaut werden können, führen sie eventuell dazu, dass Behandlungen weniger oft abgebrochen werden. Auch Angehörige nehmen auffallend gerne

videobasierte Beratungen in Anspruch, da es bei ihnen oft um Informationsvermittlung geht. Insgesamt tragen Onlineangebote zu Inklusion von vulnerablen Menschen bei.

Darüber hinaus bereichert die Online-Beratung die Berufsprofile (Job Enrichment). Digitale Beratungsoptionen ermöglichen den Mitarbeitenden interessante Entwicklungen und flexibles Arbeiten, was dazu führt, dass ein Arbeitgeber attraktiv und modern bleibt.

### *Wo liegen die Grenzen der neuen Online-Tools?*

Voraussetzung für gelingende Online-Beratung ist eine funktionierende Hard- und Software. Nicht jeder kann sich das leisten, nicht jede möchte sich damit befas- sen. Menschen mit Berührungsängsten vor digitaler Technik sollen selbstverständlich weiterhin die F2F-Beratungen erhalten. In der ISW setzen wir digitale Tools im Sinne von «Sowohl-als-auch» ein, nicht «Entweder-oder». Zudem müssen technische Tools bedienungsfreundlich und unkompliziert sein, sonst werden sie nicht genutzt. Die SafeZone-Beratungstools werden von den Anfragenden sehr gerne benutzt. Grenzen sehe ich zudem bei der Aktivierung, der Verbindlichkeit und der Verantwortung: Einige unserer Patient:innen motivieren wir dazu, die F2F-Termine wahrzunehmen, weil es wichtig sein kann, dass sie aus dem Haus kommen – sei es bei fehlender Tagesstruktur, sozialen Ängsten, Vereinsamung oder Rückzugstendenzen. Die F2F-Beratung ist zwar hochschwelliger, wird aber von einigen Personen als verbindlicher wahrgenommen, was für den therapeutischen Prozess wichtig ist. Zu- dem müssen vonseiten der Fachstellen die Grenzen der Online-Beratung sorgfältig geklärt und den Ratsuchenden vermittelt werden. Dies ist bei Themen wie Selbst- und Fremdgefährdung unerlässlich.

### **Literatur**

- Engelhardt, E.M. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag.  
 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. Olten: Hoch-

schule für Soziale Arbeit und Hochschule für angewandte Psychologie, FHNW.

Hörmann, M./Flammer, P./Höchner, M. (2020): Konzeptionelle Fundierung der Weiterentwicklung des Portals SafeZone. Olten: Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW.

Knatz, B./Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta-Verlag.

Schlappbach, M./Ettlin, R./Spiess M./Ruflin R. (2018): Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch – Schlussbericht. Bundesamt für Gesundheit (Hrsg.). Bern: Bundesamt für Gesundheit.

### **Endnoten**

<sup>1</sup> Stand 10.12.2021.

<sup>2</sup> Erfolgt die Kombination von analogen und digitalen Beratungssettings systematisch und zielgerichtet, dann spricht man von Blended Counseling. Enriched Counseling bezeichnet die Integration digitaler Medien in das F2F-Setting ohne vollständigen Wechsel des kommunikativen Settings (Hörmann et al. 2019).

<sup>3</sup> Vgl. die Website der Fachhochschule Nordwestschweiz «Blended Counseling»: <https://tinyurl.com/4kxmusst>, Zugriff 05.11.2021.

<sup>4</sup> Es handelt sich um den Selbsttest «MyDrinkControl», welcher von der Berner Gesundheit entwickelt und auf SafeZone.ch integriert wurde: <https://www.safezone.ch/de/selbsttests/alkohol>, Zugriff 05.11.2021.

<sup>5</sup> Die Promotionskampagne wurde von der Feinheit AG konzipiert und mit Unterstützung des Fachstellen-Netzwerks von SafeZone.ch umgesetzt.

<sup>6</sup> Ein Chatbot ist ein Computerprogramm, welches einen textbasierten Dialog ermöglicht, der in der Regel aus vorgefertigten Fragen und Antwortoptionen besteht. Es existieren jedoch auch Chatbots mit künstlicher Intelligenz, welche menschliche Sprache erkennen und verarbeiten können.

<sup>7</sup> Vgl. SafeZone.ch-Factsheet 2020, abrufbar unter: <https://tinyurl.com/th8hpr3s>, Zugriff 05.11.2021.

<sup>8</sup> Der Selbsttest zu Spielsucht ist ab Anfang 2022 verfügbar.

<sup>9</sup> SafeZone.ch wurde am Best of Swiss Web 2021 mit Silber in der Kategorie Public Value prämiert.

<sup>10</sup> Das Entwicklerteam ist unter <https://tinyurl.com/y3spsvhs> aufgeführt.

<sup>11</sup> Eine Übersicht über die lokalen Beratungsangebote findet sich auf safezone.ch: <https://tinyurl.com/uc6f6jfe>, Zugriff 05.11.2021.

<sup>12</sup> Diese App unterstützt alkoholabhängige Personen sowohl mit digitalem Coaching im Alltag als auch mit dem Kontakt mit ihrer Beratungsperson vor Ort. Siehe <https://nocoach.ch/>, Zugriff 05.11.2021.