Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 115 (2018)
Heft: 3

Artikel: Grosses Interesse an digitalen Tools
Autor: Hess, Ingrid
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-865562

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: 25.08.2025

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

→ 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