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

Martina Hörmann, Dania Aeberhardt, Patricia Flammer, Alexandra Tanner, Dominik Tschopp, Joachim Wenzel
Das Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» wurde durchgeführt von der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (HSA FHNW) in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW (APS FHNW).

Das Projekt wurde gefördert durch die

Projektdurchführung: April 2017 bis Dezember 2018
Autorinnen und Autoren: Dania Aeberhardt, Patricia Flammer, Martina Hörmann, Alexandra Tanner, Dominik Tschopp, Joachim Wenzel
Projektleitung: Martina Hörmann (HSA FHNW)
Projektteam: Dania Aeberhardt (HSA FHNW), Patricia Flammer (HSA FHNW), Alexandra Tanner (APS FHNW), Dominik Tschopp (HSA FHNW)
Projektassistenz: Marlen Gsell (HSA FHNW)
Externe Expertise: Joachim Wenzel, Peter Mösch Payot

Kontakt:
Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement
Riggenbachstrasse 16, CH 4600 Olten

www.fhnw.ch
www.blended-counseling.ch
5.4.1 Blended Counseling-Szenarien zur Weiterentwicklung des Face-to-Face-Settings ............................................................................................... 50
5.4.2 Blended Counseling unter Einbezug von SafeZone ........................................ 53
6 Die Erprobung von Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung ...... 55
7 Evaluation der Erprobung von Blended Counseling-Szenarien ....................... 58
  7.1 Evaluationskonzept ....................................................................................... 58
  7.1.1 Ziele der Evaluation ................................................................................. 58
  7.1.2 Fragestellungen der Evaluation: Cluster- bzw. Kategorienbildung ............ 58
  7.1.3 Methodisches Vorgehen .......................................................................... 59
  7.2 Darstellung der Ergebnisse .......................................................................... 61
  7.2.1 Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle im Beratungsverlauf ........ 61
  7.2.2 Nutzungsmotive für die Wahl einzelner Medien aus Sicht der Fachkräfte .... 62
  7.2.3 Kombination von Medien bzw. Settings im Fallverlauf ......................... 66
  7.2.4 Zentrale Erkenntnisse zu bilanzierenden Fragen .................................... 72
8 Bilanz ............................................................................................................. 81
  8.1 Diskussion der Ergebnisse unter Einbezug der Leitfragen ......................... 81
   8.1.1 Dimension Klientinnen und Klienten ...................................................... 81
   8.1.2 Beratungsfachliche Dimension ................................................................ 83
   8.1.3 Organisatorische Dimension .................................................................. 85
  8.2 Ausblick ...................................................................................................... 86
Literatur ............................................................................................................. 88
Anhang A: Handlungsempfehlungen für die Praxis I
Anhang B: Checkliste Datenschutz XII
Anhang C: Blended Counseling-Szenarien XIV
Anhang D: FactSheets zu den verwendeten Tools XXXVIII
Anhang E: Materialien zur Evaluation XLII
**Verzeichnis der Abbildungen**

Abbildung 1: Relevante Dimensionen für die Konzeption von Blended Counseling .......... 10
Abbildung 2: Verständnis von Blended Counseling im Projektkontext .......................... 23
Abbildung 3: Ausgangspunkte für Blended Counseling ................................................. 24
Abbildung 4: Varianten von Blended Counseling .......................................................... 25
Abbildung 5: Relevante Datenschutzaspekte – ein Framework für Blended Counseling ...... 34
Abbildung 6: Beurteilung Sicherheitsaspekte Tool ProtonMail ....................................... 35
Abbildung 7: Beurteilung Sicherheitsaspekte Tool Threema .......................................... 37
Abbildung 8: Ist-Analyse für die Szenarienentwicklung .................................................. 40
Abbildung 9: Potenzialanalyse für die Szenarienentwicklung ......................................... 41
Abbildung 10: Sammlung möglicher Arbeitstitel für Blended Counseling-Szenarien ..... 41
Abbildung 11: Ideen für Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung ............... 42
Abbildung 12: Interviewaussagen zur Verwendung digitaler Medien in Krisensituationen ... 46
Abbildung 13: Raster Blended Counseling-Szenario ...................................................... 48
Abbildung 14: Die im Projekt entwickelten Blended Counseling Szenarien ...................... 50
Abbildung 15: Konzeptioneller Fokus der Blended Counseling-Szenarien .................... 51
Abbildung 16: Szenarien und ihre konzeptionelle Einordnung ..................................... 52
Abbildung 17: Exemplarischer Blended Counseling-Fallverlauf im Kontext von SafeZone .. 54
Abbildung 18: Szenarien und mögliche nutzbare Tools für die Erprobung ................. 56
Abbildung 19: Anzahl Beratungskontakte nach kommunikativen Settings ...................... 61
Abbildung 20: Ausgewählte Szenarien ........................................................................... 62
Abbildung 21: Nutzungsmotive für die Verwendung von E-Mail ..................................... 63
Abbildung 22: Nutzungsmotive für die Verwendung des Telefons .................................. 63
Abbildung 23: Nutzungsmotive für die Verwendung eines Messengers ............................ 64
Abbildung 24: Die Fallverläufe im Überblick .................................................................. 66
Abbildung 25: Medienkombinationen und Beratungskontakte pro Fall im Überblick .......... 67
Abbildung 26: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von Threema .................. 68
Abbildung 27: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von ProtonMail .............. 69
Abbildung 28: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug des Telefons..................... 70
Abbildung 29: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von Telefon und E-Mail ... 71
Abbildung 30: Intensivierung der Beratung im Blended Counseling-Fallverlauf ............... 72
Abbildung 31: Skalierung des beraterischen Mehrwerts von Blended Counseling ............ 73
Abbildung 32: Skalierung beratungsfachlicher und technisch-medienbedingter Herausforderungen .................................................................................................................. 74
Abbildung 33: Fallbezogene Einschätzung zur Erreichung adressierter Impactfaktoren im Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klientinnen/Klienten» ....... 76
Abbildung 34: Gelingensfaktoren – Dimension Klientinnen/Klienten ............................... 77
Abbildung 35: Gelingensfaktoren – Beratungsfachliche Dimension ................................. 78
Abbildung 36: Gelingensfaktoren – Organisatorische Dimension ........................................ 79
Abbildung 37: Klientenbezogene Aspekte von Blended Counseling ........................................... 82
Abbildung 38: Beratungsfachliche Aspekte von Blended Counseling ............................................ 84
Abbildung 39: Organisatorische Aspekte von Blended Counseling ............................................. 86
Abbildung 40: Blended Counseling-Modell ........................................................................ 86
Einleitung


Dieser Projektbericht dokumentiert die wesentlichen Schritte und Erkenntnisse aus einem Forschungs- und Entwicklungsprojekt zu Blended Counseling in der Suchtberatung.


Im dritten Kapitel wird ein weiterer Entwicklungsschritt aus der ersten Phase veranschaulicht, nämlich die Recherche und Auswahl im Hinblick auf vertrauliche und für Blended Counseling möglicherweise geeignete Tools bzw. Plattformen. Zugleich werden im Kapitel die gesamten im Projekt gewonnenen Erkenntnisse zu Tools für Blended Counseling gebündelt.

Neben der Nutzerfreundlichkeit der eingesetzten Technik ist der Datenschutz eine unabdingbare Voraussetzung für ein professionelles Blended Counseling. Die wesentlichen Erkenntnisse zum Datenschutz werden im vierten Kapitel dargelegt.


1 Im Feld der Therapie gibt es verschiedentliche Überlegungen und Forschung zu einem Blended Treatment (insbesondere im stationären Kontext). Da der Fokus dieses Projektes klar auf Beratung und dem ambulanten Kontext liegt, werden diese Überlegungen nicht einbezogen.
Die Materialien zur Evaluation in Anhang E runden den Projektbericht ab.

Management Summary

Das Projekt hatte zum Ziel, in Kooperation mit Partnern aus Praxis und Hochschule erstmalig systematisch Blended Counseling-Szenarien für die Soziale Arbeit zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren.


1 Projektdesign

1.1 Zielsetzung und Leitfragen


Abbildung 1: Relevante Dimensionen für die Konzeption von Blended Counseling

Bezugnehmend auf diese Dimensionen (Abbildung 1) waren die nachfolgenden Leitfragen zentral für die Projektdurchführung:

- Ebene der Klientinnen und Klienten bzw. der Adressatinnen und Adressaten:
  - Welche Zielgruppen können über Blended Counseling einen Mehrwert generieren?
  - Welche Zugänge zum Beratungsangebot bzw. im Beratungsprozess werden erleichtert, verbessert oder geschaffen?
  - Bei welchen Zielgruppen besteht die Gefahr der Generierung oder Verstärkung eines Digital Gap, d.h. einer Erschwerung des Zugangs zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten?

- Ebene des Beratungsprozesses (beratungsfachliche Überlegungen, notwendige Kompetenzen, methodisches Vorgehen zur Gestaltung des Beratungsprozesses):
  - Wie sehen mögliche Blended Counseling-Szenarien und daran anknüpfend die konkreten Fallverläufe in der Suchtberatung aus? Welche Ausdifferenzierungen im Beratungsverlauf sind denkbar? Welche Vor- und Nachteile ergeben sich dadurch?
  - Welche Kompetenzen benötigen Beratungsfachkräfte für eine professionelle Umsetzung von Blended Counseling?
• Organisationale Ebene:
  - Welche institutionellen Voraussetzungen sind notwendig für ein qualifiziertes Blended Counseling (Konzept, technische Ausstattung, Abläufe, Rahmenbedingungen, etc.)?
  - Wie können die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/ Datenschutz professionell gewährleistet werden?
  - Welche technischen Lösungen für Blended Counseling sind sinnvoll, notwendig? Welche sind realisierbar?


Eine systematische Erprobung von Blended Counseling war in dieser Form vor dem Projekt bisher nicht erfolgt, sodass ein Schwerpunkt zunächst auf eine konzeptionell fundierte Entwicklung von Szenarien gelegt wurde, bevor diese dann in der Praxis der Suchtberatung realisiert und begleitend evaluiert wurden.

Konkret umfasste das Vorhaben folgende Ziele:
• Bis Projektabschluss liegt ein von Hochschule und Praxis kooperativ entwickeltes und erprobtes erstes Modell zu Blended Counseling vor, das verschiedene Blended Counseling-Szenarien am Beispiel der Suchtberatung konkretisiert.
• Auf organisationaler Ebene liefert das Projekt erste Empfehlungen, wie auch bei Blended Counseling die erforderliche Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet werden kann und welche Kriterien geeignete Tools unter Berücksichtigung relevanter Datenschutzfragen erfüllen müssen.
• In Anlehnung an die bereits vorhandenen konzeptionellen und technischen Möglichkeiten der Onlineberatungs-Plattform SafeZone liegen zudem einige Szenarien zu deren erweiterten Nutzung im Sinne eines Blended Counseling vor.

1.2 Das Handlungsfeld Suchthilfe / Suchtberatung


Die o.a. Vorstudie zeigte zudem auf, dass in der Praxis der Suchtberatung analoge und digitale Beratungsformate vorwiegend nebeneinander existieren, d.h. die schweizweite Onlineberatung zu Suchthemen und die Beratung vor Ort in den Suchtberatungsstellen sind zwar über die ausführenden Fachpersonen, nicht jedoch konzeptionell miteinander verknocht. Die personelle Verknüpfung existiert insofern, als einzelne Beratungsfachkräfte sowohl in einer Beratungsstelle vor Ort Face-to-Face-Beratungen durchführen, als auch in einem bestimmten zeitlichen Umfang als Onlineberaterinnen und -berater für die Plattform SafeZone tätig sind.

Umso vielversprechender erschien die Überlegung, die beiden Beratungsformate systematisch und konzeptionell fundiert miteinander zu verbinden. Im Projekt waren ein Haupt- und ein Nebenstrang vorgesehen: im Hauptstrang sollten die Face-to-Face-Beratungen durch den Einbezug weiterer Kommunikationskanäle zu einem Blended-Counseling erweitert werden. Im Nebenstrang sollte mittels verschiedener Szenarien konkretisiert werden, wie sich ein Onlineberatungsangebot wie die Plattform SafeZone stärker in Richtung Blended Counseling weiterentwickeln könnte.

1.3 Projektorganisation und Vorgehensweise

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt wurde in Kooperation der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW durchgeführt. Die Projektleitung lag bei der HSA FHNW.

Am Projekt waren folgende Praxispartnern aus dem Handlungsfeld Sucht beteiligt:

- Berner Gesundheit, Abteilung Beratung und Therapie (BEGES)
- Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA)
- nationale Fachstelle Infodrog, Bern, mit dem Onlineberatungsportal SafeZone

Im Projekt gab es mit den Praxispartnern verschiedene Arbeitsebenen:

- In einer Steuerungsrunde wurden mit den Leitungskräften der beteiligten Praxispartner projektbezogene Steuerungsfragen sowie fachliche Fragen mit Fokus auf der organisationalen Dimension von Blended Counseling bearbeitet.
- In drei Entwicklungsworkshops wurden mit insgesamt sechs Fachkräften von ZFA und BEGES die Blended Counseling-Szenarien entwickelt.
- In der Phase der Erprobung der Szenarien wurden über die entwickelnden Fachkräfte hinaus weitere Fachkräfte von BEGES und ZFA einbezogen, ebenso in den dazugehörenden Schulungen sowie im Evaluationsworkshop.

Für Datenschutzfragen wurden im Projektverlauf zwei externe Experten beigezogen:

- Dr. Joachim Wenzel, spi Mainz, Experte für beratungsspezifische Datenschutzfragen und mediale Beratungsangebote, Entwickler eines Datenschutzkonzepts für Beratung.
- Peter Mösch, Professor für Sozialrecht an der Hochschule Luzern, LL.M., lic. jur./ Mlaw, Datenschutzexperte.
Das Projekt gliederte sich in drei Phasen:

In einer ersten Phase wurden zunächst die allgemeinen Erfordernisse für Blended Counseling (weiter-)entwickelt. Dies umfasste drei voneinander unabhängige Arbeitspakete:


- **Recherche und Bearbeitung relevanter Datenschutzfragen:** Dies beinhaltete die Identifizierung und Klärung von zentralen Datenschutzaspekten für Blended Counseling, insbesondere im Hinblick auf das Dilemma mediatisierter Beratung von Niederschwelligkeit versus Vertraulichkeit (vgl. Wenzel 2013b).

- **Recherche und Vorauswahl möglicher Beratungstools:** Dies umfasste die kriteriengeleitete Recherche möglicher Tools bzw. Plattformen für die Realisierung von Blended Counseling.

In einer zweiten Phase wurden diese Vorarbeiten beispielhaft für das Handlungsfeld Suchthilfe weiter konkretisiert und die professionelle Umsetzung in diesem Handlungsfeld erprobt und evaluiert.


- **Diskussion möglicher Szenarien im Nebenstrang:** sowohl mit den Leitungspersonen, als auch mit den beteiligten Fachkräften wurden die drei entwickelten SafeZone-Szenarien diskutiert. Zudem wurden diese bei einem Treffen von SafeZone-Beratern zur Diskussion gestellt.

In einer dritten Phase wurden die Ergebnisse der Phasen 1 und 2 zusammengeführt und bilanzierend diskutiert:

- **Überarbeitung der Blended Counseling-Szenarien:** nach Abschluss der Evaluation wurden die Erkenntnisse in die vorliegenden Szenarien eingearbeitet und das Raster für die Szenarien wurde nochmals präzisiert (vgl. Anhang C).

- **Bilanzierende Diskussion der Erkenntnisse:** in zwei Workshops wurden die Evaluationsergebnisse im interdisziplinären Projektteam sowie mit den beteiligten Praxispartnern diskutiert.

- **Erarbeitung der Handlungsempfehlungen und des Schlussberichtes:** abschliessend wurden die gewonnenen Erkenntnisse in diesem abschliessenden Bericht dokumentiert sowie in Handlungsempfehlungen für die Beratungspraxis gebündelt.

2.1 Ausgangslage

2.1.1 Mediatisierung der Lebenswelt


2.1.2 Digitale Medien in der Beratung

Bevor der Blick auf die Vor- und Nachteile einzelner Kommunikationskanäle gerichtet wird und mögliche Chancen und Herausforderungen digitaler Medien in der Beratung skizziert werden, gilt es vorab einige begriffliche Präzisierungen vorzunehmen. Im interdisziplinären Projektteam² wurde immer wieder deutlich, dass in den beteiligten Disziplinen ähnliche Begriffe teilweise unterschiedlich verwendet werden.

Begrifflichkeiten


Kommunikationsmedien werden zudem dahingehend unterschieden, ob sie durch eine Kopräsenz oder einer Telepräsenz der kommunizierenden Personen gekennzeichnet sind (S. 38). Kopräsenz meint die Grundform zwischenmenschlicher Kommunikation, die Face-to-Face-Kommunikation, wenn alle Beteiligten zur selben Zeit am gleichen Ort zusammenkommen und verbale, paraverbale sowie nonverbale Botschaften austauschen» (Döring 2003:

---
² Soziale Arbeit, Psychologie, Kommunikationswissenschaft
38). Dies ist ein komplexer sozialer Prozess, der jeweils auch von der sozialen Beziehung zwischen den Beteiligten geprägt ist.

In der Betrachtung mediengestützter Kommunikation sind auch die jeweiligen Nutzungskontexte von Bedeutung, denn diese «bestimmen massgeblich, welche Teile der Internet-Technologie in welcher Weise zum Einsatz kommen» (Döring 2003: 17). Beratung als Ganzes wird bei Döring als Nutzungskontext verstanden, beispielsweise in Abgrenzung zu Nutzungskontexten der Massenkommunikation über Medien. Nutzungskontexte werden nicht nur durch die verwendeten Medien gekennzeichnet, vielmehr beeinflussen gerade auch juristische und soziale Normen die jeweiligen Angebote (vgl. ebd.).

Unter Medienintegration wird sowohl die Verknüpfung verschiedener Internetdienste mit einander als auch deren Verknüpfung mit anderen Formen der technisch mediatisierten Kommunikation verstanden (Döring 2003: 38).

Usability wird verstanden als Benutzerfreundlichkeit und ist (nicht nur) aus medienpsychologischer Perspektive ein «entscheidendes Qualitätsmerkmal für die mobile Mensch-Computer-Interaktion (...) die umso grösser ist, je mehr Personen mit der jeweiligen mobilen Computertechnik eine Aufgabe erledigen können und je zufriedener die Nutzer mit der Nutzungs erfahrung sind» (Batinic und Appel 2008: 223).


Wenn gleich in einem umfassenden Medienverständnis auch die Face-to-Face-Kommunikation als Medium verstanden wird, so bevorzugen wir in diesem Bericht eher den Begriff des kommunikativen Settings, der die konkrete Nutzung von Face-to-Face-Situationen oder Medien (im engeren Sinne) in der Beratung bezeichnet.

Chancen und Herausforderungen


Weitere Vorteile onlinebasierter Beratung sind die Niederschwelligkeit, Anonymität, Kontrolle, die Ortsunabhängigkeit sowie die zeitliche Unabhängigkeit (bei asynchronen Medien), Geißler (DGFP 2015: 6) führt darüber hinaus an, dass virtuelle Beratungsformen (bzw. virtuelles Coaching)

- eine raum- und zeitunabhängige Interaktion ermöglichen,
- eine intensive, flexible und schnelle Prozessbegleitung unterstützen,
- als Format im Zeitalter der Digitalisierung und Internationalisierung zeitgemäss sind,
- die Erlebniswelt der Klientin bzw. des Klienten erweitern können und
- in der Regel zu betriebswirtschaftlichen Vorteilen führen.


Zentral für Beratende ist auch der von Suler (2000, 2004) beschriebene «Disinhibition Effect». Dieser Enthemmungseffekt in der virtuellen Welt ermöglicht einerseits die grössere und schnellere Offenheit, auf der anderen Seite weisen Distanzlosigkeit, fehlende Höflichkeitsregeln oder Mailbombardements auf die potenziell negative Seite dieses Effektes hin, was erhöhte Anforderungen an die professionelle Distanz von Beraterinnen und Beratern stellt.
Synchrone und asynchrone Medien in der Beratung


Die Face-to-Face-Beratung kann als Grundform der synchronen Beratung angesehen werden, in die alle Sinnesmodalitäten involviert werden. Verschiedene Bezeichnungen wie Präsenzberatung, Vor-Ort-Beratung, Beratung mittels Kopräsenz sowie Beratung von Angesicht zu Angesicht werden in der Regel synonym verwendet. In diesem Bericht verwenden wir den Begriff Face-to-Face (F2F).


Im Hinblick auf die Vielfalt potenzieller Medien in der Beratung erscheint es sinnvoll diese zu systematisieren. Geißler (2014) unterscheidet folgende Basismedien:

- der Face-to-face-Dialog,
- der synchrone Video-Dialog,
- das asynchrone Videomailing,
- der synchrone Telefon-Dialog,
- das asynchrone Audiomailing,
- der synchrone Textchat,
- der asynchrone Emailkontakt,
- der sprachbasierte Avatar-Dialog
- der chatbasierte Avatar-Dialog.

Als relevante Kriterien zur Analyse der Reichhaltigkeit dieser Basismedien werden das Sprachsystem (schriftlich oder mündlich), das paralinguistische Verhalten (Transport emotionaler Aspekte), die Möglichkeit zu nonverbalen Körperexpressionen (Mimik, Gestik, räumliche Nähe/Abstand, Blickkontakt), die Möglichkeit der Wahrnehmung der persönlichen Erscheinung (Geschlecht, Alter, Erscheinung, körperliche Verfassung) die Möglichkeit der Wahrnehmung des Beratungskontextes (z.B. Ausstattung des Büros, etc.) verwendet (ebd.).

E-Mail-Beratung


---

3 Wenzel (2015: 36) weist darauf hin, dass dies bezogen auf die Beratung zum weit verbreiteten «Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt» beigetragen hat.

4 Geißler bezieht seine Ausführungen auf Überlegungen zu einem virtuellen Coaching. Die Systematisierung kann gleichermaßen auf Beratung im Allgemeinen übertragen werden.
erste Form im Sinne einer laufenden andauernden Konversation gekennzeichnet, ggf. ange-reichert mit dem Element «to read» wenn selbstreflexive Prozesse z.B. im Nachgang einer Face-to-Face-Beratung dokumentiert und an die Beratungsperson gesendet werden.


Demgegenüber stehen Herausforderungen durch den Wegfall parasprachlicher Signale, die Schriftsprachlichkeit, welche voraussetzungsvoll ist, sowie die zeitversetzte Antwort. Die schriftbasierte Kommunikation ist zunächst eine monologische Kommunikation, was dialogisch ausgebildete Beratende vor Herausforderungen stellen kann.

Chat-Beratung

Im Hinblick auf die Nutzung der Chatkommunikation in der Beratung stellt Hintenberger den Zeitaspekt als wesentlich dar:


**Telefonberatung**


2.2 Die Idee des Blended Counseling

2.2.1 Blended Counseling im Fachdiskurs


Engelhardt und Reindl (2016) haben insgesamt vier Blended Counseling-Varianten identifiziert:

- Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung,
- Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling,
- Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling,
- Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling und der Face-to-Face-Beratung.

Diese Varianten basieren auf den Überlegungen von Weiß (2013), flexibilisieren diese aber im Hinblick auf den Beratungsverlauf und lösen sich von der strikten Orientierung an Beratungsphasen.


---

\(^5\) Counseling oder Counselling: im Diskurs finden sich beide Schreibweisen, überwiegend wird jedoch die amerikanische Schreibweise Counseling verwendet.
Begrifflichkeiten
Vorab erscheint es notwendig, auch in diesem Teil der Grundlegung zunächst einen kurzen Blick auf die Begrifflichkeiten zu werfen.

Blended Counseling


Alternativ wird im therapeutischen Kontext der Begriff der internetbasierten Interventionen (Berger 2015) verwendet, wobei der Fokus hier auf webbasierten Selbsthilfeprogrammen liegt, die ungeleitet oder therapeutisch unterstützt angeboten werden.


Das Blended Counseling-Modell von Weiβ (2013)

Wie bereits angesprochen, ist das Verständnis von Blended Counseling hier insofern eingeschränkt, als nur Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung kombiniert und in den Varianten konzeptionell konkretisiert werden. Nichtsdestotrotz lohnt sich ein Blick auf die vier Varianten, da diese ein Teil der Überlegungen am Ausgangspunkt des Projektes waren.


«Abschluss online»: diese Variante fokussiert die internetbasierte Nachsorge, eine Form, die bisher insbesondere im psychotherapeutischen (stationären) Setting angewendet und erforscht wurde. Dabei soll die punktuelle Begleitung der Umsetzung der erarbeiteten Schritte im Alltag dazu dienen die Nachhaltigkeit der erreichten Veränderungen zu sichern. Zudem unterstützt eine virtuelle Abschlussphase zugleich den schrittweisen Ablösungsprozess. Da diese Variante ressourcensparend angelegt ist, ermöglicht dies bei Bedarf eine längere Nachbetreuung.

In der Variante «Flexibler Wechsel» erfolgt der Settingwechsel je nach Bedarf und Zielsetzung der einzelnen Schritte, was von beiden Seiten initiiert werden kann. Diese Variante versucht die Vorteile des jeweiligen Kommunikationskanals flexibel zu nutzen und an die Bedürfnislage des Klienten bzw. der Klientin anzupassen.

Vorstudie zu Nutzung und Potenzialeinschätzung von Blended Counseling

Da zur aktuellen Nutzung und zum Potenzial möglicher Kombinationen in der Beratung konkrete Erkenntnisse fehlten, wurde im Rahmen der Vorstudie «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit» (2015/2016) untersucht, ob und in welcher Form verschiedene Beratungskanäle für die Beratung genutzt werden und welche Potenziale und Herausforderungen die Befragten damit verbinden. Dazu wurden explorative Interviews mit Fachpersonen aus den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit, Jugend- und Suchtberatung, sowie

Im Rahmen dieser Studie waren die Beratungspersonen auch um ihre Einschätzungen im Hinblick auf die Modellvarianten von Weiss gebeten worden, v.a. bezogen auf die Realisierbarkeit in ihrem beraterischen Handlungsfeld. Die Mehrzahl der Befragten favorisierte den «Flexiblen Wechsel», da ihnen eine flexible klientenzentrierte Nutzung der Kommunikationskanäle im Beratungsprozess am Erfolgversprechendsten erschien (Hörmann 2018). Zugleich zeigte sich bei näherer Betrachtung, dass diese Modellvariante auf beratungsfachlicher Ebene am Voraussetzungsvollsten ist. Um diese erfolgreich umsetzen zu können, sind konzeptionelle Klärungsprozesse, fundierte beraterische und medienbezogene Kompetenzen sowie ein umfangreiches methodisches und technisches Wissen gefordert, was zusätzliche Anforderungen an die Beratende und Beratungsorganisationen stellt, und weitere Forschungen und konzeptionelle Entwicklungsarbeiten notwendig machte.

2.2.2 Konzeption von Blended Counseling im Projekt

Auf der Basis des in Kapitel 2.2.1 referierten Fachdiskurses wurden in der ersten Phase des Projektes die konzeptionellen Überlegungen für ein Blended-Counseling-Modell in der Sozialen Arbeit bzw. in der psychosozialen Beratung erweitert und ausdifferenziert. Dabei lag ein Fokus auf der von den Fachkräften in der Vorstudie favorisierten Modellvariante «Flexibler Wechsel». Diese Ausführungen werden ergänzt durch weitere konzeptionelle Konkretisierungen in den Kapiteln 5 und 8.

Begriff

Im Projekt wurde die vorliegende Definition von Blended Counseling (Hörmann 2014) erweitert und ausdifferenziert.

Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung.

Abbildung 2: Verständnis von Blended Counseling im Projektkontext
Demnach wird Blended Counseling gekennzeichnet durch folgende Kriterien:

- systematisch, d.h. Blended Counseling basiert auf einer differenzierten Analyse der Vor- und Nachteile der verschiedenen Kommunikationskanäle,
- konzeptionell fundiert, d.h. Blended Counseling basiert auf konzeptionellen Überlegungen zu Nutzungsmotiven, Zielen, konzeptionellen Schwerpunkten und einem differenzierten Blick auf die Klientinnen und Klienten, welche davon profitieren könnten (vgl. Kapitel 5),
- passgenau, d.h. die Vorüberlegungen nehmen Bezug auf die Lebenswelt der Klientel, indem deren Mediennutzung im Alltag sowie deren bevorzugte Kommunikationskanäle erfasst und in die Überlegungen einbezogen werden.


**Entwicklungsrichtungen von Blended Counseling**

Ausgangspunkt für Blended Counseling können sowohl die Face-to-Face-Beratung als auch der Onlineberatungskontext sein. Insofern lassen sich zwei Entwicklungsrichtungen unterscheiden, wie die nachfolgende Abbildung verdeutlicht.

Abbildung 3: Ausgangspunkte für Blended Counseling

Diese Entwicklungsrichtungen sind insofern zu unterscheiden, als sich jeweils andere konzeptionelle und insbesondere technische Herausforderungen stellen.


Bildet ein Onlineberatungsangebot den Ausgangspunkt der Überlegungen, so stehen zunächst dessen Konzeption sowie dessen technische Möglichkeiten im Mittelpunkt. Beim

Varianten

Da ein Mix von Kommunikationskanälen sowohl zwischen analogem und digitalem Kontext, nur innerhalb des digitalen bzw. virtuellen Kontextes oder in Form der Anreicherung des analogen Kontextes erfolgen kann, wurden im Projekt insgesamt drei Varianten unterschieden, wie die nachfolgende Abbildung verdeutlicht.

Abbildung 4: Varianten von Blended Counseling

**Blended Counseling klassisch:** Diese Variante umfasst die im Punkt 2.2.1 referierten Überlegungen, d.h. im Beratungsprozess werden analoge und digitale kommunikative Settings kombiniert unter der Massgabe, die jeweiligen Vorteile so zu kombinieren, dass der Beratungsprozess lebensweltärmer angelegt ist. Das Konzept der Lebensweltorientierung ist insbesondere in der Beratung in der Sozialen Arbeit von Bedeutung (vgl. Thiersch 2014). Dabei kann sowohl der «Flexible Wechsel» (Weiß 2013) zugrunde gelegt werden, als auch die Fokussierung einer einzelnen Beratungsphase, z.B. um vielfältigere Zugänge zum Beratungsangebot zu ermöglichen (vgl. Kapitel 5).


**Enriched Face-to-Face-Counseling:** Die Ursprungsидеe dieser Variante entstand in einer Weiterbildungsveranstaltung mit Beratungsfachkräften ausserhalb des Projektes. Als die Beraterinnen und Berater gebeten wurden eigene Vorerfahrungen mit Blended Counseling zu sammeln, wurden verschiedene Beispiele angeführt, die nicht in das oben angeführte Verständnis von Blended Counseling passten. So berichtete beispielsweise ein Suchtberater, dass er in seinen Face-to-Face-Beratungen mit einer App (wie z.B. einer Suchttagebuch-App) arbeite. Eine Ernährungsberaterin hatte ein ganz ähnliches Beispiel, da sie in ihren Face-to-Face-Gesprächen ergänzend feldspezifische Apps wie z.B. eine Kalorienapp nutzte. Der Unterschied zum Blended Counseling bestand darin, dass das Face-to-Face-Setting
Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung


Ebenso könnten digitale Anker, wie beispielsweise bildliche Darstellungen oder kleine Videoclips, genutzt werden, um Klienten und Klientinnen dabei zu unterstützen, die in der Beratung gefundenen Lösungsschritte im Alltag zu verankern. Entscheidend für die Variante ist, dass es methodische «Anreicherungen» des Face-to-Face-Gesprächs sind, die den Beratungsprozess unterstützen, die jedoch keine dialogische Kommunikation in einem anderen kommunikativen Setting beinhalten.

Impactfaktoren

Wie in Kapitel 1 ausgeführt wurde, erfordert ein professionelles Blended Counseling jeweils einen dreidimensionalen Blick, der sich auf die Klientinnen und Klienten, auf den Beratungsprozess und auf die Organisation bezieht. Diese Dimensionen werden ergänzt durch eine zeitliche Strukturierung möglicher Erwartungen an den Nutzen von Blended Counseling, in Form von Impactfaktoren

- bezogen auf die Phase vor der Beratung bzw. zum Einstieg in eine Beratung,
- bezogen auf die Phase während der Beratung und
- bezogen auf die Phase beim Abschluss bzw. nach der Beratung.

In allen Phasen kann Blended Counseling einen Nutzen generieren, weshalb es notwendig ist, vor der Realisierung eines Blended Counseling-Prozesses zu klären, welcher Impact jeweils im Fokus der Überlegungen steht.


6 Enriched im Sinne von angereichert bzw. bereichert umfasst im didaktischen Kontext insgesamt vier Dimensionen der Lernumgebung wie die Bedeutung, die Unterstützung für jede Person, die spezifische Struktur für jede Person sowie die Zusammenarbeit.

7 Justen-Horsten und Paschen (vgl. 2016: 86) verweisen ebenfalls auf die Möglichkeit von Onlineprotokollierungen, die insbesondere die Selbstreflexion des Klienten bzw. der Klientin fördern sollen und die Beratungsperson dabei unterstützen den nächsten Beratungskontakt vorzubereiten.

8 Der Begriff Impactfaktoren wurde aufgrund seiner Mehrdeutigkeit im Projektverlauf immer wieder kritisch diskutiert, wurde letztendlich aber beibehalten.

9 Ein ähnliches Entwicklungsdreieck zur Systematisierung der Onlineberatung mit Fokus auf Adressatinnen und Nutzungsmuster, methodische Gestaltung sowie den institutionellen Rahmen findet sich bei Weinhardt (2013: 2).
3 Tools für Blended Counseling

Dominik Tschopp


3.1 Recherche und Vorauswahl verfügbarer (Beratungs-) Tools

Tools versus Plattformen


Im vorliegenden Kontext sind mit Tools und Plattformen konkrete Produkte gemeint. Ansonsten ist von (digitalen) Medien die Rede, wenn es um die Art des Kommunikationskanals geht.

Vorgehensweise zur Auswahl der Tools und Plattformen für die Erprobung


Vor diesem Hintergrund kann das Vorgehen bei der Recherche und Auswahl geeigneter Tools und Plattformen für die Erprobung der im Projekt entwickelten Blended-Counseling-Szenarien in zweierlei Hinsicht als zweigleisig bezeichnet werden:

- Im Fokus der Recherche standen zunächst primär Tools und Plattformen, welche spezifisch für den Beratungskontext entwickelt wurden. Andererseits galt das Interesse auch «sicheren» Alternativen zu häufig genutzten Tools und Plattformen, welche nicht spezifisch für die Beratung konzipiert wurden, jedoch für diese genutzt werden könnten.
Kriterien bei der Auswahl der Tools und Plattformen für die Erprobung


3.2 Erste Übersicht über potenzielle Tools und Plattformen für Blended Counseling


Geißler (2016) nennt für das Coaching drei Hauptfelder für die Nutzung von digitalen Medien. Übertragen auf die Beratung beziehungsweise Blended Counseling können diese wie folgt unterschieden werden:

- Im Vordergrund steht die digital unterstützte Kommunikation zwischen Beraterin und Berater sowie Klientin und Klient.
- Digitale Medien können nicht nur für die Kommunikation genutzt werden, sondern auch, um Klientinnen und Klienten bei deren Problemlösungsaktivitäten zu unterstützen (welche sich zum Teil auch unabhängig von der Beraterin oder dem Berater vollziehen können).
- An dritter und nachgelagerter Stelle können digitale Technologien das Management von Beratungen unterstützen.


Apps als Konsumtagebuch, welche unabhängig von Kommunikationstools genutzt werden können.


### 3.2.1 Fokussierte Suche nach Tools und Plattformen für die Erprobung

Beim vorliegenden Projekt stand nicht nur die Entwicklung von Blended-Counseling-Szenarien im Vordergrund, sondern auch deren Erprobung. Um dafür passende Tools und Plattformen zu ermitteln, standen in einem zweiten Schritt spezifische Kommunikationsmedien im Vordergrund:


### 3.2.2 Eingesetzte Plattformen und Tools


Bei der Auswahl der Tools und Plattformen wurde so vorgegangen, dass die Beraterinnen und Berater der Partnerorganisationen einerseits «sichere» Tools genutzt haben, welche in den Organisationen bereits vorhanden waren. Zum anderen wurden gezielt einzelne Werkzeuge recherchiert, welche hohen Sicherheitsstandards gerecht werden, aber auch flexibel und rasch zum Einsatz kommen konnten. Dieses Vorgehen erlaubte es, mit überschaubaren Investitionen in die Ausstattung Blended-Counseling-Szenarien zu erproben.

Folgende Tools und Plattformen kamen bei den beiden Praxispartnern zum Einsatz:

- **ProtonMail\textsuperscript{11}** (vgl. Factsheet in Anhang D) ist ein Dienst aus der Schweiz, welcher E-Mails automatisch verschlüsselt, sofern sowohl Absenderin oder Absender sowie Empfängerin oder Empfänger ebenfalls diesen Dienst nutzt (oder anderweitig eine kompatible Verschlüsselungstechnologie zum Einsatz kommt).

- **HIN\textsuperscript{12}** (nähere Angaben vgl. Kapitel 4.4.3) ist eine Plattform, welche für die sichere Übertragung von Gesundheitsdaten entwickelt wurde. Die Plattform umfasst dabei auch die Möglichkeit, nach einmaliger Einrichtung bei jeder Klientin oder jedem Klienten, den E-Mail-Verkehr mit diesen zu verschlüsseln. HIN war in einer der beiden Praxisorganisationen bereits im Einsatz.

- **Threema\textsuperscript{13}** (vgl. Factsheet in Anhang D) ist ein Messenger aus der Schweiz, welcher den Fokus auf die Verschlüsselung der Datenübertragung legt. Threema unterstützt zwar Audioanrufe, jedoch keinen Videochat. Um die Erprobung nicht zu überfrachten, wurde auf den Einsatz eines weiteren Tools beziehungsweise einer weiteren Plattform und daher auf den Einsatz von Videochat verzichtet.

- **Userlike\textsuperscript{14}** (nähere Angaben vgl. Kapitel 4.4.3) ist eine Chat-Applikation, welche auf einer Webseite installiert werden kann, um mit Besucherinnen und Besuchern der Webseite ins Gespräch zu kommen. In beiden Partnerorganisationen stand diese Applikation zur Verfügung. Im Erprobungszeitraum wurde jedoch kein Beratungskontakt dokumentiert, der zu einem Blended Counseling bei derselben Beratungsperson führte.

- **Arud Konsumtagebuch\textsuperscript{15}** ist eine App, um Konsumgewohnheiten festzuhalten. In einem Fall wurde versucht, diese App zur Unterstützung des Beratungs- beziehungsweise Problemlösungsprozesses einzusetzen.

Nebst diesen Tools und Plattformen wurde im Rahmen der Erprobung der Blended-Counseling-Szenarien auch das Telefon für die Beratung genutzt.

### 3.2.3 Zwischenfazit

Im vorliegenden Projekt wurden mehrere technisch voneinander unabhängige Tools und Plattformen eingesetzt. Dies hatte den Vorteil, mit überschaubarem Aufwand, passgenaue Tools und Plattformen für die Erprobung einzusetzen.

\[\text{\textsuperscript{10} https://signal.org/}\]
\[\text{\textsuperscript{11} https://protonmail.com/de/}\]
\[\text{\textsuperscript{12} https://www.hin.ch/}\]
\[\text{\textsuperscript{13} https://threema.ch/de}\]
\[\text{\textsuperscript{14} https://www.userlike.com/de}\]
\[\text{\textsuperscript{15} https://arud.ch/uber-uns/news-und-info/konsumtagebuch-app}\]
Ein Nachteil solcher Einzellösungen kann sein, dass es beim einem Medienwechsel im Beratungsverlauf zu einem Bruch kommen kann, da nicht nur das Medium gewechselt wird, sondern auch eine andere technische Lösung zum Einsatz kommt.


Tools und Plattformen, welche nicht spezifisch für Beratungszwecke entwickelt wurden, sind nicht in jedem Fall geeignet, um in Organisationen zum Einsatz zu kommen. Entsprechend wurde im Projekt ein hoher Aufwand betrieben, um den Datenschutz sicherzustellen beziehungsweise diesen nachzuweisen. Die Vorgehensweise und Ergebnisse dieser Abklärungen werden im folgenden Kapitel beschrieben.
4 Datenschutz als Grundlage für ein professionelles Blended Counseling

Patricia Flammer, Joachim Wenzel


4.1 Vorgehen im Projekt

Um datenschutzrelevante Fragen im Projekt zu identifizieren und zu klären, wurde einerseits Dr. Joachim Wenzel als ausgewiesener Datenschutzexperte im Beratungsbereich ins erweiterte Projektteam eingebunden, andererseits die juristische Fachexpertise zum Schweizer Datenschutz von Prof. Peter Mösch beigezogen. Ergänzend wurden im Projektverlauf die zuständigen kantonalen und städtischen Datenschutzstellen konsultiert. Durch die Datenschutzbeauftragte des Kantons Solothurn erfolgte eine Vorabprüfung des geplanten Toolinsatzes, gestützt auf die erstellten Datenschutznachweise (im Fokus die projektspezifischen Tools ProtonMail und Threema) sowie der Einverständniserklärung (inkl. Information) für die Klientinnen und Klienten, an der Toolerprobung im Projekt teilzunehmen. Darüber hinaus wurden forschungsrelevante Datenschutzfragen geklärt. Dies betraf insbesondere den datenschutzkonformen Austausch zwischen Praxispartnern und Hochschule bezüglich der zu evaluierenden Falldokumentationen (diese wurden in anonymisierter Form erstellt und übermittelt).

4.2 Verhältnis von Datenschutz zu Datensicherheit

4.3 Anforderungen an digitale Medien in der Beratung

Im Umgang mit vertraulichen Daten im Beratungskontext sind verschiedene rechtliche Grundlagen und damit einhergehende Rechte und Pflichten bedeutsam. Aus Sicht des Datenschutzes und der Datensicherheit sind zudem technische Anforderungen an digitale Plattformen und Tools zu berücksichtigen, damit die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet werden kann.

Rechtliche Grundlagen

Behörden, Organisationen und Unternehmen sind in der Verantwortung, sicherzustellen, dass Personendaten auch tatsächlich (rechtlich, aber auch technisch/organisatorisch) geschützt werden.


In der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (Stand am 1. Januar 2018) wird in Art. 13 der Schutz der Privatsphäre konkretisiert:

1 Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post- und Fernmeldeverkehrs.
2 Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

Im Hinblick auf den Umgang mit vertraulichen Daten sind zudem insbesondere die folgenden Gesetze relevant:
- Zivilgesetzbuch (Melderechte und -pflichten, insbesondere an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden)
- Strafgesetzbuch (Verletzung des Amtsgeheimnisses und des Berufsgeheimnisses)
- Strafprozessordnung (Anzeigerecht und Anzeigepflicht)
- Bundesgesetz über den Datenschutz
- Kantonales Datenschutzrecht
- Berufsgeheimnispflichten je Beruf


Zentrale technisch-organisatorische Anforderungen

Beider organisationalen Implementierung von Blended Counseling ist zentral, dass relevante Datenschutzaspekte (vgl. Abb. 4) geklärt und berücksichtigt werden, damit die Vertraulichkeit in vergleichbarem Rahmen gewährleistet ist, wie bei der Face-to-Face-Beratung.

Dies erfordert im Umgang mit eingesetzten Medien und dabei anfallenden Daten eine klare
Regelung, welche aktuellen Datenschutzbestimmungen entspricht. Für den Einsatz der verwendeten Plattformen und Tools sind entsprechende Datenschutznachweise zu erbringen (vgl. ebd.).


Abbildung 5: Relevante Datenschutzaspekte – ein Framework für Blended Counseling

Im Hinblick auf technische Anforderungen sind beim Einsatz digitaler Medien in der Beratung folgende Aspekte für eine vertrauliche Beratung sicherheitsrelevant (vgl. Hörmann et al. 2018):

- Verschlüsselter Datentransfer: Es ist eine sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung notwendig, die nicht umgangen werden kann, auch nicht vom externen Anbieter.
- 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 offener verfügbarer Quellcode der Software, denn dies erlaubt dessen externe Überprüfung.
4.4 Datenschutznachweise für die ausgewählten Tools

4.4.1 Datenschutznachweis ProtonMail

Beschreibung des Tools basierend auf den Angaben des Anbieters:

- Über das Tool ProtonMail werden automatisch verschlüsselte E-Mails versendet, sofern sowohl Absender/in als auch Empfänger/in ProtonMail nutzen.
- Das Tool ist webbasiert und als App für Android und iOS verfügbar.
- Freemium (kostenlose Basisfunktionen, kostenpflichtige Zusatzfunktionen)
- Das Tool stammt aus der Schweiz.

Quelle: https://protonmail.com

Datenschutzrelevante Aspekte basierend auf den Angaben des Anbieters:

- Der Server-Standort befindet sich in der Schweiz
- ProtonMail erfüllt die Vorgaben des Schweizer Datenschutzrechts
- ProtonMail verfügt über eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, d.h. ProtonMail kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben.
- Anonymität: Es werden keine persönlichen Informationen der Nutzenden benötigt, um einen Account zu erstellen.
- Der Quellcode ist offen verfügbar und kann überprüft werden.

Bilanzierende Einschätzung zu Datenschutz und Datensicherheit von ProtonMail

Die nachfolgende Tabelle zeigt grundlegende sicherheitstechnische Aspekte mit den vorgelegten Angaben zum Tool ProtonMail:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sicherheitsaspekt</th>
<th>ProtonMail</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Ende-zu-Ende-Verschlüsselung</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Offener Quellcode der Software überprüfbar</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Server-Standort in der Schweiz</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Anonymer Account möglich</td>
<td>+</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 6: Beurteilung Sicherheitsaspekte Tool ProtonMail

Der E-Mail-Dienst realisiert grundlegende Sicherheitsaspekte. Das betrifft die Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte, die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung beim Datentransfer und den offenen Quellcode der Software, was eine externe Überprüfung möglich macht. ProtonMail hat den Server-Standort in der Schweiz, was die ausschliessliche Anwendung Schweizer Rechts bedeutet und ermöglicht darüber hinaus auch noch eine anonyme Nutzung.
4.4.2 Datenschutznachweis Threema

Beschreibung des Tools basierend auf den Angaben des Anbieters:

- Mit diesem Messenger sind Text- und Sprachnachrichten sowie Sprachanrufe möglich.
- Apps für Android, iOS und Windows Phone. Webnutzung möglich.
- Kostenpflichtig, rund CHF 3.-

Quelle: https://threema.ch/de

Datenschutzrelevante Aspekte basierend auf den Angaben des Anbieters:

- Der Serverstandort von Threema befindet sich in der Schweiz.
- Threema erfüllt die Vorgaben des Schweizer Datenschutzrechts und ist konform zur EU-Datenschutzgrundverordnung (DGSVO).
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- Datensparsamkeit:
  
  
  
  
  
  - Threema führt kein Log darüber, wer mit wem kommuniziert (also welche Threema-ID mit welcher ID kommuniziert).
- Anonymität: Es ist keine Angabe von privaten Informationen notwendig. Es erfolgt keine Verknüpfung mit der Telefonnummer.
- Verifizierung von Kontakten mittels QR Code
- Genutzte Verschlüsselungsbibliotheken sind Open Source (Quelle: https://threema.ch/es/faq/source_code)
Bilanzierende Einschätzung zu Datenschutz und Datensicherheit von Threema

Die nachfolgende Tabelle zeigt grundlegende sicherheitstechnische Aspekte mit den vorgelegten Angaben zum Tool Threema:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sicherheitsaspekt</th>
<th>Threema</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Ende-zu-Ende-Verschlüsselung</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Offener Quellcode der Software überprüfbär</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Server-Standort in der Schweiz</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Anonymer Account möglich</td>
<td>+</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 7: Beurteilung Sicherheitsaspekte Tool Threema

Der Messenger realisiert grundlegende Sicherheitsaspekte. Das betrifft die Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte, die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung beim Datentransfer und den offenen Quellcode der Software, was eine externe Überprüfung möglich macht. Threema hat den Server-Standort in der Schweiz, was die ausschliessliche Anwendung Schweizer Rechts bedeutet und ermöglicht darüber hinaus auch eine anonyme Nutzung.

4.4.3 Datenschutzbezogene Informationen zu weiteren verwendeten Tools

Seitens der Praxispartner waren projektunabhängig bereits eine Plattform sowie ein weiteres Tool im Kontakt mit Klientinnen und Klienten vorgesehen: HIN-Mail sollte bei der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme eingesetzt werden und die Live-Chat-Lösung Userlike war bei beiden beteiligten Beratungsstellen vorgesehen. Datenschutzbezogene Abklärungen zur Verwendung der Plattform und des Tools in der Suchtberatung waren im Vorfeld der Erprobung bereits über die Praxispartner erfolgt, was deren Einbezug in die Erprobungsphase ermöglichte.

HIN-Mail


\(^{16}\) Sie generiert private und öffentliche Schlüssel (RSA-Algorithmus), verwaltet öffentliche Schlüssel und zugehörige Zertifikate (X.509), stellt TLS-Tunneling mit 256 Bit zur Verfügung, verschlüsselt die E-Mails auf dem Transportweg sicher und datenschutzkonform, authentifiziert austauschende Partner online basierend auf einer Zwei-Faktor-Authentifikation, unterstützt Single Sign-on Lösungen (SSO) (vgl. Health Info Net AG, o.J. b).
Live-Chat Userlike


Durch die Zusammenarbeit der Suchtberatung mit diesem externen Anbieter mit Serverstandort in Deutschland werden anlässlich der Chatprotokolle auch besonders schützewerte Personendaten ins Ausland bekannt gegeben. Im Falle von Deutschland ist dies zulässig, da das Land einen angemessenen Schutz für natürliche Personen gewährleistet. Dies ergibt sich aus einer vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten publizierten Länderliste (Stand 12.1.2017) mit dem Titel „Stand des Datenschutzes weltweit“, die ausdrücklich auf Art. 6 Abs. 1 des Schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG) Bezug nimmt.

Bei den beteiligten Praxispartnern gibt die Nutzerin oder der Nutzer mittels Anklicken der Nutzungsbedingungen vor dem Start des Live-Chats das Einverständnis zur vorgesehenen Bearbeitung der anfallenden Personendaten. Damit wird der Informationspflicht und der Pflicht, eine explizite Zustimmung hierfür einzuholen, nachgekommen. Durch einen konkret abgeschlossenen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung gemäss Paragraph 11 Bundesdatenschutzgesetz gewährleistet sich der Auftraggeber, dass Userlike als Auftragnehmer die Datensicherheit gewährleistet (Art. 10a Abs. 2 DSG).

4.5 Grundlegende Aspekte für die Nutzung digitaler Medien in der Beratung


Im Überblick dargestellt ist auf Ebene Organisation an folgendes zu denken:

- Gesamtkonzept erstellen
- Leitungsebene der Organisation ist eingebunden
- Konkretes Sicherheitskonzept: Prozesse mit Personendaten definieren
- Datenschutz-/Sicherheitsbeauftragte bestellen und qualifizieren
- Interne Sicherheitsregeln werden definiert und umgesetzt
• Schulung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen
• Beteiligte PCs, Server, Software und Netzwerke effektiv sichern
• Klärung der Zuständigkeiten bei mehreren beteiligten Organisationen
• Aufklärung der Nutzerinnen und Nutzer inkl. Erklärung zu Datenschutz und Datensicherheit

4.6 Datenschutzbezogene Schlussfolgerungen und Ausblick


5 Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung

In diesem Kapitel wird zunächst der Entwicklungsprozess der Szenarien näher beschrieben. Anschliessend werden Ergebnisse aus Interviews mit Klientinnen und Klienten präsentiert, die im Entwicklungsprozess mitberücksichtigt wurden. Des Weiteren wird der Aufbau und die Funktion eines Szenarios erläutert und abschliessend sind die entwickelten Szenarien in einer Übersicht dargestellt.

5.1 Entwicklungsprozess der Szenarien

Dania Aeberhardt, Martina Hörmann


Im ersten Entwicklungswerkshop mit den Fachkräften wurde zunächst der Blick auf die Klientinnen und Klienten gerichtet. Im Rahmen einer IST-Analyse sowie einer ersten Potenzialanalyse wurden die nachfolgenden Fragen bearbeitet:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fragen für die IST-Analyse</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Auf welchen Kanälen kommunizieren aktuelle Klientinnen und Klienten?</td>
</tr>
<tr>
<td>Auf welchen nicht bzw. weniger?</td>
</tr>
<tr>
<td>Welche Kommunikationskanäle werden derzeit von Institutionsseite für Beratung angeboten?</td>
</tr>
<tr>
<td>Welche Kommunikationskanäle werden derzeit in der Beratung tatsächlich genutzt?</td>
</tr>
<tr>
<td>Welche Kommunikationskanäle werden nicht genutzt? Aus welchen Gründen?</td>
</tr>
<tr>
<td>Für den Fall, dass bereits verschiedene Kommunikationskanäle in der Beratung verwendet werden: von wem wird die Nutzung eines anderen Kommunikationskanals initiiert? Aus welchen Gründen?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 8: Ist-Analyse für die Szenarienentwicklung

Im Kontext dieses Berichts werden unter Klientinnen und Klienten alle Nutzerinnen und Nutzer von Angeboten der Suchtberatung verstanden, d.h. sowohl Personen mit einer Suchtproblematik als auch deren Angehörige.
### Fragen für die Potenzial-Analyse (aktuelle und potenzielle Klienten und Klientinnen)

**allgemein**
- Welche Klientinnen und Klienten könnten von Blended Counseling profitieren?
- In welcher Form könnte dies erfolgen?

**Zugang zur Beratung**
- Welche Personen mit Beratungsbedarf könnten mit einem erweiterten Spektrum von Kommunikationskanälen erreicht bzw. besser erreicht werden?

**Beratungsprozess**
- Bei welchen Klientinnen und Klienten könnte die Beratung durch den Einbezug weiterer Kommunikationskanäle intensiviert werden? Aus welchen Gründen wäre dies ggf. sinnvoll?
- Welche weiteren Aspekte im Beratungsprozess könnten sich durch Blended Counseling ggf. verbessern?

**Nachhaltigkeit**
- Bei welchen Klienten und Klientinnen könnte durch Blended Counseling ggf. die Nachsorge verbessert werden?

Abbildung 9: Potenzialanalyse für die Szenarienentwicklung

Im Anschluss an diese Analyse wurden erste Arbeitstitel für mögliche Szenarien gesammelt.

### Sammlung möglicher Arbeitstitel für Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Aktivität</th>
<th>Arbeitstitel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ambivalente Personen ins Boot holen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kontaktverlust droht</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beratung von Angehörigen, die im Arbeitsprozess stehen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzung von Blended Counseling für die Nachsorge</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Klientinnen und Klienten mit eingeschränktem Bewegungsradius beraten</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jugendliche mit gefährdeter Ausbildungssituation mit Fokus auf der Stabilisierung des Kontaktes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gassennahe Klientinnen und Klienten mit Fokus auf Förderung der Fähigkeit zur Verbindlichkeit</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beratung von berufstätigen Klientinnen und Klienten</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 10: Sammlung möglicher Arbeitstitel für Blended Counseling-Szenarien


Im zweiten Entwicklungsworkshop wurden zunächst die Arbeitstitel der möglichen Szenarien gesichtet und diskutiert. Im Zuge einer ersten Systematisierung wurde gekennzeichnet auf welchen Zeitpunkt bzw. welche Phase der Beratung sich das jeweilige Blended Counseling-Szenario bezieht:
Abbildung 11: Ideen für Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung


Im zweiten Workshop wurden zudem erste Ergebnisse aus der Tool-Recherche einbezogen um diese bei der Szenarienentwicklung berücksichtigen zu können. In Teilgruppen wurden zwei ausgewählte Szenarien weiterbearbeitet.

So zeigte sich beim Szenario mit dem Arbeitstitel «Beratung von Klientinnen und Klienten, die nicht/kaum Vor-Ort-Termine wahrnehmen können/wollen», dass es notwendig ist verschiedene Gruppen zu unterscheiden:

- Beratung von berufstätigen Klientinnen und Klienten (einschließlich der Beratung von berufstätigen Angehörigen)
- Beratung von Eltern, die aufgrund von Betreuungspflichten wenig verfügbar sind
• Beratung von Klientinnen und Klienten mit eingeschränktem Bewegungsradius (physisch wie psychisch)
• Beratung von Klientinnen und Klienten, die sich (vorübergehend) im Ausland befinden.

Bereits im zweiten Workshop wurden mit den Fachkräften relevante Aspekte für die Erprobung diskutiert. Im Nachgang des Workshops wurde die konkrete Erarbeitung der Blended Counseling-Szenarien arbeitsteilig weiter vorangetrieben.

In dritten Entwicklungsworkshop wurden die Ergebnisse der Interviews mit Klientinnen und Klienten (vgl. Kapitel 5.2) präsentiert, sodass diese in den weiteren Entwicklungsprozess einbezogen werden konnten. Als weitere relevante Aspekte wurden in diesem Workshop diskutiert

• der Abstraktionsgrad des Szenarios und dabei die Frage wie eng an einem einzelnen Fall ein Szenario ausgerichtet sein sollte,
• die Überschriften der Szenarien: nach längerer Diskussion wurde vereinbart die vorhandene Vielfalt zuzulassen, sodass Bezug genommen wird auf ein spezifisches Beratungssetting, Klientinnen und Klienten in einer spezifischen Lebenssituation, eine spezifische Beratungsphase oder auch auf ein spezifisches Beratungsziel.
• die Abdeckung der Vielfalt der ambulanten Suchtberatung: dabei wurde deutlich, dass eine begrenzte Anzahl von Szenarien nicht die gesamte Breite der ambulanten Suchtberatung abdecken kann und es zukünftig notwendig sein könnte weitere Szenarien zu entwickeln z.B. für Gruppen / Selbsthilfeaspekt, substanzgebundene und substanzungebundene Störungen, Beratung von älteren Menschen, Beratung von Migrantinnen und Migranten.
• inwieweit die Datenschutzkonformität gewährleistet werden kann: Im Rahmen der Szenarien-Entwicklung wurde Datenschutz als ein Qualitätskriterium eines professionellen Blended Counseling verstanden. Im Rahmen der Szenarien- Erprobung galt es dann zu überprüfen wie die Akzeptanz auf Seiten der Klientel ist und welche Erfahrungen gemacht werden.

Darüber hinaus wurden die drei Szenarien für den Einbezug von Blended Counseling im Rahmen von SafeZone weiter konkretisiert.

5.2 Interviews mit Klientinnen und Klienten
Alexandra Tanner

5.2.1 Ziele und methodisches Vorgehen
Die Interviews fokussierten auf folgende Fragestellungen:

**Aktuelle Medienutzung der Klientinnen und Klienten**

- Welche Medien nutzen Klientinnen und Klienten in ihrem Berufsalltag und privat?
- Welche Medien nutzen Klientinnen und Klienten im Rahmen der Suchtberatung?
- Welches sind die Vor- und Nachteile digitaler Medien aus Sicht der Klientinnen und Klienten?
- Welche Befürchtungen haben Klientinnen und Klienten im Hinblick auf die Medienutzung in der Suchtberatung?
- Welche potenziellen Vorteile beschreiben Klientinnen und Klienten bei der Nutzung von digitalen Medien in der Suchtberatung?

Klientinnen und Klienten in der Suchtberatung weisen eine hohe Varianz in Bezug auf Alter, Geschlecht und Medienutzung sowie auf individuelle Unterschiede in Bezug auf die Bereitschaft eine Beratung in Anspruch zu nehmen, auf (Ergebnis aus Workshop). Aus diesem Grund wurde - trotz kleiner Stichprobe - ein heterogenes Sampling (maximale Variation) gewählt, welches untenstehende Ziele verfolgte:

- Suche nach abweichenden (kontrastierenden) Fällen
- Auswahl von Extrem- und Einzelfällen (vgl. Mey/Mruck, 2010)
- Entdecken von unterschiedlichem Medienutzungsverhalten im Suchtberatungskontext

Das heterogene Sampling hatte zum Ziel im Rahmen der geführten Interviews eine möglichst große Breite an Einschätzungen im Hinblick auf den Einsatz digitaler Medien in der Suchtberatung zu erhalten.


Für die Interviews wurde ein halbstrukturierter Leitfaden erstellt (vgl. Anhang E).

**Sampling der vier Interviews:**

- Geschlecht: 3 Frauen und 1 Mann
- Alter in Jahren: 24, 40, 46, 50
- Bildungsniveau: 2x Hochschulabschluss, 2x Lehre mit Weiterbildung
- Medienaffinität (Selbsteinschätzung): 2x gering und 2x mittel

Zur Stichprobe gehörten Klientinnen und Klienten mit Suchtproblematiken im legalen und illegalen Bereich. Der Interviewerin waren keine detaillierten Informationen bzw. besonders schützenswerte Daten bekannt.

**5.2.2 Ergebnisse aus den Interviews**

Im Folgenden werden zentrale Ergebnisse aus den Interviews vorgestellt. Als erstes wird über die aktuelle Medienutzung in der Beratung, also dem Ist-Zustand berichtet. Danach wird darauf eingegangen, aus welchen Gründen die interviewten Personen digitale Medien in der Beratung vermehrt nutzen möchten und die individuellen Medienpräferenzen beschreiben. Alsdann wird die Bedeutung digitaler Medien bei stationären Aufenthalten und Krisensituationen aufgezeigt.
Aktuell verwendete Medien in der Beratung


Bei der E-Mailberatung wurde eine entlastende Wirkung in Belastungssituationen durch das Aufschreiben von Gedanken und Gefühlen besonders betont. Auch vermittelt die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme per E-Mail ein Sicherheitsgefühl für die Klientinnen und Klienten, wenn kein zeitnaher Face-to-Face-Beratungskontakt in Aussicht steht. Als weitere Vorteile der schriftlichen Kommunikation werden die Wiederverwendbarkeit des schriftlichen Materials sowie die zeitliche- und örtliche Flexibilität für eine Kontaktaufnahme beschrieben.


Krisensituationen: Ich finde Kurznachrichten gut bei Hilfeschreien, ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Leute die Nachricht sehen ziemlich hoch. Aber kritisch finde ich, dass wenn man die Funktion aktiviert hat, dass man sieht, dass man es gesehen hat und dann nicht antwortet, kann das zusätzlichen Stress auslösen. Es kann das Gefühl auslösen, die oder der will jetzt auch nichts von mir hören.


Krisensituationen: Ich hätte gerne ein SMS-Center, wo man sich 24 Stunden melden kann, Chat


Krisensituationen: Und für akute Situationen würde ich gerne Whatsapp nutzen. Chat

Abbildung 12: Interviewaussagen zur Verwendung digitaler Medien in Krisensituationen


Medienwunsch bei drohendem Kontaktabbruch

Telefon

«Ich möchte, dass man mich anruft. Ich habe die [Name der Suchtfachstelle] auch unter Herr xxx, gespeichert, dass man dann nicht merkt, wer anruft.» (Interview C, Klient Suchtberatung)

Mail / Messenger


5.3 Aufbau und Funktion eines Blended Counseling-Szenarios
Martina Hörmann, Dania Aeberhardt

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


Potenzielle kommunikative Settings: dabei werden zunächst vier Aspekte unterschieden
- Welche digitalen Medien sind auf Seite der Klientin bzw. des Klienten verfügbar?
- Welche digitalen Medien werden von der Klientin bzw. dem Klienten präferiert?
- Welche digitalen Medien sind in der Beratungsstelle bzw. Suchtfachstelle verfügbar?
- Welche digitalen Medien sind aus Sicht der Beraterin bzw. des Beraters realisierbar?

Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren: hier wird konkretisiert, welche Ziele mit dem Blended Counseling-Szenario angestrebt werden.


Ein Szenario ist demzufolge mehr als «roter Faden» der Überlegungen zu verstehen und weniger als konkrete Handlungsanweisung.
Abbildung 13: Raster Blended Counseling-Szenario
Nachfolgend werden die einzelnen Aspekte exemplarisch an einem Blended Counseling-Szenario erläutert. Das Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten» zielt auf Klientinnen und Klienten, welchen ein persönliches Erscheinen in der Beratungsstelle (vorübergehend) 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 und Klienten oder deren Angehörigen, oder bei Eltern mit Betreuungspflichten,
- körperliche oder psychische Einschränkungen, z.B. Angststörung, welche das Verlassen des Hauses begrenzen,

 Zielgruppe sind Klientinnen und Klienten, zu denen bereits ein Kontakt besteht, die also zuvor bereits in einer Face-to-Face-Beratung waren.

Für das Blended Counseling sollten in diesem Szenario neben dem Face-to-Face-Gespräch potenziell Mailkontakt (über HIN oder ProtonMail), Messenger (Threema) und Telefon zur Verfügung stehen. Als Ziele werden in diesem Szenario insbesondere fokussiert:

- Ein erweiterter Zugang zur Beratung auch für Klientinnen und Klienten 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 und Klienten.
- Der effiziente Einsatz von Ressourcen.

In der Regel wird bereits zu Beginn die Medienpräferenz des Klienten bzw. der Klientin erfragt, um diese entsprechend berücksichtigen zu können.


In diesem Szenario ist ein flexibler Medieneinsatz im Beratungsprozessverlauf besonders sinnvoll, der eng an den Bedürfnissen des Gegenübers ausgerichtet ist und zugleich durch die konzeptionellen Vorüberlegungen beratungsfachlich fundiert ist.
5.4 Die Blended Counseling-Szenarien im Projekt
Martina Hörmann, Dania Aeberhardt

In der Zeit von September 2017 bis April 2018 wurden insgesamt zwölf Blended Counseling-Szenarien entwickelt, davon neun Szenarien im Hauptstrang «Von der Face-to-Face-Beratung zum Blended Counseling und drei Szenarien im Nebenstrang unter Einbezug der Onlineplattform SafeZone. Nachfolgend wird zunächst ein Überblick über die im Rahmen des Projektes entwickelten Szenarien gegeben. Im Anhang C finden sich die Szenarien im Detail. Die Szenarien 10-12, welche erste Überlegungen für ein Blended Counseling unter Einbezug der Onlineberatung bei SafeZone skizzieren, werden im Abschnitt 5.4.2 näher erläutert.

Übersicht über die Blended Counseling-Szenarien

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr.</th>
<th>Titel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Live-Chat für Interessierte</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Beratung im Mehrpersonensetting: a) Beratung einer Familie</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>b) Beratung eines Paares</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Krisenbegleitung</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Beratung einer Klientin mit schambehafteter (Ess-)Problematik</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Kontaktverlust droht</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Nachsorge</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Enriched Face-to-Face-Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Beratung von Jugendlichen</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>«Raumwechsel» – von der Onlineberatung zur Beratung vor Ort</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Digitaler Zugang im ambulanten Beratungskontext mit anschl. Wechsel zu SafeZone</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Blended SafeZone Counseling (Mixed Model)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 14: Die im Projekt entwickelten Blended Counseling Szenarien

5.4.1 Blended Counseling-Szenarien zur Weiterentwicklung des Face-to-Face-Settings

Wie unter Punkt 5.1. erläutert wurde, waren im Entwicklungsprozess der Szenarien bewusst vielfältige konzeptionelle Zugänge zugelassen worden, um möglichst unterschiedliche Blended Counseling-Szenarien zu generieren.

Mit Blick auf die entwickelten Szenarien zeigen sich die nachfolgenden konzeptionellen Schwerpunkte, die auch die oben angesprochene Vielfalt abbilden.

Auf die **aktuelle Lebenssituation von Klientinnen und Klienten** kann mit Hilfe von Blended Counseling Bezug genommen werden, wenn zeitliche, örtliche oder gesundheitliche Faktoren die Wahrnehmung von Face-to-Face-Beratungen vorübergehend einschränken. Dabei ist entscheidend, dass hier flexibel auf sich verändernde Lebenslagen reagiert werden kann und bereits begonnene Beratungsprozesse mit Hilfe digitaler Medien fortgeführt werden können.


Im **Beratungsverlauf** kann es – wie gerade am Beispiel der Suchtberatung aufgezeigt werden kann – immer wieder zu Situationen einer vorübergehenden Krise oder auch eines drohenden Kontaktabbruchs kommen. Hier ermöglicht Blended Counseling zeitnah über verschiedene Kommunikationskanäle den Kontakt zu halten und so zu gewährleisten, dass der Prozess «im Fluss» gehalten werden kann.

In der **Abschlussphase einer Beratung** können mittels Blended Counseling unkompliziert Vereinbarungen im Hinblick auf eine niederschwellige Nachsorge vereinbart werden. Dies ermöglicht – auch im Verständnis einer zyklischen Suchtberatung – unkomplizierte Kontaktmöglichkeiten zur vertrauten Beratungsperson, sei es um Rückfälle vorzubeugen oder auch um bei Bedarf den Beratungsprozess wieder aufzunehmen.

Bezogen auf Onlineberatung ist vielfach beschrieben worden, dass es leichter möglich ist im anonymisierten Beratungskontext **tabuisierte Themen** anzusprechen. Die Anonymität ist
beim Blended Counseling zwar aufgehoben und trotzdem fällt es Klientinnen und Klienten leichter z.B. schambesetzte Themen zunächst mithilfe eines asynchronen Kanals anzusprechen, da dort kein direktes sichtbares Gegenüber vorhanden ist.


Die Vielzahl von feld- und zielgruppenspezifischen Apps ermöglicht es zudem, diese in die Face-to-Face-Beratungen zu integrieren und so die Beratung im Sinne eines «Enriched Face-to-Face-Counseling» anzureichern, um auf diesem Weg die Beratung noch ziel führender zu gestalten.


In der nachfolgenden Übersicht werden die im Projekt entwickelten Szenarien jeweils einem konzeptionellen Schwerpunkt zugeordnet.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Szenarien und deren konzeptionelle Zuordnung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Zugang zum Beratungsangebot erweitern</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Lebenssituation von Klientinnen und Klienten berücksichtigen</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Setting / Beratungskonstellation berücksichtigen</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| **Besondere Situationen im Beratungsverlauf berücksichtigen** | Szenario: Krisenbegleitung  
Szenario: Kontaktverlust droht |
| **Anliegen / Thema berücksichtigen** | Szenario: Beratung einer Klientin mit schambehaftef (Ess-) Problematik |
| **Mediennutzungsverhalten einer Altersgruppe berücksichtigen** | Szenario: Beratung von Jugendlichen |
| **Bezugnahme auf eine Beratungsphase** | Szenario: Nachsorge |
| **Enriched Face-to-Face-Counseling** | Szenario: Enriched Face-to-Face-Beratung |
| **Blended Counseling zur gezielten Gestaltung des Beratungsprozesses** | Offenes Szenario |

Abbildung 16: Szenarien und ihre konzeptionelle Einordnung

5.4.2 Blended Counseling unter Einbezug von SafeZone

SafeZone ist eine schweizweite Plattform, die mittels Mailberatung, Chat, Sprechstunde und Forum verschiedene Möglichkeiten der Suchtberatung anbietet (vgl. www.safezone.ch).

Im Projekt wurden drei Szenarien entwickelt, die erste Überlegungen zur Weiterentwicklung von SafeZone in Richtung eines Blended Counseling beinhalten.


Derzeit ist diese Variante bei SafeZone konzeptionell nicht vorgesehen und auch technisch nicht möglich, da die Zuweisung eines Beraters oder einer Beraterin nach den Kriterien zeitliche Verfügbarkeit und Fachexpertise erfolgt. Das Kriterium einer räumlichen bzw. geographischen Nähe von Klient / Klient und Beraterin / Berater spielt explizit keine Rolle. Äussert der Klient bzw. die Klientin den Wunsch in das Face-to-Face-Setting zu wechseln, so wird derzeit bei SafeZone in der Regel auf lokale Fachstellen verwiesen. Ein Wechsel vom virtuellen Beratungskontext zur Face-to-Face-Beratung bei der gleichen Fachperson ist nicht möglich.

Dieses Szenario wurde im Rahmen des Projektes insgesamt kritisch diskutiert, da insbesondere Beratungspersonen mit SafeZone-Erfahrung die Bedeutung der Anonymität des Online-settings betonten und auf eine mögliche Nähe-Distanz-Problematik hinwiesen. Im anonymen Setting erleichtern gegenseitige (zumeist positive) Projektionen zunächst den Beziehungsauftbau und es gibt bisher wenig gesicherte Erkenntnisse darüber, inwiefern sich diese Idealisierung des Gegenübers und eine damit einhergehende Desillusionierung im Face-to-Face-Kontakt ggf. als Hindernis für die Fortführung des Beratungsprozesses erweisen könnte. Als weiterer bedenklicher Aspekt wurde thematisiert, dass dies möglicherweise den an SafeZone beteiligten Suchtfachstellen einen Vorteil verschaffen könnte, wenn Personen aus dem Onlinesetting in die Beratungsstelle vor Ort wechseln.

 Wenngleich die Bedenken bei den beteiligten SafeZone-Beratenden überwogen und eine Realisierung dieses Szenarios konzeptionell-technische Veränderungen an der Plattform SafeZone voraussetzen würde, so wird nachfolgend das Fallbeispiel einer SafeZone-Beraterin skizziert, die (unabhängig vom Projekt) das oben genannte Szenario realisiert hat. Sie wurde gegen Ende des Projektes von einer SafeZone-Mitarbeiterin interviewt, basierend auf den Leitfragen des Projektes.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fallverlauf 1 «Raumwechsel»</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
</tr>
<tr>
<td>Kommunikatives Setting</td>
</tr>
<tr>
<td>Online-Sprechstunde (SafeZone)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 17: Exemplarischer Blended Counseling-Fallverlauf im Kontext von SafeZone


Ziel dieses Szenarios wäre zum einen die Bedürfnisse der Klienten ins Zentrum zu stellen und zum anderen auch eine Durchlässigkeit zwischen den Suchtfachstellen vor Ort und SafeZone herzustellen. Konzeptionell wäre zu klären, wie sichergestellt werden kann, dass die Beratung bei SafeZone möglichst von derselben Fachperson fortgeführt wird. Ist dies nicht der Fall, so wäre es kein Blended Counseling, sondern eine Triage.


6 Die Erprobung von Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung

Martina Hörmann


Dies zielte darauf nach der Erprobung einschätzen zu können, inwieweit die ausgewählten Blended-Counseling-Szenarien unter möglichst normalen Bedingungen in der Suchtberatung umgesetzt werden können, welche Beratungsverläufe möglich sind (im Vergleich zu den idealtypisch beschriebenen Blended Counseling-Szenarien) und inwieweit die vorliegenden Szenarien übernommen oder angepasst werden sollten. Auf diesem Weg sollten Erkenntnisse gewonnen werden, wie ein konzeptionell fundiertes Blended Counseling in der Suchtberatung, sowie mittelfristig auch in anderen Arbeitsfeldern, realisiert werden kann.

Basierend auf einem Vorschlag der Fachkräfte und einem Entscheid in der Leitungsgruppe wurden in die Erprobungsphase die nachfolgenden Szenarien einbezogen:

- Szenario: Live-Chat für Interessierte
- Szenario: Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten
- Szenario: Krisenbegleitung
- Szenario: Nachsorge
- Szenario: Enriched Face-to-Face-Beratung

Kriterien für die Auswahl waren zum einen die Einschätzung im Hinblick auf eine mögliche Realisierbarkeit im relativ kurzen Erprobungszeitraum, eine fachliche Priorisierung sowie organisationale Interessen.

Für die Erprobung standen neben dem Face-to-Face-Gespräch die folgenden Tools zur Verfügung:

- Mailkontakt mit ProtonMail\(^\text{18}\)
- Mailkontakt mit HIN-Mail
- Messenger textbasiert: Threema
- Chat-Tool: Userlike
- Telefon
- Apps (z.B. Suchttagebuch)

Der Auswahlprozess und die Auswahlkriterien für die verwendeten Tools wurden in Kapitel 3 erläutert.

\(^{18}\) In der Erprobung wurden zwei verschiedene Tools für mailbasierte Beratung eingesetzt, da bei einem Praxispartner die Plattform HIN einschliesslich der Mailfunktion bereits verfügbar war, wohingegen beim anderen Praxispartner dies nicht der Fall war, weshalb das Tool ProtonMail eingesetzt wurde.
Die in den jeweiligen Szenarien potenziell nutzbaren Tools zeigt die nachfolgende Übersicht:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Blended Counseling-Szenario</th>
<th>ProtonMail</th>
<th>HIN-Mail</th>
<th>Masseingriff textbasiert</th>
<th>Userlike</th>
<th>Apps</th>
<th>Telefon</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Live-Chat für Interessierte</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Krisenbegleitung</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nachsorge</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Enriched Face-to-Face-Counseling</td>
<td>(x)</td>
<td>(x)</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 18: Szenarien und mögliche nutzbare Tools für die Erprobung

In einigen Szenarien war potenziell eine Vielzahl verschiedener Kommunikationskanäle vorgesehen. Insofern galt es galt sorgsam im Einzelfall zusammen mit dem Klienten oder der Klientin abzuklären, welche Medien im Beratungsprozess eingesetzt werden könnten und was es dafür braucht. Hierbei sollte sehr individuell entschieden werden, eng an den Bedürfnissen und der Medienkompetenz des Klienten bzw. der Klientin.

Zudem wurde davon ausgegangen, dass die Klientinnen und Klienten in der Regel die mobilen Versionen der Tools verwenden würden und allenfalls ProtonMail auf dem Desktop verwendet wird. Bei der Installation der verschiedenen Apps sollten die Beratenden bei Bedarf Unterstützung anbieten.


Die Bereitstellung der erforderlichen technischen Ausstattung (Smartphones und Desktops) wurde organisationsintern koordiniert.

In die Erprobung wurden insgesamt 18 Fachkräfte aus den beiden beteiligten Suchtfachstellen einbezogen. Im April 2018 wurden mit diesen Beraterinnen und Beratern zwei ganztägige Schulungen durchgeführt, die die Grundlagen für eine fundierte fachlich versierte Erprobung der Blended Counseling Szenarien im Projekt schaffen und zugleich die professionelle Umsetzung des «Live-Chats für Interessierte» gewährleisten sollte. Die Ziele der beiden Schulungstage waren folgendermassen konkretisiert:
Die Teilnehmenden

- wissen um die verschiedenen Möglichkeiten digitaler Medien im Beratungskontext und kennen die jeweiligen Vor- und Nachteile einzelner Medien.
- kennen mögliche Kriterien für einen Wechsel des Kommunikationskanals
- kennen Merkmale und Besonderheiten schriftlicher (onlinebasierter) Beratung.
- kennen Merkmale und Besonderheiten von Chatkommunikation und -beratung
- kennen relevante Datenschutzaspekte

Sie sind in der Lage

- diese Kenntnisse für die Realisierung eines Blended Counseling-Szenarios zu nutzen.
- schriftbasierte Beratung im Kontext von Blended Counseling einzusetzen.
- die vorgesehenen Tools im Rahmen der Erprobungsphase einzusetzen.
- diese Kenntnisse für die Realisierung des Live-Chats zu nutzen.


Ergänzend wurde den beteiligten Fachkräften ein Erprobungskonzept zur Verfügung gestellt, in dem die relevanten Informationen in kompakter Form zusammengestellt waren:

- die in die Erprobung einbezogenen Blended Counseling Szenarien,
- die verfügbaren Tools (incl. Fact Sheets für die Klientinnen und Klienten) sowie die verfügbare technische Ausstattung,
- die relevanten Informationen zu Datensicherheit und Datenschutz insbesondere die Datenschutznachweise sowie Informationen zum Umgang mit Datenschutz im Laufe der Erprobung und die Vorgaben im Hinblick auf das Einverständnis der Klientinnen und Klienten,
- die Ziele und der zeitliche Rahmen der Erprobung,
- mögliche beratungsfachliche Überlegungen zur Umsetzung,
- die Ziele und Schritte der begleitenden Evaluation der Erprobung sowie die Vorgaben zur Dokumentation der Fallverläufe.

Sämtliche Dokumente für die Erprobung wurden zudem auf einer Onlineplattform zur Verfügung gestellt.
7 Evaluation der Erprobung von Blended Counseling-Szenarien

Patricia Flammer, Alexandra Tanner, Martina Hörmann


7.1 Evaluationskonzept

7.1.1 Ziele der Evaluation


7.1.2 Fragestellungen der Evaluation: Cluster- bzw. Kategorienbildung


Cluster 1: Nutzung und Nutzungsmotive verschiedener Kommunikationskanäle

Hier wurde erfasst, welche unterschiedlichen Kommunikationskanäle im Fallverlauf benutzt bzw. kombiniert wurden sowie wer und was (Motive, Ziele) zur Medienwahl bzw. zu den Medien- und Settingwechseln im Fallverlauf veranlasste. Es wurden positive und negative Aspekte der Medienwahl für die Beratung erhoben. All diese Faktoren erlaubten ein Bild zu gewinnen, wie sich die realen Fallverläufe bezüglich dem Blended Counseling in der Erprobungsphase gestalteten.

Cluster 2: Nutzen und Vorteile von Blended Counseling

Cluster 3: Herausforderungen von Blended Counseling


Cluster 4: Zielerreichung und Impactfaktoren


Cluster 5: Gelingensfaktoren

In diesem Cluster interessierte, welche Faktoren – gestützt auf die Erfahrung in der Erprobungsphase – aus Sicht der Fachkräfte dazu beitragen, dass Blended Counseling gelingen kann bzw. insbesondere die in den Blended Counseling-Szenarien fokussierten Ziele erreicht werden können. Diese Faktoren wurden in den folgenden Dimensionen erfasst:

Welche Faktoren tragen seitens Klientel zum Gelingen bei und für welchen Typus Klient/Klientin eignet sich Blended Counseling und/oder bestimmte Blended Counseling-Szenarien (nicht)?

Welche Faktoren tragen auf beratungsfachlicher Ebene zur gelingenden Umsetzung bei?

Welche organisationalen Faktoren werden als bedeutsam eingestuft?

Cluster 6: Erste Empfehlungen


7.1.3 Methodisches Vorgehen

Qualitative Analyse von Beratungsverläufen


Folgende Aspekte wurden zu jedem Beratungskontakt im Fallverlauf erhoben (illustrierend dazu: Auszug aus der Vorlage zur Fallverlaufsdokumentation im Anhang E):

- Datum und Dauer des Beratungskontakts
- Gewähltes Medium bzw. Setting (Face-to-Face, Telefon, E-Mail, Messengernachricht, Userlike-Chat, App)
- Gründe für die Auswahl des Mediums
- Positive und negative Aspekte des genutzten Mediums für Beratungstätigkeit
• Technische Herausforderungen
• Skalierung der Eignung bzw. der Nützlichkeit des gewählten Mediums für das Szenario (1=ungeeignet, 7=sehr geeignet)
• Bemerkungen

Zum Abschluss der fallbezogenen Erprobungsphase (was bedeutet, dass Beratungsprozesse in der Praxis weiter andauern konnten) wurden auf dem Abschlussbogen des Erhebungsinstruments Einschätzungen der Beratungsperson zu übergeordneten Aspekten des betreffenden Blended Counseling-Szenarios eingeholt. Dabei erfasste Aspekte waren:

• Besonders positiv/negativ erlebte Medien inkl. Begründung
• Skalierung technischer Herausforderungen des Szenarios allgemein (0=keine, 7=sehr gross) inkl. Begründung
• Fallbezogene Erreichung der im Szenario avisierten Impactfaktoren inkl. Begründung
• Faktoren/Bedingungen für den effektiven Einsatz der genutzten Medien
• Gelingens-/Erfolgsfaktoren für die Realisierung der im Szenario adressierten Ziele bzw. Impactfaktoren
• Skalierung der beratungsfachlichen Herausforderung des Szenarios allgemein (0=keine Herausforderung, 7=sehr grosse Herausforderung)
• Skalierung des Mehrwerts der Erweiterung des Face-to-Face-Settings durch das jeweilige Szenario (0=kein Mehrwert, 7=sehr grosser Mehrwert)
• Indikation und Kontraindikation für Szenario: für welchen Typus Klient/in ist das Szenario (nicht) geeignet? Was sind Indikationen und Kontraindikationen?


Evaluationsworkshop

7.2 Darstellung der Ergebnisse

Ausgehend von der Darlegung der Anzahl dokumentierter Fälle je erprobtes Szenario fokussiert die folgende Ergebnisdarstellung in den ersten beiden Unterkapiteln die genutzten Kommunikationskanäle im Beratungsverlauf und die Nutzungsmotive zur Wahl der verschiedenen Medien bzw. kommunikativen Settings aus Fachkräfte­sicht. Im Anschluss wird – ebenso mit Blick auf Cluster 1 des Kategorien- und Kodierungssystems – die Kombination von Medien bzw. von kommunikativen Settings im Fallverlauf näher analysiert. Dabei wird Aufschluss über Motive für den Wechsel zwischen kommunikativen Settings gegeben und die konkreten Fallverläufe rücken in den Fokus der Aufmerksamkeit. Im abschliessenden Teilkapitel (7.2.4) werden die zentralen Ergebnisse zu den Fragen aus den Clustern zwei bis fünf dargestellt.

7.2.1 Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle im Beratungsverlauf

Die Analyse der Fallverlaufsdokumentationen zeigt auf, dass während der Erprobungsphase verschiedene Medien von Fachkräften in der Beratung eingesetzt und kombiniert wurden. Dabei wurden das Telefon und die E-Mail für einen Beratungskontakt häufig und der Messenger und eine App jeweils in nur einem Fall verwendet.

Abbildung 19: Anzahl Beratungskontakte nach kommunikativen Settings

Abbildung 20: Ausgewählte Szenarien

Zum Szenario «Enriched Face-to-Face» ist anzumerken, dass der Begriff von den Fachkräften unterschiedlich interpretiert wurde. Teilweise (n=4) wurde «Enriched Face-to-Face» nicht (nur) wie im beschriebenen Szenario (vgl. Anhang C) als Beratungskontakt mit der Verwendung einer Applikation als Anreicherung des Face-to-Face-Kontaktes verstanden (ergänzende Erläuterungen vgl. Kapitel 7.2.4).

7.2.2 Nutzungsmotive für die Wahl einzelner Medien aus Sicht der Fachkräfte


Nutzungsmotive für die Verwendung von E-Mail

Abbildung 21: Nutzungsmotive für die Verwendung von E-Mail

Nutzungsmotive für die Verwendung des Telefons

Abbildung 22: Nutzungsmotive für die Verwendung des Telefons


- Klientinnen und Klienten über nicht vertrauliche Medien (wie z.B. WhatsApp oder Outlook Kontakt aufnehmen bzw. wünschen,

- wenn Klientinnen und Klienten sich in kritischen Phasen über ein Medium melden, das in diesem Moment nicht die ausreichenden beraterischen Möglichkeiten gibt um adäquat reagieren zu können (z.B. asynchrone Medien in einer Krisensituation). Dann ist der Wechsel auf ein synchrones Medium notwendig.

Die Evaluationsergebnisse zeigen Tendenzen auf, dass bei drohendem Abbruch einzelne Klientinnen und Klienten, das Telefon nicht abnehmen, jedoch auf asynchrone Medien wie z.B. E-Mail oder eine Messenger-Nachricht reagieren. Auch zeigen die Ergebnisse auf, dass als ergänzende Kommunikationskanäle zu Face-to-Face, Klientinnen und Klienten das Telefon, andere das E-Mail wählen, und wiederum andere offen sind für die Kombination von bis zu drei kommunikativen Settings im Beratungsprozess.

In einer Fallanalyse wird aufgezeigt, dass der Messenger dazu dienen kann, in einer Krisensituation dringende Anliegen rasch zu klären. Im Gegensatz dazu wird beschrieben, dass eine Face-to-Face-Beratung für nicht akute Situationen gewählt wird (vgl. dazu auch Punkt 7.2.3). Dazu gehören auch Mehrpersonengespräche, die in Rahmen des Projektes nicht medienbegleitet durchgeführt wurden. Die Face-to-Face-Beratung wurde zudem dann präferiert, wenn Zielvereinbarungen besprochen wurden. Face-to-Face-Kontakte dienen den Beraterinnen und Beratern in den Suchtfachstellen auch dazu, sich einen Eindruck über den Gesundheitszustand der Klientin oder des Klienten zu verschaffen und die Beziehung zueinander zu stärken.


Die qualitative Fallanalyse konnte aufzeigen, dass Blended Counseling von den an der Evaluation beteiligten Fachkräften begrüsst und insgesamt positiv bewertet wurde.
7.2.3 Kombination von Medien bzw. Settings im Fallverlauf

Analysiert man die neunzehn Fälle etwas näher, so zeigt sich, dass zwischen elf Beratungskontakten und einem Beratungskontakt dokumentiert wurden, im Schnitt wurden sechs Beratungskontakte dokumentiert (vgl. dazu auch die visualisierte Darstellung der einzelnen Fallverläufe in Anhang E).

Abbildung 24: Die Fallverläufe im Überblick

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fallnr.</th>
<th>Anzahl dokumentierte Kontakte gesamt</th>
<th>Anzahl BK F2F</th>
<th>Anzahl BK F2F inkl./App</th>
<th>Anzahl BK Tel.</th>
<th>Anzahl BK Mail</th>
<th>Anzahl verschiedene kommunikative Settings</th>
<th>Scenario</th>
<th>Alter KL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>8</td>
<td>5</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>m 18</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>6</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>w 45</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>9</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>w 48</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>w 63</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>11</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>7</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>w 40</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>m 48</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>8</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>m 57</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>6</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>w 41</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>w 47</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>4</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>m 40</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>m 66</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>6</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>m 25</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>m 28</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>5</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>w 44</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>m 34</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>w 28</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>7</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>w 43</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>11</td>
<td>6</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>m 30</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>w 36</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 24: Die Fallverläufe im Überblick

In sechs Fällen wurden insgesamt drei verschiedene kommunikative Settings verwendet, d.h. neben dem Face-to-Face-Gespräch (Face-to-Face) wurden noch zwei weitere Kommunikationskanäle in den Beratungsprozess einbezogen. In neun dokumentierten Fällen wurden zwei verschiedene kommunikative Settings genutzt, d.h. neben dem Face-to-Face-Kontakt wurde ein weiterer Kommunikationskanal verwendet.

In drei Fällen wurde nur ein kommunikatives Setting verwendet, nämlich das Face-to-Face-Gespräch (F9, F16) bzw. eine telefonische Beratung (F4). Diese Fälle können nicht als Blended Counseling verstanden werden, da die Kombination verschiedener kommunikativer Settings nicht gelang. Sie sind jedoch für die Evaluation von Bedeutung, insbesondere im Hinblick auf die Gründe, weshalb der Einbezug weiterer kommunikativer Settings, der von den Beratenden geplant war, nicht realisiert werden konnte.

In einem Fall (F15) wurden die F2F-Gespräche teilweise durch den Einbezug einer App im Sinne eines Enriched F2F-Counseling ergänzt (vgl. dazu die Ausführungen in Kapitel 7.2.4).
Abbildung 25: Medienkombinationen und Beratungskontakte pro Fall im Überblick

- In fünf Fällen wurden im Beratungsverlauf die Face-to-Face-Gespräche durch telefonische Beratungskontakte ergänzt (F1, F8, F11, F12, F13).
- In drei Fällen wurden die Face-to-Face-Gespräch durch beraterische E-Mailkontakte ergänzt.
- In einem Fall wurde das Face-to-Face-Gespräch im Beratungsverlauf mit mehreren Messenger-Kontakten kombiniert.
- In einem Fall wurde in das Face-to-Face-Gespräch eine App einbezogen.
- In allen sechs Fällen, bei denen drei verschiedenen kommunikative Settings verwendet wurden, kombinierten die Beratenden die Face-to-Face-Gespräche mit telefonischen Beratungskontakten und schriftlichen Beratungen per Mail (F3, F7, F10, F14, F17, F18).

Mit Blick auf die Fälle, die nicht als Blended Counseling gewertet werden können, zeigen sich folgende kommunikativen Settings:

- In der Falldokumentation F9 wurde ein Beratungskontakt dokumentiert, der per Mail durchgeführt wurde. Dieser war Bestandteil eines bereits länger laufenden Beratungsprozesses, der jedoch nicht dokumentiert wurde. In der Falldokumentation F4 wurde ein Telefonkontakt dokumentiert, wenngleich die Beratungsperson auch bilanzierte Face-to-Face-Gespräche erwähnte. Insofern kann in diesen beiden Fällen das «fehlende» Blended Counseling auf Lücken in der Falldokumentation zurückgeführt werden.

Insgesamt bauten 16 von insgesamt 19 dokumentierten Fallverläufen auf einem Beratungsprozess auf, der bereits vor dem dokumentierten Zeitraum begonnen hatte. Demzufolge war
bereits eine Beratungsbeziehung vorhanden, als der Klientin bzw. dem Klienten die Möglichkeit unterbreitet wurde, zusätzlich digitale Medien in den Beratungsprozess einzubeziehen.

Dies bedeutet für die Beraterin bzw. den Berater, dass im anderen Fall, wenn die Möglichkeit eines Blended Counseling zu Beginn eines neuen Beratungsprozesses angeboten wird, es gilt, dies sorgsam im Erst- oder Zweitgespräch einzuführen (vgl. Handlungsempfehlungen in Anhang A, Empfehlungen zum Erstgespräch).

Im nun folgenden Abschnitt werden einige der Fallverläufe einzelfallbezogen im Hinblick auf die verwendeten Kombinationen betrachtet, da dies wichtige Hinweise für die Realisierung von Blended Counseling in der Suchtberatung geben kann.

Die Kombination von Face-to-Face-Gesprächen und Threema

Im hier dokumentierten Fallverlauf gelang es Threema in den Beratungsprozess zu integrieren. Dies ist insbesondere deshalb bemerkenswert, als es in einigen anderen Fallverläufen (aus verschiedenen Gründen) nicht gelang den Messenger einzubeziehen.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 2</th>
<th>Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>60’</td>
</tr>
<tr>
<td>Häufigkeit Textnachr.</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start--------36 Tage----------4 Tage----------3 Tage----------6 Tage----------5 Tage</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 26: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von Threema

Dokumentiert wurde ein Zeitraum von knapp zwei Monaten aus einem bereits seit mehreren Jahren laufenden Beratungsprozess. Die Klientin leidet in Folge eines Unfalls unter teils massiven körperlichen und psychischen Folgen, was immer wieder zu akuten Krisensituationen führt. Sie ist aus gesundheitlichen Gründen oft nicht in der Lage, Face-to-Face-Termine wahrzunehmen, zudem ist die Beraterin nur an zwei Tagen für Vor-Ort-Gespräche verfügbar. Weil die Beraterin eine wichtige Vertrauensperson ist, erhielt die Klientin in Absprache mit der behandelnden Psychiaterin während einer längeren suizidalen Phase das Angebot in krisenhaften Phasen via Messenger Kontakt mit der Beraterin aufnehmen zu können.

Von der Beratungsperson war eine Kombination von Face-to-Face mit Telefon und Messenger vorgesehen. Beim fünften dokumentierten Beratungskontakt bat die Klientin über Messenger um eine telefonische Kontaktaufnahme durch die Beraterin, was jedoch aufgrund der Nichterreichbarkeit der Klientin nicht realisiert werden konnte. Eine weitere Nachfrage per Messenger ermöglichte es der Beraterin den Kontakt trotzdem aufrecht zu erhalten und mehr über den aktuellen Zustand der Klientin zu erfahren.

Im Mittelpunkt dieses Fallverlaufs standen zum einen die Schwierigkeit der Klientin Vor-Ort-Termine wahrzunehmen und zum anderen die Notwendigkeit der Erreichbarkeit einer vertrauten Person in einer Krisensituation.

In mehreren Fallverläufen war der Einsatz von Threema vorgesehen, konnte jedoch aus unterschiedlichen Gründen nicht realisiert werden. Dies waren teilweise Gründe auf Seiten der Klientin bzw. des Klienten wie cognitive Einschränkungen, akute Verschlechterungen des Gesundheitszustands, teilweise auch Gründe auf Seiten der Beratungsperson wie fehlende Sicherheit im Umgang mit dem Tool (vgl. dazu auch die Ausführungen unter Pkt. 7.2.4).
Die Kombination von Face-to-Face-Gesprächen und E-Mail

Mailkontakte ermöglichen über die Asynchronität, dass der Klient bzw. die Klientin zu jeder Tages- und Nachtzeit ein Anliegen, eine Frage oder eine aktuelle Situationsbeschreibung deponieren kann. Hier ist wesentlich, dass zu Beginn des Blended Counseling-Prozesses geklärt wird, in welchem Zeitraum mit einer Antwort gerechnet werden kann.

Die vorliegenden Fallverläufe in denen die Face-to-Face-Beratungen ausschließlich um E-Mail-Kontakte ergänzt wurden (F5, F6, F12, F19), zeigen in der Dokumentation, dass die Kombination eines synchronen mit einem asynchronen Kommunikationskanal beiden Seiten mehr Flexibilität verschaffte und zugleich von den technischen und beratungsfachlichen Herausforderungen gut zu handhaben war. Entscheidend ist dabei, dass die Klientin bzw. der Klient motiviert werden kann, eine gesicherte Mailverbindung zu nutzen und dazu – ggf. mit Unterstützung der Beratungsperson – ein Tool (ProtonMail) bzw. einen Zugang zur Plattform (HIN) zu installieren.

Abbildung 27: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von ProtonMail


Gegen Ende des dokumentierten Zeitraums deutete sich an, dass die Beratungsperson zeitnah vorschlagen wird, wieder in den Face-to-Face-Kontakt zu wechseln.

Im Fallverlauf F12 erfolgte der Umstieg auf die Beratung per E-Mail als der Klient nicht zum vereinbarten Face-to-Face-Termin erschien. Trotz einer akuten Krise und der Aussage des Klienten die Beratung abbrechen zu wollen, gelang es der Beratungsperson über E-Mail in Kontakt zu bleiben und so eine Fortführung des Beratungsprozesses zu erreichen. In diesem Fall erhöhte zudem die Nutzung eines verschlüsselten E-Mail-Tools (ProtonMail) das Vertrauen des Klienten in die Sicherheit und Vertraulichkeit dieser Beratungsform, was ihm eine Fortführung der Kommunikation ermöglichte.

Im Hinblick auf den Einsatz von ProtonMail und HIN-Mail liessen sich bei den dokumentierten Fallverläufen, die E-Mail einbezogen hatten, keine Unterschiede bezogen auf die technischen Herausforderungen feststellen.
Die Kombination von Face-to-Face-Gesprächen und Telefon

Von mehreren Beratungsfachkräften wurde diese Kombination als eine bereits vertraute Vorgehensweise beschrieben. Zugleich zeigten sich in den dokumentierten Fallverläufen einige Aspekte, die es beim Einbezug des Telefons in den Beratungsprozess zu berücksichtigen gilt.


In der Falldokumentation F11 wurde der positive Effekt beschrieben, dass der Beratungskontakt trotz der Terminabsage eines Face-to-Face-Termins stabilisiert werden konnte, da der Beratungskontakt telefonisch erfolgte und so eine Unterbrechung des Prozesses vermieden werden konnte.

Im nachfolgende visualisierten Fallverlauf F8 konnte über die Nutzung mehrerer telefonischer Beratungstermine ein Kontaktabbruch vermieden werden. Die Kanalwahl wurde hier stark von Seiten der Klientin gesteuert, wohingegen die Beraterin auch problematische Aspekte der Kanalwahl benannte: zum einen war die Verständlichkeit teilweise eingeschränkt (starker Akzent der Klientin, teilweise leise Sprechweise,) zum anderen befürchtete die Beraterin aus beratungsfachlicher Sicht, dass sich bei fortdauerndem telefonischem Kontakt vorhandene Vermeidungsstrategien der Klientin eher verstärken könnten.

| Fall 8 |
|------------------|---|---|---|---|---|---|
| Nr. Beratungs kontakt (BK) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| kommunikatives Setting | F2F | Tel. | Tel. | Tel. | Tel. | F2F |
| Dauer | 50’ | 35’ | 45’ | 30’ | 15’ | 50’ |
| Abstand zwischen BK | Start -------- 7 Tage -------- 21 Tage -------- 14 Tage -------- 13 Tage -------- 41 Tage |

Abbildung 28: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug des Telefons

Die Kombination von drei verschiedenen kommunikativen Settings im Beratungsverlauf

Im Vergleich zu den oben angeführten Kombinationen von zwei kommunikativen Settings zeigte sich die Kombination von insgesamt drei verschiedenen Kanälen im Beratungsprozess als beratungsfachlich komplex und zugleich gewinnbringend. Diese Kombination ermöglicht es dem Berater bzw. der Beraterin im Prozessverlauf die jeweiligen Vorteile zu nutzen und verschafft sowohl der Klientin bzw. dem Klienten als auch den Beratenden mehr Handlungsmöglichkeiten.

- Face-to-face-Gespräche finden in der Regel in grösseren Abständen statt und sind terminlich vereinbart
- Telefonische Beratungskontakte sind häufig geplante Kontakte, um so den zeitlichen Freiraum der Beratung zu gewährleisten. Grundsätzlich sind in diesem kommunikativen Setting auch ungeplante Kontakte denkbar, wobei es dann nicht gewährleistet ist, dass tatsächlich ein Beratungsgespräch stattfinden kann, da dies von den zeitlichen Kapazitäten der Beratungsfachkraft abhängig ist, und dies dann eher für eine Terminvereinbarung genutzt wird und insofern nicht als Beratungskontakt gewertet werden kann.
Der Kontakt per E-Mail ergänzt als asynchrones Medium die beiden synchronen Kanäle.

Abbildung 29: Blended Counseling-Fallverlauf unter Einbezug von Telefon und E-Mail


Zugleich wurde bei der Kombination von drei kommunikativen Settings auf die Herausforderungen für die Beratungsperson hingewiesen:


Im Fallverlauf F7 lag der Schwerpunkt auf der Integration des E-Mailkontaktes, wohingegen das Telefon nur einmal im dokumentierten Zeitraum verwendet wurde. Betont wurden deshalb vor allem die Vorteile des asynchronen Kontaktes:

«Neben dem Face-to-Face-Kontakt, bei dem sämtliche Wahrnehmungskanäle zum Zug kommen war die klare Absprache zu regelmässigem Mailkontakt und der Mailkontakt selber ein sehr hilfreiches Instrument. Es ermöglichte eine grössere Verbindlichkeit der Zusammenarbeit und regte den Klienten an, 1. im Kontakt mit den Themen der Therapie zu bleiben und 2. die Selbsterflexion weiterzuführen. (...) In der vom Klienten geplanten zweimonatigen Abwesenheit konnte der Kontakt aufrechterhalten und stabilisiert werden. Eine Intensivierung entstand durch die Vereinbarung, aus dem Alltag zu berichten und auch schwierige Erfahrungen mitzuteilen» (F7 / Bilanz).

Im Fallverlauf F18 wird mit Blick auf die Abstände zwischen den Beratungskontakten die Intensivierung des Beratungsprozesses deutlich. Anlass war die Vereinbarung, dass der Klient mögliche auftretende Probleme im Alltag zeitnah kommunizieren kann und eine schnelle Rückmeldung dazu erhält. Telefon und Mail wurden gezielt eingesetzt, um dies gewährleisten zu können. Zudem wurde E-Mail dazu genutzt die Selbstbeobachtungen des Klienten nach einer Face-to-Face-Beratung oder Reflexionen im Hinblick auf vereinbarte Veränderungsziele zu dokumentieren und mitzuteilen.
7.2.4 Zentrale Erkenntnisse zu bilanzierenden Fragen

Allgemeiner Nutzen von Blended Counseling

Die Fachkräfte beurteilten zum Abschluss der Erprobungsphase, gestützt auf ihre gesamten Erfahrungen, aus beraterischer Sicht den allgemeinen Nutzen bzw. allgemeine Vorteile der Erweiterung des Face-to-Face-Settings durch die verschiedenen Szenarien. Dies wurde in der qualitativen Fallverlaufsdokumentation als «beraterischer Mehrwert» von Blended Counseling bezeichnet.


Auf einer Skala von 0 (kein Mehrwert) bis 7 (sehr großer Mehrwert) wurden die verschiedenen Szenarien von der dokumentierenden Fachkraft zwischen 3 und 7 eingestuft, mit einer Tendenz zum höheren Bereich. Aufgrund der teils sehr kleinen Fallzahlen ist die Aussagekraft dieser Skalierung allerdings begrenzt. Im Detail sahen die Skalierungen so aus:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Erfolgte Zuordnung Szenario</th>
<th>Skalierungen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beratung von temporär anwesenden Klienten / Klientinnen (n=12)</td>
<td>7 (n=7) – 6 – 5 – 4 – keine Angabe (n=2) (Arithmetischer Mittelwert: 6.4)</td>
</tr>
<tr>
<td>Krisenintervention (n=1)</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Nachsorge/-behandlung (n=1)</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Enriched Face-to-Face (n=5, im engen Sinne des Szenarios: n=1)</td>
<td>6 (n=3, darunter der Fall i.e.S. des Szenarios) – 5 – 3 (Arithmetischer Mittelwert: 5.2)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 31: Skalierung des beraterischen Mehrwerts von Blended Counseling

Bezüglich der Fallzahl (n=5) beim Szenario «Enriched Face-to-Face» ist erläuternd anzumerken, dass nur einer der fünf Fälle, die von den Fachkräften diesem Szenario zugeordnet wurden, der Kernidee des Szenarios entspricht (vgl. dazu die näheren Erläuterungen im Folgeabschnitt «Einschätzung zur fallbezogenen Zielerreichung...»). Die Fragestellung hier adressierte jedoch den Nutzen allgemein, den die Fachkraft diesem Szenario gestützt auf die Projekterkenntnisse zuschreibt, beschränkt sich also nicht auf den konkreten Fall. Es darf davon ausgegangen werden, dass den Fachkräften der Einbezug einer App wie dem Konsumtagebuch in die Face-to-Face-Beratung als Idee des Szenarios durchaus bekannt war, jedoch mangels Trennschärfe und passender Alternativszenarien diese vier Fälle dennoch hier eingestuft wurden.

Herausforderungen bei der Realisierung von Blended Counseling


Auf beratungsfachlicher Dimension wurde als anspruchsvoll konstatiert, schriftbasierte Beratung effektiv zu formulieren: es wurde als wichtig erachtet, behutsam, klar verständlich und korrekt zu formulieren sowie den individuellen sprachlichen Ausdruck des Gegenübers zu verstehen. Als Herausforderung wurde bezeichnet, differenziertere Mailantworten innert vereinbarter Frist zu verfassen und dies in der alltäglichen Arbeitsplanung unterzubringen. Als beraterisch herausfordernd stellte sich zudem heraus, beweglich die eigenen Qualifikationen und Methoden auf das jeweilige Medium einzustellen, was durch eine allfällige fehlende eigene Vertrautheit mit gewissen Medien bzw. Apps erschwert wird. Während das Telefon zwar leicht in der Handhabe ist, wurde hier doch auf das notwendige Feingefühl für Wortwahl...
und Paralinguistisches hingewiesen und die teils nicht gegebene Erreichbarkeit von Klientinnen und Klienten. Beim Medium E-Mail wurde als Nachteil gesehen, dass keine unmittelbare Verständnissicherung möglich war und auf diesem Weg Terminvereinbarungen teils träge waren.

Bei der Skalierung (0=keine, 7=sehr gross) von beratungsfachlichen und technisch-medienbedingten Herausforderungen, welche je Szenario allgemein einzustufen waren, zeigte sich, dass die Antworten stark in Abhängigkeit vom konkreten Einzelfall und den darin eingesetzten Medien erfolgten. Teilweise wurde für die Fachkraft und das Gegenüber in der Skalierung noch differenziert. Im Überblick ergab sich ein sehr heterogenes Bild:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zuordnung Szenario</th>
<th>Skalierung der beratungs-fachlichen Herausforderung</th>
<th>Skalierung der technisch-medienbedingten Herausforderung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beratung von temporär anwesenden Klienten / Klientinnen (n=12)</td>
<td>7 (n=3), 5 (n=4) – 4 – 2 (n=2) – 1 – keine Angabe (n=1)</td>
<td>6 – 5 – 3 (n=2) – 2 – 1 (n=3) – 0 – keine Angabe (n=3) (\text{arithmetischer Mittelwert: 2.5})</td>
</tr>
<tr>
<td>Krisenintervention (n=1)</td>
<td>5</td>
<td>7 (Threema)</td>
</tr>
<tr>
<td>Nachsorge/-behandlung (n=1)</td>
<td>2</td>
<td>2 (Telefon)</td>
</tr>
<tr>
<td>Enriched Face-to-Face (in seiner Kernidee)</td>
<td>3</td>
<td>5 (Klient/in) /0 (Fachkraft)</td>
</tr>
<tr>
<td>Übrige hier zugeordnete Fälle (n=4)</td>
<td>5 – 5 – 5 – 2</td>
<td>4 – 4 – 3 (Mail)/1 (Telefon)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 32: Skalierung beratungsfachlicher und technisch-medienbedingter Herausforderungen

Für das nur in einem Fall erprobte Szenario «Nachsorge/Nachbehandlung» schätzte die Fachkraft die Herausforderung durch Blended Counseling als moderat ein, da die vorbestehende Beratungsbeziehung bzw. der vorgelagerte Beratungsprozess den Einbezug von Medien (im konkreten Fall das Telefon) erleichterten. Beim Szenario «Krisenintervention» zeigte sich besonders deutlich die Abhängigkeit der Einschätzung vom konkreten Gegenüber, da die Installation von Threema aufgrund der kognitiven Einschränkung nicht gelang. Wie gross die technisch-medienbedingte Herausforderung eingestuft wurde, hing auch von der Medienvertrautheit der Beratungsperson ab, wie die Skalierung im einen Fall des «Enriched Face-to-Face»-Szenarios veranschaulicht.

Einschätzungen zur fallbezogenen Zielerreichung im Beratungsprozess

Die Fachkräfte bilanzierten auf den Einzelfall bezogen, welche der im jeweiligen Blended Counseling-Szenario adressierten Impactfaktoren respektive Ziele sie als subjektiv erreicht erlebt haben (auf eine vorgegebene Operationalisierung dieser Faktoren wurde verzichtet). Dabei wurde nach Faktoren unterschieden, die in der Einstiegsphase, der Veränderungsphase und/oder der Abschlussphase eines Beratungsprozesses zum Tragen kommen. Da die Frage offen formuliert wurde (als eigene Aufzählung), nahmen die subjektiven Einschätzungen nicht immer alle adressierten Impactfaktoren explizit in den Blick. Bei der spezifischen Betrachtung je Szenario ist zu berücksichtigen, dass insbesondere bei den Szenarien mit n=1 die Aussagen explorativ sind und insofern keine verallgemeinerbaren Schlussfolgerungen abgeleitet werden können.
**Szenario Nachsorge/-behandlung (n=1):**

Diese Fachkraft schätzte das adressierte Ziel, eine verbesserte Nachsorge zu ermöglichen, als erreicht ein. Auch das Schaffen einer Kontaktmöglichkeit in der Abschlussphase (von einem zyklischen Beratungsverständnis ausgehend) wurde als erreicht bezeichnet. Der avisierte Faktor, die Nachhaltigkeit zu verbessern, wurde nicht kommentiert.

Hingegen wurden darüberhinausgehende Impactfaktoren als erreicht eingeschätzt: der Zugang zur Beratung, in diesem Szenario als «Zugang zur Nachsorge» zu spezifizieren, wurde als vereinfacht erlebt und die Beratung näher an der Lebenswelt des Gegenübers. Der Resourceneinsatz konnte effizient erfolgen und die Flexibilität bei unregelmäßiger Arbeitszeit wurde wahrgenommen. Es waren punktuelle und häufige Kontakte ohne viel Aufwand möglich.

**Szenario Krisenintervention (n=1):**

In diesem vorliegenden Fall misslang die Installation von Threema, da die kognitive Hürde für das Gegenüber zu hoch war und der angebotene E-Mailkontakt seitens Adressatin nicht genutzt wurde, da von ihr das Face-to-Face-Setting bevorzugt wurde. Obwohl neben dem Face-to-Face-Setting auch das Telefon eingesetzt wurde, sah die Fachkraft die adressierten Impactfaktoren in der Veränderungsphase (Intensivierung Beratungsprozess, kurzfristige Kontaktmöglichkeit, Stabilisierung der Klientin/des Klienten bei Krisenbewältigung) aufgrund der zwar avisierten, aber nicht gelungenen Threema-Nutzung als nicht erreicht.

**Szenario Enriched Face-to-Face (Zuordnung Fachkräfte n=5; im engen Sinn des Szenarios n=1):**

Von den fünf Fällen, die von den Fachkräften ins Szenario «Enriched Face-to-Face» zugeordnet wurden, entsprach von der Kernidee des Szenarios her nur ein Fall. Drei Fälle stellten ein «klassisches» Blended Counseling dar, welche auch in der vorgängigen Erwägung mit den Klientinnen und Klienten den Einsatz von Apps wie ARUD (noch) nicht vorsahen. In einem Fall wurde versucht Blended Counseling zu realisieren, was im kurzen Zeitraum der Dokumentation (Beratungsfall nicht abgeschlossen) nicht gelang. Es blieb bei drei Face-to-Face-Beratungskontakten, da der geplante Einsatz von Threema nicht realisiert werden konnte (zu erst wegen akutem psychotischem Schub, beim zweiten Face-to-Face-Kontakt, welcher zur Installation von Threema vereinbart worden war, aus unbekannten Gründen).

Die Fachkräfte erklärten diese vorgenommene Zuordnung damit, dass sie die Szenarien nicht trennscharf erlebten und sich Fallverläufe derart entwickeln könnten, dass das Szenario wechsle. Zudem stand für diese «klassische» Kombination von Face-to-Face mit verschiedenen Medien kein eigenes Szenario zur Verfügung. Um die erfolgte Zuordnung der Erprobenden zum Szenario «Enriched Face-to-Face» ernst zu nehmen und diese Blended Counseling-Fälle in der Evaluation mitberücksichtigen zu können, werden sie in der Ergebnispräsentation mit eingebunden.


Bei den Fällen, die trotz hier erfolgter Zuordnung nicht der Kernidee von «Enriched Face-to-Face» entsprechen, wäre ein Abgleich der als erreicht eingeschätzten Impactfaktoren mit den in diesem Szenario avisierten Impactfaktoren nicht zielführend. Daher wird hier lediglich dargelegt, welche Ziele in diesen anderen Fällen als erreicht eingeschätzt wurden: In zwei
der Fälle wurde die Beratungsbeziehung als stabilisiert und in einem Fall der Beratungsprozess als intensiviert erlebt. Je einmal wurde der bessere Zugang zur Beratung, das im Kontakt bleiben (Auslandsabsenz), die Behandlungsstringenz und die Stabilisierung des Klienten bzw. der Klientin genannt.

**Szenario Beratung von temporär anwesenden Klientinnen/Klienten (n=12):**

Bei den zwölf dokumentierten Fällen dieses Szenarios waren etliche Impactfaktoren der Einstiegsphase (E), Veränderungsphase (V) und Abschlussphase (A) adressiert. Am häufigsten (n=8) als erreicht eingeschätzt wurde der erweiterte Zugang zur Beratung bei örtlich oder zeitlich begrenzter Verfügbarkeit der Klientin/des Klienten. Hier gilt präzisierend anzumerken, dass es sich bei jenen Klientinnen und Klienten, bei welchen die Fallaufnahme bereits vor dem Start der dokumentierten Erprobung erfolgte, begrifflich um «erweiterte Kontaktmöglichkeiten im Beratungsprozess» handelt, und nicht um den «Zugang zur Beratung» per se. Die meisten übrigen angestrebten Ziele wurden in rund 1/3 der Fälle als erreicht eingeschätzt. Der Faktor «Nachhaltigkeit verbessern» wurde nicht aufgegriffen: dies ist gut nachvollziehbar vor dem Hintergrund, dass die meisten dieser Beratungsfälle über die dokumentierte Zeitspanne hinaus andauerten. Eine explizite Nicht-Erreichung eines avisierten Faktors wurde nirgends erwähnt.

Nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die Einschätzungen der Fachkräfte:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Adressierte Impactfaktoren</th>
<th>Einschätzung der Erreichung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>E: Verbesserter Zugang zu Beratung</td>
<td>Erreicht (n=4), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>E/V/A: Erweiterter Zugang Beratung bei begrenzter Verfügbarkeit der Klientin/des Klienten (zeitlich/örtlich)</td>
<td>Erreicht (n=8), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>V: Stabilisierung Beratungsbeziehung</td>
<td>Erreicht (n=5), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>V: Intensivierung Beratungsprozess</td>
<td>Erreicht (n=4), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>V: Effizienter Ressourceneinsatz</td>
<td>Erreicht (n=3), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>V: Behandlungsstringenz trotz begrenzter Verfügbarkeit der Klientin/des Klienten</td>
<td>Erreicht (n=3), übrige Fälle nicht kommentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>A: Nachhaltigkeit verbessern</td>
<td>Fälle hierzu nicht kommentiert</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 33: Fallbezogene Einschätzung zur Erreichung adressierter Impactfaktoren im Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klientinnen/Klienten»
Gelingensfaktoren für Blended Counseling

Bei der erfahrungsgesteuerten Ableitung von Gelingensfaktoren für Blended Counseling durch die erprobenden Fachkräfte zeigten sich im Material (qualitative Fallverlaufsdocumentation, Dokumentation Evaluationsworkshop) über die Szenarien hinweg ähnliche Bilder.

Auf der Ebene der Klientinnen und Klienten lassen sich diese Faktoren wie folgt darstellen (Hervorhebungen = mindestens drei Nennungen):

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gelingensfaktoren Ebene Klientinnen und Klienten</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Medienaffinität (Mail, Threema) – Vertrautheit im Umgang mit Medien</td>
</tr>
<tr>
<td>Offenheit für Einsatz von Medien</td>
</tr>
<tr>
<td>Bedarf für Mediennutzung (Gewinn sehen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Auswahlmöglichkeit Medium</td>
</tr>
<tr>
<td>Geräteausstattung</td>
</tr>
<tr>
<td>Schriftliche Ausdrucksfähigkeit (Mail)</td>
</tr>
<tr>
<td>Gute kognitive Fähigkeiten (Mail)</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen zur Fachkraft (Verbindlichkeit), Beratungsbeziehung, Sicherheit</td>
</tr>
<tr>
<td>Bereitschaft zur Zusammenarbeit</td>
</tr>
<tr>
<td>Wert des Kontaktaltens erkennen</td>
</tr>
<tr>
<td>Motivation zur Veränderung bzw. effektives Beratungsbedürfnis</td>
</tr>
<tr>
<td>Bereitschaft zur Selbstreflexion, mit eigenen Themen in Kontakt zu bleiben</td>
</tr>
<tr>
<td>Neugier auf Prozess</td>
</tr>
<tr>
<td>Bereitschaft zur Verantwortungsübernahme (für eigenen Prozess)</td>
</tr>
<tr>
<td>Bereitschaft für Datenschutzfragen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 34: Gelingensfaktoren – Dimension Klientinnen/Klienten

Mit Blick auf diese Gelingensfaktoren, welche in ihrer Umkehr Kontraindikationen darstellen, lässt sich bilanzieren, dass einerseits die Einstellung, die Ausstattung und die zur Nutzung digitaler Medien nötigen Kompetenzen von Klientinnen und Klienten eine Rolle spielen. Andererseits erweisen sich die Beratungsbeziehung und das Vertrauen zur Fachkraft als zentral, wobei diese aus Sicht der Fachkräfte keine Vorbedingung für den Start eines Blended Counseling-Prozesses darstellen, sondern auch im Verlauf aufgebaut bzw. gepflegt werden können. Als dritter gewichtiger Aspekt tritt die Bereitschaft zur Selbstreflexion, zur Auseinandersetzung mit den eigenen Themen und damit auch die Motivation zur Veränderung in Erscheinung.

Als Kontraindikationen wird mehrfach die Umkehr jener Gelingensfaktoren bezeichnet, die als besonders wichtig erachtet wurden. Ergänzend werden weitere Faktoren benannt, wobei es sich hier zumeist um Einzelnennungen handelt:

- Stark impulsive Personen
- Akute Krisen wie z.B. akut paranoid oder suizidal
- Unsichere, hoch ambivalente Personen
- Soziale Desintegration, Verwahrlosung
- (Krankheitsbedingt) nicht absprachefähige Personen
- Mehrpersonensetting (Mail)
- Kontaktscheu mit grossem Autonomiebedürfnis
- Keine Notwendigkeit von Medieneinsatz aus Sicht Klientin oder Klient
• Kein Nutzen von Medieneinsatz aus Sicht Klientin oder Klient
• Krisenintervention mit digitalen Medien ohne bestehende Vertrauensbeziehung
• Viele zu bearbeitende Themen.

Auf der beratungsfachlichen Dimension identifizierten die Fachkräfte gestützt auf ihre ge-
sammelten Erfahrungen folgende Gelingensfaktoren (Hervorhebungen = mindestens vier
Nennungen):

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gelingensfaktoren Dimension Beratungsfachlichkeit</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kenntnisse Tools, Medienaffinität, Vertrautheit mit Medium</td>
</tr>
<tr>
<td>Flexibilität im Beratungskonzept</td>
</tr>
<tr>
<td>Zeitliche Strukturierung</td>
</tr>
<tr>
<td>Klarer, an Klientin/Klient angepasster schriftlicher Ausdruck (Mail, Kurznachricht)</td>
</tr>
<tr>
<td>Fachliche Überzeugung im Hinblick auf einen Mehrwert</td>
</tr>
<tr>
<td>Interesse, Neugier, Offenheit</td>
</tr>
<tr>
<td>Beratungskompetenz auf verschiedene Medien einstellen (andere Methoden)</td>
</tr>
<tr>
<td>Haltung =&gt; Gleichwertigkeit mediengestützter Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>Freude, Klientinnen/Klienten für Neues zu gewinnen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 35: Gelingensfaktoren – Beratungsfachliche Dimension

Bei Betrachtung der genannten Gelingensfaktoren fällt auf, dass sowohl beratungsmethodi-
sche Elemente (Flexibilität im Beratungskonzept und im Einsatz von Methoden, Methodenva-
riabilität je nach Medium) als auch Haltungs- und Einstellungsaspekte (Überzeugung vom
Nutzung des Medieneinsatzes, Offenheit für neue Beratungsformen) als besonders bedeут-
sam eingeschätzt wurden. Zudem wurden auch anwendungsbezogene Medienkompetenzen
sowie Kenntnisse von Tools als zentral erachtet. Nicht zuletzt gilt es nach Einschätzung der
Fachpersonen\(^\text{19}\), die eigene Arbeitsplanung auf den Einbezug von Medien abzustimmen
(zeitliche Strukturierung).

Im Hinblick auf die organisationale Dimension wurden Einschätzungen der Fachkräfte aus
den Falldokumentationen und aus dem Evaluationsworkshop sowie die Diskussion in der
Leitungsstunde einbezogen.

\(^{19}\) Die weiteren Empfehlungen der Fachkräfte aus Cluster sechs wurden in das bilanzierende Kapitel 9 integriert.
Im Hinblick auf die **Ausstattung** sollten organisational folgende Fragen geklärt werden:

- Welche Aspekte sprechen für die Nutzung bestimmter Medien im Rahmen von Blended Counseling?
- Welche Ausstattung ist bereits vorhanden?

Bezüglich der technischen Ausstattung sollten in einem zweiten Schritt folgende Fragen geklärt werden:

- Welche technischen Lösungen sind für unsere Organisation bzw. für unser Beratungsangebot sinnvoll?
- Welche sind im Hinblick auf Kosten und Qualifizierungsaufwand realisierbar?
- Welche technische Ausstattung ist verfügbar in der Organisation?
- Welche technische Ausstattung ist verfügbar bei den Klientinnen und Klienten?
- Inwiefern ist der Datenschutz bei den jeweiligen Medien gewährleistet (vgl. Checkliste Datenschutz in Anhang B)?
- Sind die jeweiligen Anwendungen einfach zu installieren und zu nutzen?

Für eine gelingende Umsetzung von Blended Counseling ist es hilfreich, wenn

- Leitung und Fachebene dahinterstehen und das Projekt tragen
- vor der Einführung von Blended Counseling in einem partizipativen Prozess Ziele, Zweck und Möglichkeiten definiert werden
- die Leitungsebene die Sensibilisierung der Fachmitarbeitenden für das Thema gezielt fördert
- eine Evaluation der Kompetenzgrundlagen für Blended Counseling erfolgt.
**Finanzierung/Abrechenbarkeit**

Für die Umsetzung von Blended Counseling ist es notwendig, dass mediengestützte Beratung abrechenbar ist. Insofern sollten die jeweiligen Abrechnungsmöglichkeiten geklärt bzw. neue Abrechnungsfaktoren definiert werden. Klar definierte Abrechnungsmöglichkeiten können sich positiv auf die Medienwahl im Blended Counseling-Prozess auswirken, wenn Beratende die beraterische Nutzung von digitalen Medien als legitim erleben und als Beratungskontakt adäquat erfassen können.

**Abläufe/Beteiligte**

Um eine professionelle Umsetzung zu gewährleisten sollten intern möglichst frühzeitig der / die Datenschutzbeauftragte, Personen mit Zuständigkeit für IT und Kommunikation sowie die Beraterinnen und Berater sowie die Sachbearbeitenden einbezogen werden? Sinnvoll ist zudem eine frühzeitige Klärung im Hinblick auf die Gewährleistung der Kompatibilität mit vorhandenen Controlling-Instrumenten.


Die Gewährleistung von **Datenschutz und Datensicherheit** liegt in der Verantwortung der Leitung. Nähere Ausführungen dazu finden sich in Kapitel 4 dieses Berichtes sowie in der Checkliste Datenschutz in Anhang B.
8 Bilanz

Martina Hörmann

8.1 Diskussion der Ergebnisse unter Einbezug der Leitfragen

Bezugnehmend auf die unter Punkt 1.1. vorgestellten Leitfragen werden nachfolgend die Ergebnisse bilanziert. Da die Stichprobe an interviewten Klientinnen und Klienten sowie die Anzahl evaluiert Fallverläufe im Projekt relativ klein waren, erheben die nachfolgenden Ergebnisse keinen Anspruch auf Repräsentativität. Auch aufgrund der begrenzen Laufzeit der Erprobungsphase sind die Ergebnisse vielmehr als explorativ zu verstehen, sodass es weiterer und vertiefender Forschungen bedarf, um die Aussagen zu validieren und in der Breite abzusichern.

8.1.1 Dimension Klientinnen und Klienten


Im Projekt wurde deutlich, dass einige Klientinnen und Klienten in der Suchtberatung offen sind für neue Formen und Settings in der Beratung. Im Hinblick auf die Akzeptanz von Blended Counseling spielt nach Einschätzung der Fachkräfte die Medienaffinität und die Medienkompetenz der beratenen Personen eine grosse Rolle. So zeigte sich die Tendenz, dass Menschen mit höherer Medienaffinität offener für Blended Counseling waren. Zudem wurden eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung und die Bereitschaft der Klientinnen und Klienten zur Selbstreflexion als sehr bedeutsam erachtet.


Es zeigte sich jedoch, dass über Blended Counseling vor allem auch zusätzliche Zugänge in Form von Kontaktmöglichkeiten während eines laufenden Beratungsprozesses geschaffen werden, die dann entsprechend beraterisch genutzt werden können (vgl. dazu Kapitel 7).

Die von einigen Fachkräften angesprochene mögliche Kontraindikation, dass Blended Counseling bei «kontaktscheuen Personen mit hohem Autonomiebedürfnis» weniger geeignet sei, kann insofern kritisch diskutiert werden, als es gerade bei solchen Personen darum geht, Zu-

Weitere eher technische Aspekte auf der Ebene des Klienten bzw. der Klientin sind in den Kapiteln 3, 4 und 7 beschrieben worden und in die Handlungsempfehlungen für die Praxis, die Checkliste Datenschutz sowie die FactSheets zu den verwendeten Tools (vgl. Anhänge A, B und D) eingeflossen.

Abbildung 37: Klientenbezogene Aspekte von Blended Counseling

Abschließend sei hier auf das Fazit einer beteiligten Beraterin²⁰ verwiesen:


In dieser Aussage wird der Blick sowohl auf die Klientel gerichtet, als auch auf beratungsfachliche Überlegungen, welche im nächsten Abschnitt näher betrachtet werden.

8.1.2 Beratungsfachliche Dimension

Die im Projekt entwickelte Vielfalt der Blended Counseling-Szenarien ist in den Kapiteln 5 und 7 ausführlich beschrieben worden. Sie ermöglicht es Beratenden sehr individuell, passgenau und flexibel auf die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden bzw. der Klientin einzugehen. Dies erfordert aus beratungsfachlicher Sicht einige Vorüberlegungen, die idealerweise im Team oder einer anderen geeigneten Organisationseinheit in einem Beratungskonzept mit integriertem Blended Counseling oder in Form geeigneter Szenarien konkretisiert werden.

Die Weiterentwicklung des bisherigen Beratungsangebotes vor Ort zu einem Blended Counseling generiert aus beraterischer Sicht zahlreiche Vorteile. Blickt man zunächst auf die Vorteile von Onlineberatung, so lassen sich diese fast alle auch im Blended Counseling aufzeigen (vgl. Kapitel 7):

- Auch die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit einiger Medien schafft neue Möglichkeiten im Beratungsverlauf. Neben zeitlich und/oder räumlich gebundenen Beratungskontakten (Face-to-Face sowie Telefon) können asynchrone kurzfristige Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Messenger) im Beratungsverlauf gezielt genutzt werden. Auf Seiten der Beratungsperson bedarf es hier einer differenzierten Vorgehensweise, da asynchrone kurzfristige Kontakte, die von Seiten der Klientel erfolgen, nur schwer planbar sind. Es benötigt Pufferzeiten, um kurzfristig auch reagieren zu können.
- Einzig die Anonymität, welche in der Onlineberatung gezielt genutzt wird, ist beim Blended Counseling aufgehoben, da sich die Beteiligten in kopräsenten Beratungskontakten auch persönlich treffen. Das in Kapitel 5.4.2 angeführte Beispiel sowie Szenario 5 zeigen auf, wie über den gezielten Einsatz von digitalen Medien schambesetzte oder tabuisierte Themen im Beratungsverlauf leichter angesprochen werden können.
- Dadurch, dass die Face-to-Face-Kontakte weiterhin eine zentrale Rolle spielen, können auch alle Vorteile dieses kommunikativen Settings vollumfänglich genutzt werden.

Medienkompetenz der Beratenden

Neben einer beraterischen Grundqualifikation, die in der Regel bereits vorhanden ist, benötigen Beraterinnen und Berater für die professionelle Umsetzung von Blended Counseling eine Medienkompetenz, die durch mehrere Aspekte gekennzeichnet ist:

- Kompetenzen im Umgang mit den im Beratungsprozess vorgesehenen Tools,
- Kompetenzen im Hinblick auf die Passung von möglichen Tools und der Medienaffinität und Medienkompetenz des einzelnen Klienten / der einzelnen Klientin,
- Kompetenzen im Hinblick auf die Passung von angestrebten Beratungszielen mit den vielfältigen Möglichkeiten des Blended Counseling im Sinne einer Vorauswahl von kommunikativen Settings,
- Kompetenzen im Hinblick auf die sensible Steuerung der Medienwahl im Beratungsprozess orientiert an den Bedürfnissen des ratsuchenden Gegenübers einerseits sowie einer Orientierung an einem methodisch fundierten Beratungsverlauf andererseits,
- Beraterische Flexibilität im Beratungsverlauf im Hinblick auf die Passung von eingesetzten Interventionen und kommunikativen Settings,
- Datenschutzkompetenz.


Die im Projekt entwickelten Szenarien wollen eine konzeptionelle Hilfestellung geben. Zugleich ist es wesentlich, dass diese nicht als enge Vorgaben verstanden werden, sondern vielmehr als möglicher roter Faden, der variabel umgesetzt werden kann.

Abbildung 38: Beratungsfachliche Aspekte von Blended Counseling

Weitere Aspekte auf beratungsfachlicher Ebene sind in den Kapiteln 2, 5 und 7 beschrieben worden und in die Handlungsempfehlungen für die Praxis (vgl. Anhang A) eingeflossen.

Sowohl auf der beratungsfachlichen als auch auf der organisationalen Dimension ist es sinnvoll, sich vorab zu vergegenwärtigen aus welchen Motiven Blended Counseling eingesetzt wird bzw. welche Ziele damit erreicht werden sollen. Insofern sind die nachfolgenden Ausführungen nicht ganz trennscharf und tangieren auch Aspekte des nachfolgenden Kapitels 8.1.3.

Impactfaktoren für Blended Counseling

Blended Counseling kann beim Einstieg in die Beratung, während der Beratung sowie beim Abschluss bzw. im Nachgang einer Beratung einen Nutzen generieren. Vor der Umsetzung eines Blended Counseling-Prozesses sollten sich die beratenden Personen (mit Hilfe der
Szenario-Vorlage) überlegen, welche der untenstehenden Impactfaktoren für den jeweiligen Klienten bzw. die jeweilige Klientin im Fokus stehen.

**Impactfaktoren bezogen auf die Phase vor der Beratung bzw. zum Einstieg in eine Beratung**

Die Beratungsorganisation bietet potenziellen Klientinnen und Klienten

- einen niederschwelligen Zugang, indem ein Erstkontakt über verschiedene kommunika- tive Settings möglich ist, um so die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme zu redu- zieren.

Durch einen unkomplizierten Erstkontakt soll zeitnah eine erste Klärung erfolgen, inwieweit die interessierte Person mit ihrem Anliegen an der richtigen Stelle ist. Dadurch soll die Pass- genauigkeit von Beratungsangeboten verbessert werden.

**Impactfaktoren bezogen auf die Phase während der Beratung**

Die Beraterin bzw. der Berater ermöglichen der Klientin bzw. dem Klienten über den Einbe- zug digitaler Medien, auch kurzfristig Kontakt aufzunehmen und dadurch die Zeiten zwischen zwei Face-to-Face-Gesprächen bewusst für den Beratungsprozess zu nutzen.

Dies zielt darauf die Beratungsbeziehung zu stabilisieren und den Beratungsprozess bei Be- darf phasenweise zu intensivieren, um dadurch die Anzahl der Kontaktabbrüche zu reduzie- ren bzw. einem möglichen Kontaktabbruch vorzubeugen.

Wird der Beratungsprozess durch den Einbezug verschiedener Medien flexibel und klien- tenorientiert gestaltet, so kann dadurch die Zielerreichung im Hinblick auf das Anliegen des Klienten bzw. der Klientin unterstützt und verbessert werden.

**Impactfaktoren bezogen auf die Phase nach Abschluss der Beratung**


In allen Phasen zielt Blended Counseling auch auf eine höhere Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten mit der Beratung, da davon ausgegangen werden kann, dass diese Zufrieden- heit den Beratungsprozess positiv unterstützt.

Wie in Kapitel 7 aufgezeigt, konnten diese Zielstellungen teilweise realisiert werden. Einige Zielstellungen gilt es zukünftig noch detaillierter zu erforschen.

### 8.1.3 Organisationale Dimension


Die weiteren organisationalen Aspekte wurden in den Kapitel 3, 4 sowie 7.2.4 ausführlich be- schrieben und werden in der nachfolgenden Abbildung noch einmal gebündelt visualisiert.
8.2 Ausblick

Fügt man alle drei Dimensionen in einem Bild zusammen, so ergibt sich die Skizze eines Blended Counseling-Modells, das die relevanten Aspekte verdeutlicht.

Dieses Modell gilt es in verschiedenen Arbeitsfeldern zu erproben sowie in zukünftigen Projekten weiter auszudifferenzieren.
Entwicklung von Qualitätsstandards

Im vorliegenden Schlussbericht wurden zahlreiche Aspekte beschrieben, die nach unserem Verständnis eine professionelle Konzeption von Blended Counseling kennzeichnen. Darüber hinaus finden sich in den Handlungsempfehlungen (vgl. Anhang A) erste Formulierungen im Hinblick auf Qualitätsstandards für einen Blended Counseling-Prozess, der den Anspruch hat

- bedürfnisorientiert und niederschwellig zu sein,
- sich an der Medienaffinität des Klienten bzw. der Klientin auszurichten,
- über kurzfristige Kontaktmöglichkeiten mehr Lebenswelt Nähe im Beratungsverlauf zu gewährleisten,
- einen flexiblen Beratungsverlauf anzubieten,
- sich konsequent auf mögliche Lösungen auszurichten.


Transfer auf weitere Arbeitsfelder, offene Fragen, weitere Forschungsbedarfe


Dabei gilt es sorgsam die Ausgangslage im Hinblick auf die drei Dimensionen zu analysieren, da sich insbesondere die Nutzungsmotive und Zielstellungen feldspezifisch unterscheiden können. So weist beispielsweise die Beratung von Kindern und Jugendlichen andere Anlässe, Rahmenbedingungen und Herausforderungen auf als die Suchtberatung, weshalb der mögliche Nutzen von Blended Counseling sorgsam eruiert werden sollte. Durch weitere Projekte in anderen beraterischen Kontexten lassen sich zudem noch deutlicher übergreifende Aspekte von Blended Counseling von feldspezifischen Aspekten differenzieren.


Dankeswort zum Schluss


Ebenso danke ich der Stiftung FHNW, die mit ihrer finanziellen Förderung das Projekt ermöglichte. Danke auch an das Projektteam für die vielen, teils kontroversen, aber immer konstruktiven und engagierten Diskussionen im Projektverlauf.

Wir alle hoffen mit diesem Bericht einen Beitrag zu leisten zu einer zukunftsfähigen Beratung im Zeitalter digitaler Transformation.
Literatur


Anhang zum Projektbericht
Face-to-Face und mehr – neue Modelle
für Mediennutzung in der Beratung
Inhaltsverzeichnis

Anhang A: Handlungsempfehlungen für die Praxis ......................................................... 1
  Grundlagen ......................................................................................................................... 1
  Planung von Blended Counseling ....................................................................................... 5
  Umsetzung von Blended Counseling im Beratungsprozess ................................................ 9
  Weitere organisationale Aspekte zur Implementierung von Blended Counseling .......... 11

Anhang B Checkliste Datenschutz ....................................................................................... 12

Anhang C Blended Counseling-Szenarien ........................................................................ 14
  Blended Counseling-Szenario 1: Live-Chat für Interessierte .............................................. 14
  Blended Counseling-Szenario 2: Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und
  Klienten ........................................................................................................................................ 17
  Blended Counseling-Szenario 3: Beratung im Mehrpersonen-Setting .................................... 19
  Blended Counseling-Szenario 4: Krisenbegleitung ............................................................... 21
  Blended Counseling-Szenario 5: Beratung von Personen mit schambehafteter Problematik .. 23
  Blended Counseling-Szenario 6: Kontaktverlust droht ........................................................... 25
  Blended Counseling-Szenario 7: Nachsorge .......................................................................... 27
  Blended Counseling-Szenario 8: Enriched Face-to-Face-Counseling .................................... 29
  Blended Counseling-Szenario 9: Beratung von Jugendlichen ................................................ 31
  Raster für die Entwicklung eigener Blended Counseling-Szenarien ...................................... 33
  Blended-Counseling-Szenario 10: «Raumwechsel» – von der Onlineberatung zur Beratung
  vor Ort ........................................................................................................................................ 35
  Blended-Counseling-Szenario 11: Digitaler Zugang im ambulanten Beratungskontext mit
  anschliessendem Wechsel zu SafeZone .................................................................................. 36
  Blended-Counseling-Szenario 12: Blended SafeZone Counseling (Mixed Model) .................... 37

Anhang D FactSheets zu den Tools ..................................................................................... 38
  ProtonMail – FactSheet für Fachkräfte .................................................................................. 38
  ProtonMail – FactSheet für Klientinnen und Klienten ............................................................ 39
  Threema Messenger - FactSheet für Fachkräfte .................................................................... 40
  Threema Messenger - FactSheet für Klientinnen und Klienten ............................................. 41

Anhang E Materialien aus der Evaluation ............................................................................ 42
  Leitfaden für die Interviews mit Klientinnen und Klienten .................................................... 42
  Vorlage für die Fallverlaufsdocumentation ........................................................................... 43
  Blended Counseling-Fallverläufe ............................................................................................ 44
  Kategorien- und Codierungssystem der Evaluation .............................................................. 48
Anhang A: Handlungsempfehlungen für die Praxis

Diese Handlungsempfehlungen bündeln wichtige Grundlagen zu Blended Counseling und zeigen auf, was in der Praxis bei der Planung und Umsetzung zu berücksichtigen ist. Eine ausführliche Darstellung findet sich im Schlussbericht zum Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung».

Grundlagen

**BLENDENED COUNSELING**

**Was ist Blended Counseling?**


In diesen Handlungsempfehlungen fokussieren wir auf einem Modell von Blended Counseling bei dem ausgehend von der Präsenzberatung vor Ort eine systematische Kombination verschiedener Beratungsmedien erfolgt (siehe Anhang C. z. B. Szenarien 2 / 4 und 7).

**Wie kann Blended Counseling konkret aussehen?**

Blended Counseling umfasst mehr als die blose Kombination von Online- und Offline-Kommunikationskanälen und stellt eine passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in den Vordergrund.

In den idealtypischen Verläufen, die in den Blended Counseling Szenarien abgebildet sind (s. Anhang C), finden sich beispielhafte Blended Counseling-Prozesse.

An dieser Stelle wird ein im Projekt realisierter Ausschnitt eines laufenden Beratungsprozesses dargestellt:
In diesem Ausschnitt sind drei verschiedene kommunikative Settings während insgesamt neun Beratungskontakten genutzt worden.

**BLENDED COUNSELING-SZENARIEN**

Ein Szenario ist die konzeptionelle Skizze einer Beratung mit kombinierter Medieneinsatz. Im Projekt wurden insgesamt zwölf verschiedene Szenarien entwickelt, die als Anregung im Anhang abgebildet sind. Es ist auch möglich, mit der Vorlage (s. Anhang) ein eigenes Szenario zu gestalten, das auf das jeweilig eigene Arbeitsfeld und die betreffende Klientel zugeschnitten ist.

**Wie ist ein Szenario aufgebaut?**

In einem Szenario werden vorab wesentliche konzeptionelle und fachberaterische Aspekte konkretisiert. Dabei sind für die konzeptionell fundierte, systematische Kombination verschiedener Medien folgende Vorüberlegungen von Bedeutung:

*Beschreibung Klient / Klientin oder Angehörige/r*

Potenzielle Kommunikationskanäle

- Welche digitalen Medien sind auf Klientenseite verfügbar?
- Welche digitalen Medien werden von Klientenseite präferiert?
- Welche digitalen Medien sind in der Beratungsstelle bzw. Suchtfachstelle verfügbar?
- Welche digitalen Medien sind auf Seite Beraterin / Berater realisierbar?

Angestrebte bzw. fokussierte Ziele

In dieser Rubrik werden mögliche Ziele konkretisiert, die mit Hilfe von Blended Counseling erreicht werden sollen. Diese können sich auf verschiedene Phasen eines Beratungsprozesses beziehen (Zugang zur Beratung, während der Beratung, Abschlussphase der Beratung).

Vorüberlegungen im Hinblick auf die Wahl des digitalen Mediums

- Welche Medien sollen im Beratungsprozess verwendet werden oder zur Verfügung stehen?
- Wie wird dies begründet?
Welche Funktion haben die entwickelten Szenarien?

Ein Szenario dient in der Umsetzung eher als Hintergrundfolie und sollte mehr als roter Faden denn als konkrete Handlungsanweisung verstanden werden. Im Beratungsprozess ist es sinnvoll, die Vorüberlegungen, die mit Hilfe eines Szenarios gemacht wurden, im Hinterkopf zu behalten und dennoch flexibel und individuell auf die jeweilige Situation (re-) agieren zu können.


SYNCHRONE UND ASYNCHRONE MEDIEN

Zunächst können Medien bzw. kommunikative Settings dahingehend unterschieden werden, inwieweit die Kommunikation gleichzeitig, also synchron oder zeitversetzt, also asynchron, stattfindet. Das persönliche Gespräch von Angesicht zu Angesicht, am Telefon oder in einem Videochat ist synchron, da beide Personen zur gleichen Zeit miteinander kommunizieren. Die Onlineberatung per E-Mail ist asynchron, da die beiden Beteiligten nicht zeitgleich, sondern vielmehr zeitversetzt kommunizieren.

Welches sind jeweils die Vorteile der verschiedenen Medien bzw. kommunikativen Settings?

Vor- und Nachteile im Face-to-Face-Kontakt:

<table>
<thead>
<tr>
<th>+</th>
<th>−</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• sehr reichhaltige Kommunikation</td>
<td>• ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Beziehungsaufbau gut möglich</td>
<td>• direkte Antwort notwendig, Pausen ggf. unangenehm</td>
</tr>
<tr>
<td>• Konzentration auf das Gespräch direkt möglich</td>
<td>• Aufwändige Logistik * beide zur gleichen Zeit am selben Ort (= synchrone Kommunikation) * ressourcenintensiv</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• ggf. Aktivierung von Vorurteilen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Zumeist zeitlich und räumlich kaum flexibel</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Vor- und Nachteile im Telefonkontakt:

<table>
<thead>
<tr>
<th>+</th>
<th>—</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Reichhaltige, kurzfristige und nieder-schwellige Kommunikation</td>
<td>• Wahrnehmungen nur auf einem ein-zigen Sinneskanal möglich</td>
</tr>
<tr>
<td>• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel und häufig kostenlos</td>
<td>• Weniger geeignet für Mehrpersonen-Systeme</td>
</tr>
<tr>
<td>• im Einzelsetting sehr effizient</td>
<td>• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme</td>
</tr>
<tr>
<td>• nützlich, um in Kontakt zu bleiben</td>
<td>• störungsanfällig je nach Aufenthalts-ort des Gegenübers</td>
</tr>
<tr>
<td>• Fokussierung aufgrund der Sinneskanalreduzierung (keine Ablenkung durch visuelle Reize)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Vor- und Nachteile im Mailkontakt:

<table>
<thead>
<tr>
<th>+</th>
<th>—</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel</td>
<td>• fehlende Wahrnehmungsmöglichkeiten von Stimme, Körperhaltung und Mimik</td>
</tr>
<tr>
<td>• sehr gut geeignet für schambesetzte Themen</td>
<td>• Asynchrone Kommunikation, =&gt; Wartezeit bis Antwort kommt</td>
</tr>
<tr>
<td>• Möglichkeit für Nachdenkpausen</td>
<td>• Schriftform für manche Klientinnen und Klienten sehr voraussetzungs-voll</td>
</tr>
<tr>
<td>• Möglichkeit etwas zu deponieren</td>
<td>• nicht geeignet für dringende Anliegen</td>
</tr>
<tr>
<td>• Beratung wird dokumentiert (für Klient/in und Berater/in ggf. von Vorteil)</td>
<td>• Datenschutzfragen (z.B. Mailkontakt über Outlook)</td>
</tr>
<tr>
<td>• ideal für Beratungslernen</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Vor- und Nachteile im Textchat:

<table>
<thead>
<tr>
<th>+</th>
<th>—</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• sehr schnell</td>
<td>• fehlende Wahrnehmungsmöglichkeiten von Stimme, Körperhaltung und Mimik</td>
</tr>
<tr>
<td>• quasi-synchrones Medium</td>
<td>• Schnelligkeit kann herausfordernd sein</td>
</tr>
<tr>
<td>• geeignet für kurze Infos</td>
<td>• begrenzte Form der Kommunikation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Gefahr der Missverständnisse</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Planung von Blended Counseling

Nachfolgend finden sich einige grundsätzliche Fragen, die sich Organisationen und deren Mitarbeitende stellen sollten, bevor die konkrete Umsetzung von Blended Counseling im Beratungsprozess angegangen wird.

**KONZEPTIONELLE ÜBERLEGUNGEN**

*Welche konzeptionellen Grundlagen sind erforderlich?*

In der Vorbereitung auf ein Blended Counseling-Angebot sollten zunächst in der Organisation und im Team einige konzeptionelle Fragen geklärt werden:

- Welche Motive verknüpfen sich mit dem Einsatz von Blended Counseling?
- Welche Aspekte sprechen organisational für eine Nutzung von Blended Counseling?
- Welche Klientinnen und Klienten sind bei der Planung von Blended Counseling im Blick?
- Wer könnte wie von einem weiterentwickelten Beratungsangebot profitieren?
- Ist die Umsetzung von Blended Counseling freiwilliger oder verpflichtender konzeptioneller Bestandteil in der Organisation?

Für eine gelingende Implementierung von Blended Counseling ist es hilfreich, wenn

- mediengestützte Beratung konzeptionell verankert ist und dieselbe Anerkennung erfährt wie Face-to-Face-Beratung (Legitimität und Gleichwertigkeit der mediengestützten Beratung)
- angemessene Zeitressourcen für die Vorbereitung und Durchführung eingeplant werden
- es geregelte Präsenzzeiten und ein definiertes Vorgehen bei der Übergabe gibt, wenn mehrere Mitarbeitende in den Prozess involviert sind
- bei der Festlegung der Erreichbarkeit bzw. Antwortfrequenz und -schnelligkeit die persönlichen Grenzen der Fachkräfte sorgsam berücksichtigt werden
- im Beratungsteam Ideen entwickelt werden, wie Klientinnen und Kunden für die Chancen mediengestützter Beratung sensibilisiert werden können
- im Beratungsteam Ideen entwickelt werden wie Klientinnen und Kunden für die Bedeutung des Schutzes ihrer Persönlichkeitsrechte sensibilisiert werden können.
Welche Ziele bezogen auf den Beratungsprozess stehen im Fokus?

Vor der Umsetzung eines Blended Counseling-Prozesses sollten sich die beratenden Personen (mit Hilfe der Szenario-Vorlage) überlegen, welche der untenstehenden Zielbereiche für den jeweiligen Klienten / die jeweilige Klientin im Fokus stehen.

Ziele, bezogen auf die Phase vor der Beratung

Die Beratungsorganisation bietet potenziellen Klientinnen und Klienten
• einen verbesserten Zugang zu ihrem Beratungsangebot, indem neben dem telefonischen Erstkontakt weitere Kontaktmöglichkeiten existieren (z.B. über einen Intake-Chat).
• einen niederschwelligten Zugang, indem ein Erstkontakt über verschiedene kommunikative Settings möglich ist, um so die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme zu reduzieren

Durch einen unkomplizierten Erstkontakt soll zeitnah eine erste Klärung erfolgen, inwieweit die interessierte Person mit ihrem Anliegen an der richtigen Stelle ist. Dadurch soll die Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessert werden.

Ziele, bezogen auf die Phase während der Beratung

Die Beraterin bzw. der Berater ermöglichen der Klientin bzw. dem Klienten über den Einbezug digitaler Medien auch kurzfristig Kontakt aufzunehmen und dadurch die Zeiten zwischen zwei Face-to-Face-Gesprächen bewusst nutzen. Dies zielt darauf ab, die Beratungsbeziehung zu stabilisieren und den Beratungsprozess bei Bedarf phasenweise zu intensivieren, um dadurch die Anzahl der Kontaktabbrüche zu reduzieren bzw. einem möglichen Kontaktabbruch vorzubeugen.

Wird der Beratungsprozess durch den Einbezug verschiedener Medien flexibel und klientenorientiert gestaltet, so kann dadurch die Zielerreichung im Hinblick auf das Anliegen des Klienten bzw. der Klientin unterstützt und verbessert werden.

Ziele, bezogen auf die Phase nach Abschluss der Beratung


Übergeordnete Ziele

• Blended Counseling kann dazu beitragen, dass in der Organisation vorhandenen Ressourcen effizient einzusetzen. Zwar gilt es bei der Implementierung von Blended Counseling zunächst zu investieren, diese Investition kann sich mittelfristig jedoch auszahlen, wenn in Beratungsprozessen variabel verschiedene Beratungskontakte gemixt werden und unterstützt durch kürzere Beratungskontakte über digitale Medien ein gutes Beratungsergebnis erreicht werden kann.
• In allen Phasen zielt Blended Counseling auch auf eine höhere Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten mit der Beratung, da davon ausgegangen werden kann, dass diese Zufriedenheit den Beratungsprozess positiv unterstützt.
Was kennzeichnet einen Blended Counseling – Prozess?

Im Hinblick auf die Durchführung von Blended Counseling ist es sinnvoll, vorab verschiedene Standards zu konkretisieren, die das Beratungsformat kennzeichnen.

Die Beratungsorganisation bietet Klientinnen und Klienten eine Beratung, die

- **flexibel** ist.
  In den Beratungsprozess werden in Absprache mit dem Klienten bzw. der Klientin ganz unterschiedliche digitale Medien einbezogen.

- **bedürfnisorientiert** ist.
  Durch eine Wahlmöglichkeit für den Klienten bzw. die Klientin kann der Beratungsprozess eng an den kommunikativen Vorlieben und Bedürfnissen des Klienten bzw. der Klientin ausgerichtet werden.
  Durch den Einbezug verschiedener digitaler Medien kann die Beraterin bzw. der Berater kurzfristig auf eine veränderte Situation beim Klienten bzw. der Klientin reagieren. Zudem können der Klient bzw. die Klientin auch kurzfristig Kontakt mit der Beratungsperson aufnehmen.

- **lebensweltnah** ist.
  In den Beratungsprozess werden digitale Medien einbezogen mit denen der Klient bzw. die Klientin wenn möglich bereits im Alltag positive Vorerfahrungen gesammelt hat. Es kann erforderlich sein für die Beratung auf ein datenschutzkonformes Tool zu wechseln, jedoch können Vorerfahrungen mit alltagsnahen Tools auch für die Verwendung bisher unbekannter Tools hilfreich sein.

- **niederschwellig** ist.
  Durch den Einbezug digitaler Medien kann die Beratung in Teilen auch orts- und zeitunabhängig durchgeführt werden.

- **lösungsorientiert** ist.
  durch den Einbezug verschiedener digitaler Medien und kurzfristiger Kontaktmöglichkeiten kann ein Veränderungsprozess der kleinen Schritte in Richtung auf eine Lösung zielführend unterstützt werden.

Wie sind die Voraussetzungen bei den Mitarbeitenden?


- Wie wird die Motivation für den Einsatz von Blended Counseling eingeschätzt?
- Wie schätzen die Mitarbeitenden ihre eigene Medienaffinität und ihr eigenes Mediennutzungsverhalten ein?
- Über welche allgemeinen Medienkompetenzen verfügen die Mitarbeitenden?
- Über welche spezifischen Medienkompetenzen bezogen auf die ausgewählten Tools bzw. Plattformen verfügen die Mitarbeitenden?
- Welche Haltung zeigen die Mitarbeitenden im Hinblick auf die Gleichwertigkeit verschiedener kommunikativer Settings sowie bezogen auf den Setting- und Kulturwandel?
- Welche Qualifikationsmöglichkeiten (intern / extern) gibt es?
- Welche regelmässigen Reflexions- / Qualitätsüberprüfungsgefäße (Intervision) können innerhalb der Organisation und für den Austausch unter den Fachkräften angeboten und genutzt werden?
Welche Ausstattung ist für eine professionelle Umsetzung von Blended Counseling erforderlich?

Im Hinblick auf die Ausstattung gibt es verschiedene Möglichkeiten für die Implementierung und Umsetzung. Zunächst sollten organisational folgende Fragen geklärt werden:

- Welche Aspekte sprechen für die Nutzung bestimmter Medien im Rahmen von Blended Counseling?
- Welche Ausstattung ist bereits vorhanden?

TECHNIK UND TOOLS

Bezüglich der technischen Ausstattung sollten in einem zweiten Schritt folgende Fragen geklärt werden:

- Welche technischen Lösungen sind für unsere Organisation bzw. für unser Beratungsangebot sinnvoll?
- Welche sind realisierbar? (Kosten, Qualifizierungsaufwand, Datenschutz -> s. Checkliste Datenschutz im Anhang)
- Welche technische Ausstattung ist verfügbar in der Organisation?
- Welche technische Ausstattung ist verfügbar bei den Klientinnen und Klienten?
- Inwiefern ist der Datenschutz bei den jeweiligen Medien gewährleistet?
- Sind die jeweiligen Anwendungen einfach zu installieren und zu nutzen? (Nutzerfreundlichkeit/Usability)
Umsetzung von Blended Counseling im Beratungsprozess

**EMPFEHLUNGEN FÜR BERATENDE**

Welche fachlichen und technischen Kompetenzen sind bei den beratenden Personen gefordert?

Beratende sollten

- die Vor- und Nachteile der verschiedenen kommunikativen Settings und damit einhergehend die Potenziale der einzelnen Tools kennen
- in der Lage sein die verschiedenen Möglichkeiten von Blended Counseling orientiert am Klienten bzw. der Klientin im Beratungsprozess differenziert zu nutzen
- über schriftliche Formulierungskompetenz in der Beratung verfügen (Schulung oder Mentoring durch erfahrene Mitarbeitende, z.B. SafeZone-Beraterinnen und -berater)
- Wirkfaktoren von Beratung auch im Blended Counseling berücksichtigen und umsetzen können
- über Kompetenz zur Komplexitätsreduktion verfügen
- die aktuellen Datenschutzbestimmungen kennen und in der Beratung anwenden können
- in der Lage sein, Klientinnen und Klienten für die Chancen von Blended Counseling zu sensibilisieren
- in der Lage sein, Klientinnen und Klienten für die Bedeutung von beraterischer Vertraulichkeit und damit einhergehend für die Verwendung von datenschutzkonformen Tools zu gewinnen.

**EMPFEHLUNGEN FÜR DAS ERSTGESPRÄCH**

Bereits vor dem Erstgespräch sollte der Beraterin bzw. der Berater

- die Verfügbarkeit verschiedener digitaler Medien in der Organisation klären
- sich über die eigenen Medienpräferenzen im Klaren sein.

Bei einem Erstgespräch empfiehlt es sich gemeinsam mit der Klientin bzw. dem Klienten folgende Punkte zu klären/anzugehen:

- Bedürfnisse / Anliegen auf Seite Klientel
- Medienaffinität der Klientin / des Klienten
- Bevorzugte Medien der Klientin / des Klienten
- Verfügbarkeit der Medien auf Seiten Klientel
- Erreichbarkeit, Antwortfrequenz und -schnelligkeit
- Sensibilisierung Datenschutz
- Technische Voraussetzungen und die Hilfestellung mit FactSheets
- Installation Tools

Sind diese Punkte geklärt und hat man sich geeinigt welche Kommunikationskanäle potenziell zusätzlich in den Beratungsprozess einbezogen werden, so können die entsprechenden Tools so gleich gemeinsam installiert werden oder aber die entsprechenden FactSheets mitgegeben werden.

**EMPFEHLUNGEN FÜR DIE MEDIENWAHL / DEN MEDIENWECHSEL**

**Was spricht für einzelne Tools oder eine integrierte Plattform?**


**Wer steuert den Medienwechsel?**

Im Beratungsverlauf steuert einerseits der Klient bzw. die Klientin, wenn er oder sie über verfügbare digitale Medien den Berater bzw. die Beraterin kontaktiert. Zum anderen steuert vor allem auch die Fachperson, da diese die jeweiligen spezifischen Vor- und Nachteile kommunikativer Settings kennt und deren Nutzen im Beratungsprozess besser einschätzen kann. Insofern ist es letztendlich ein Wechselspiel zwischen Klientenorientierung und beratungsfachlicher Prozessgestaltung.

**Zum Abschluss**


Im Projekt hat sich gezeigt, dass die Mediennutzung und Akzeptanz durch Klientinnen und Klienten korrespondieren mit der Medienaffinität und Medienkompetenz der Beratenden. Zugleich ist dies ein Entwicklungsprozess für Beratende und es kann unterstützend sein, sich hier kollegial zu unterstützen. Darüber hinaus sind Neugier, Offenheit und Experimentierfreude hilfreich um sich auf dieses «Neuland» zu begeben.
Weitere organisationale Aspekte zur Implementierung von Blended Counseling

**EMPFEHLUNGEN FÜR DIE LEITUNGSEBENE**

Für eine gelingende Umsetzung von Blended Counseling ist es hilfreich, wenn

- Leitung und Fachebene dahinterstehen und das Projekt tragen
- vor der Einführung von Blended Counseling in einem partizipativen Prozess Ziele, Zweck und Möglichkeiten definiert werden
- die Leitungsebene die Sensibilisierung der Fachmitarbeitenden für das Thema gezielt fördert
- eine Evaluation der Kompetenzgrundlagen für Blended Counseling erfolgt.

**Finanzierung**

Für die Umsetzung von Blended Counseling ist es notwendig, dass mediengestützte Beratung abrechenbar ist. Insofern sollten die jeweiligen Abrechnungsmöglichkeiten geklärt bzw. neue Abrechnungsfaktoren definiert werden.

Klar definierte Abrechnungsmöglichkeiten können sich positiv auf die Medienwahl im Blended Counseling-Prozess auswirken, wenn Beratende die beraterische Nutzung von digitalen Medien als legitim erleben und als Beratungskontakt adäquat erfassen können.

**Abläufe**

Wer sollte intern einbezogen werden?

- Datenschutzbeauftragte/r
- IT
- Kommunikation
- Fachpersonen prozessmethodische Fragen
- Sachbearbeitung
- Controlling: Gewährleistung der Kompatibilität mit vorhandenen Controlling-Instrumenten

Wer sollte extern einbezogen werden?

- Zuständige Datenschutzstelle (kantonal, städtisch)
- Tool- bzw. Plattformanbieter
- Schulungsanbieter

**Datenschutz**

Die Gewährleistung der gesetzlichen Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit und Datenschutz liegen in der Verantwortung der Leitung. Nähere Ausführungen dazu finden sich in der Checkliste Datenschutz im Anhang B.
Anhang B  Checkliste Datenschutz

Die folgenden Fragen können dabei helfen, sich die eigene Umgangsweise bzw. jene der Organisation in Bezug auf personenbezogene Daten und mögliche Geheimnisse der Klientinnen und Klienten in einem ersten Schritt bewusst zu machen. Nur wenn die verschiedenen Aspekte im Blick sind und ein Gesamtkonzept umgesetzt wird, ist von einem hohen Datenschutz- und Datensicherheitsniveau auszugehen.

Organisationale Ebene

- Welche rechtlichen Regelungen gibt es für meine Einrichtung bzw. meine Tätigkeiten?
- Was sind die zuständigen Behörden für die Datenschutzaufsicht?
- Muss in meiner Stelle ein Datenschutzbeauftragte/r bestellt werden?
- Wo fallen personenbezogene Daten an?
- Auf welcher Grundlage (Einwilligung/Gesetz?) erfolgt die Erhebung, Speicherung und Nutzung dieser Daten?
- Gibt es besonders sensible Daten (z.B. zu Gesundheit, Religion etc.), die eines besonderen Schutzes bedürfen?
- Gilt es über den Datenschutz hinaus auch Berufsgeheimnisse zu schützen?
- Gibt es in meiner Organisation konkrete Vorgaben zum Umgang mit diesen Daten?
- Gibt es gesetzliche Auskunftspflichten?
- Sind diese Vorgaben bei den Beteiligten bekannt?
- Werden die Daten effektiv geschützt (Datenschutz, Konkretisierung s. unten)?
- Werden personenbezogene Daten oder Geheimnisse an Dritte übermittelt?
- Auf welcher Grundlage (Einwilligung/Gesetz?) erfolgt eine etwaige Übermittlung?
- Erfolgt ein möglicher Datentransfer auf einem geschützten Weg?
- Existiert ein umfassendes Datenschutz-/Sicherheitskonzept?
- Sind dabei die datenschutzrelevanten Prozesse, alle beteiligten Personen, die gesamte Technik und die Organisation im Blick?

Folgende grundlegenden sicherheitstechnischen Aspekte sollten bei der Toolauswahl durch die Organisation berücksichtigt werden:

- Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte (zwangend)
- Ende-zu-Ende Verschlüsselung beim Datentransfer (zwangend)
- Offener Quellcode der Software (zwangend)
- Server-Standort in der Schweiz (datenschutzrechtlich von grossem Vorteil)
- Möglichkeit eines anonymen Accounts (datenschutzrechtlich von Vorteil)
Ebene der Nutzerinnen und Nutzer

Die offizielle Schweizer Seite MELANI benennt hilfreiche Verhaltensregeln im Umgang mit PC und Smartphone, welche für die Beratungspersonen teilweise mit organisationalen Regelungen und Vorgaben einhergehen:

- Verwendung sicherer Passwörter: Mindestens 8 Zeichen mit Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen; Passwort regelmäßig ändern und unzugänglich aufbewahren, nicht mehrfach verwenden
- Regelmäßige Updates der Computerprogramme (Betriebssystem, E-Mailprogramm, alle aktualisierbaren Anwendungen), aber nur vom Hersteller
- Keine Programme aus unsicherer Quelle verwenden
- E-Mails nur aus sicherer Quelle: Gefahr vor Viren, Würmern und Trojanischen Pferden
- Stets aktuelle Antivirusprogramme und Firewall nutzen
- Datensicherung
- Vorsicht beim Surfen im Internet: Keine Dateien aus unsicherer Quelle aktivieren
- Sichere Browsereinstellungen (Beschränkung JavaScript etc.)
- Zwei-Browser-Strategie: Wenn eine Sicherheitslücke bekannt, aber noch nicht geschlossen ist: Möglichkeit auf zweiten Browser umzusteigen
- Keine Freigaben auf dem Rechner (sogenannte Shares)
- Mobile Endgeräte (z.B. Smartphones) mit Passwort schützen und auch hier auf aktuellen Schutz achten: Updates, Antivirusprogramm etc.
- Verwendete WLAN/Router/Netzwerke absichern
- Physischer Schutz der Rechner, d.h. in abgeschlossenen Räumen unterbringen

Quelle: https://www.melani.admin.ch/melani/de/home/schuetzen/verhaltensregeln.html

Auf der Ebene der Beratungspersonen ist zusätzlich zu beachten:

- Datenschutzbeauftragte und Sicherheitsfachleute einbeziehen
- keine digitalen Anwendungen für vertrauliche Daten nutzen, die den erwähnten Sicherheitsaspekten nicht gerecht werden (z.B. Whatsapp, unverschlüsseltes Outlook-Mail).
- Sich zu aktuellen Datenschutzvorschriften informieren bzw. schulen (via Organisation)
- Klientinnen und Klienten für die Wichtigkeit der Vertraulichkeit als Beratungsstandard gewinnen
- Einverständnis der Klientinnen und Klienten zur Nutzung von Tools einholen (via organisationale Lösung)

Transparenz herstellen gegenüber den Klientinnen und Klienten bezüglich dem Umgang mit Personendaten, die aus digitaler Beratung resultieren (via organisationale Lösung)
### Blended Counseling-Szenario 1: Live-Chat für Interessierte

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</strong></td>
<td>Angehörige + Betroffene, mehrheitlich zwischen 30 – 60 Jahren (teilw. 20 – 70 Jahre)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>o wissen nicht genau, welche Unterstützungen es gibt oder was sie wollen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>o kennen die Fachstelle noch nicht und suchen passende Informationen und Unterstützung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>o sind ambivalent</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>o kennen Kosten und Aufnahmebedingungen nicht</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Evt.: Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>o suchen altersgruppengerechte Informationen und Unterstützung</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</strong></td>
<td>Internetzugang</td>
</tr>
<tr>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
<td>Anfrage über Chat</td>
</tr>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td>☑ Userlike-Chat ☑ Mailkontakt über HIN ☑ Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>☑ Telefon ☑ Messenger textbasiert</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Messenger Videochat ☑ Apps (z.B. Suchttagebuch)</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</strong></td>
<td>FOKUS: vor der Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</strong></td>
<td>Im Intake-Prozess sollen die Kontaktmöglichkeiten um die Dimension der Kurzberatung per Chat ausgebaut werden. Damit soll die Hürde zur Kontaktaufnahme nochmals gesenkt und der suchtspezifischen Ambivalenz-, Schuld- und Schamproblematik Rechnung getragen werden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>☑ Näher an der Lebenswelt des Klienten/der Klientin</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Verbesserten Zugang zum Beratungsangebot ermöglichen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Für Webvisitor: Niederschwelliger, anonymer und bequemer Erstkontakt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Für Fachstelle: Kurzintervention wirkt hemmungsabbauend, motivationsfördernd und einladend</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</strong></td>
<td>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden:</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Was könnten gute Gründe für die Wahl des Mediums sein (z.B. asynchron / synchron)</strong></td>
<td>☑ Userlike-Chat ☑ Telefon ☑ Mail</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ziele Klient/in gemäss Auftragsklärung</strong></td>
<td>Schnelle Antworten auf (spontane) Fragen, inkl. Informationsvermittlung, Kurzberatung, Empfehlungen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ggf. Triage zu anderen Fachstellen und Unterstützungsangeboten</td>
</tr>
<tr>
<td>Varianten für den Live-Chat</td>
<td>Live-Chat durch Sekretariatsmitarbeitende</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------------------</td>
<td>------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Klärung des Anliegens</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Beantwortung von Sachfragen (z.B. Hinweise auf Website-Kapitel, Termin- und Preisauskünfte, Vermittlung von Adressen u.ä.)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bei Fachfragen: interne Weiterleitung des laufenden Chats an Berater/in</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Live-Chat durch Berater/innen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Beraterische Klärung des Anliegens</td>
</tr>
<tr>
<td>• Kurzintervention/-beratung, Empfehlung, Angebot für Beratungsfortsetzung per Telefon oder F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>• Klärung, ob Anliegen erfüllt worden sind oder ob weitere Kontakte erwünscht sind</td>
</tr>
<tr>
<td>• evtl. Terminvereinbarung und Fortsetzung des Beratungsprozesses durch Berater/in =&gt; F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>• Fortsetzung: verschiedene Szenarien je nach Indikation</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Varianten für die Fortsetzung des Beratungsprozesses im Anschluss an den Live-Chat</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Varianten 1 und 2 umfassen ein Blended Counseling gemäß Verständnis des Projektes</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1) nach dem Live Chat mit einer Sekretariatsmitarbeiterin übernimmt Berater/in den Chat und setzt den Beratungsprozess später als Blended Counseling fort (Face-to-Face-Kontakt und weitere Kommunikationskanäle). 
2) nach dem Live-Chat mit dem Berater/ der Beraterin setzt diese/r den Beratungsprozess später telefonisch und/oder im Face-to-Face-Kontakt fort.
3) Im Rahmen des Live-Chats vergibt die Sekretariatsmitarbeiterin einen Termin für einen F2F-Beratung bei einer Beraterin / einem Berater
4) Im Rahmen des Live-Chats triagieren die Sekretariatsmitarbeiterin oder ein/e Berater/in den Interessenten/die Interessentin an SafeZone (Kontakt endet nach Triage zu SafeZone)
5) Im Rahmen des Live-Chats triagieren die Sekretariatsmitarbeiterin oder ein/e Berater/in den Interessenten bzw. die Interessentin an eine andere / passendere Stelle (Kontakt endet nach Triage zu anderer Organisation)
6) Kontakt endet nach Erläuterung der Fachstellenangebote, Hinweis auf SafeZone sowie Einladung zu erneutem Live-Chat-Kontakt (Ergebnis offen)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in</td>
</tr>
<tr>
<td>• Erstes Informationsbedürfnis wird unbürokratisch, spontan und kostenlos gestillt</td>
</tr>
<tr>
<td>• Austausch mit Fachperson ist anonym, kostenlos und unverbindlich</td>
</tr>
<tr>
<td>• Erstkontakt geknüpft, KL hat weiterhin Wahlfreiheit und bestimmt den nächsten Kanal</td>
</tr>
<tr>
<td>• Spätere Wiederaufnahme des Chats möglich (auch Telefon, Mail)</td>
</tr>
<tr>
<td>• schnelle Terminvereinbarung für pers. Beratung</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• bei komplizierten Fragen oder komplexen Fragestellungen =&gt; Empfehlung durch Berater/in zum Mediawechsel: Fortsetzung der Beratung per Telefon oder F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>• KL sollte den nächsten Kontakt selber initiieren</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Herausforderungen:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Live-Chat nur während Bürozeiten verfügbar</td>
</tr>
<tr>
<td>• wo liegt die (Effizienz-)Grenze für Chat?</td>
</tr>
<tr>
<td>• Chat nur in Deutsch, andere Sprachen telefonisch oder persönlich</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Wechsel von der Sekretariats-MA zu einer Beraterin bzw. einem Berater</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Voraussetzung: zeitliche Verfügbarkeit einer Beraterin oder eines Beraters im Hintergrund</td>
</tr>
<tr>
<td>• analog zur Auskunftserteilung per Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td>• Beratende sind teilw. auf Störungsbilder spezialisiert</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Blended Counseling-Szenario 2: Beratung von temporär anwesenden Klientinnen und Klienten

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</strong></td>
<td>Klientinnen und Klienten, denen – aus verschiedenen Gründen - ein persönliches Erscheinen in der Beratungsstelle (vorübergehend) nicht möglich ist.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| | • Örtliche Distanz  
  - Klientin / Klient, der/die sich im Ausland befindet  
  - Klientin / Klient mit eingeschränktem Bewegungsradius  
| | • Zeitliche Einschränkungen bzw. Passung der möglichen Zeitfenster  
  - z.B. Beratung von berufstätigen Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen,  
  - Beratung von Personen mit Betreuungspflichten  
  - (über Mittag, in Pause), Abwesenheit ungünstig (Arbeitsplatz)  
| | • körperliche oder psychische Einschränkungen (z.B. Angststörung), welche das Verlassen des Hauses begrenzen |
| Zielgruppe sind Klientinnen und Klienten, zu denen bereits Kontakt besteht, d.h. die zuvor in einer F2F-Beratung waren. |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</th>
<th>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen) | ☑ Mailkontakt über HIN  
  ☑ Mailkontakt über Proton  
  ☑ Telefon  
  ☑ Messenger textbasiert  
  ☑ Userlike |
| Von der Beraterin / dem Berater realisierbar |

### FOKUS: Während der (laufenden) Beratung

- Verbesserung des Zugangs zum Berater bzw. der Beraterin im Beratungsprozess, insbesondere erweiterte Kontaktmöglichkeiten für Klientinnen und Klienten mit begrenzter zeitlicher und / oder örtlicher Verfügbarkeit.  
- Intensivierung des Beratungsprozesses  
- Gewährleistung von Beratungsstringenz trotz begrenzter zeitlicher und / oder örtlicher Verfügbarkeit des Klienten / der Klientin  
- Stabilisierung der Beratungsbeziehung  
- Effizienter Ressourceneinsatz  
- Verbesserung der Nachhaltigkeit der Beratung

### Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt

<table>
<thead>
<tr>
<th>Was könnten gute Gründe für die Wahl des Mediums sein (z.B. asynchron / synchron)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden  
  ☑ Mailkontakt über HIN oder Proton  
  ☑ Messenger Nachricht  
  ☑ Telefon |
Syncrone Medien sind vorzuziehen, wenn (laufende) Unsicherheiten / Klärungen auf Beziehungs- oder inhaltlicher Ebene ausschlaggebend sind.  
Einsatz von asynchronen Medien ist möglich, wenn kaum Unsicherheiten bzw. Klärungen (inhaltliche / beziehungsmässig) notwendig und Klient/in. einigermassen psychisch stabil und gut strukturiert ist.  
Medienwahl in Abhängigkeit von  
  • Art der Einschränkung (zeitlich, örtlich, physisch, psychisch etc.)  
  • Grad der Einschränkung |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Medienpräferenz des Klienten / der Klientin (abgestimmt auf die Alltagsverhältnisse, Bedürfnisse, Ressourcen der KL)

Herausforderungen:
• Können Klientinnen und Klienten dazu bewogen werden ein zusätzliches Tool zu installieren?
• Gerade Klientinnen und Klienten mit psychischen oder physi-schen Einschränkungen sind ev. auch begrenzt im Umgang mit digitalen Medien (z.B. Video-Chat, Mail)
• Erfordert sorgfältige Abwägung der Indikation (z.B. bei depressi-vem Rückzugsverhalten)

Das erweiterte Setting erleichtert das Dranbleiben bei (vorübergehen-der) Abwesenheit.

Können Klientinnen und Klienten dazu bewogen werden ein zu-sätzliches Tool zu installieren?

Gerade Klientinnen und Klienten mit psychischen oder physi-schen Einschränkungen sind ev. auch begrenzt im Umgang mit digitalen Medien (z.B. Video-Chat, Mail)

Erfordert sorgfältige Abwägung der Indikation (z.B. bei depressi-vem Rückzugsverhalten)

Das erweiterte Setting erleichtert das Dranbleiben bei (vorübergehen-der) Abwesenheit.

Das erweiterte Setting erleichtert das Dranbleiben bei (vorübergehen-der) Abwesenheit.

Das erweiterte Setting erleichtert das Dranbleiben bei (vorübergehen-der) Abwesenheit.

Ziele werden individuell vereinbart.

Erstkontakt kann über div. Kanäle erfolgen (Mail, Tel., Live-Chat, F2F)

Die unterstützungssuchende Person kann aus verschiedenen Gründen nicht vor Ort sein, kann aber dank des Einbezugs von verschiedenen digitalen Medien trotzdem Hilfe in Anspruch nehmen bzw. den Beratungsprozess fortführen.

Es ist ein möglichst früher F2F-Kontakt zu Beginn des Beratungsprozesses vorgesehen. Zeigt sich, dass für Kl. F2F nur erschwert oder gar nicht möglich ist => Vereinbarung von Beratung über verfügbare Ka-
näle.
• regelmässige, ev. eher kürzere Kontakten über Telefon oder Chat.
• Falls vereinbarter Kontakt verhindert, Neuvereinbarung Termin über Mail.
• Auch Beraterisches über Mail möglich, falls Voraussetzungen zu asynchronem Kanal erfüllt (s. oben).
• F2F-Gespräche für längere Stao-Bestimmungen.

<table>
<thead>
<tr>
<th>BC-Prozessverlauf</th>
<th>Einstieg</th>
<th>Veränderung</th>
<th>Abschluss</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Digitale mediengestützte Beratung</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>Mail</td>
<td>Messenger / Nachricht</td>
<td>Messenger</td>
<td>Video-chat</td>
</tr>
<tr>
<td>Messenger Videochat</td>
<td>Telefon</td>
<td>Telefon</td>
<td>Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefon</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>F2F-Beratung</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Blended Counseling-Szenario 3: Beratung im Mehrpersonen-Setting

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</td>
<td>Im Fokus stehen Beratungen, in die mehrere Personen einbezogen werden</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Beispiel 1: Eine Angehörige eines kiffenden Jugendlichen ruft an und möchte Infos zur Substanz sowie Tipps, wie sie sich verhalten solle. Termin mit Jugendlichen ist nicht möglich, da in Lehre ausserkantonal.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Beispiel 2: Paar kommt ins Gespräch (z.B. Thema Alkohol der Frau). Durch die Kinderbetreuung und die Jobs der beiden wäre ein nächster F2F-Termin erst in 2 Monaten möglich. Das Paar möchte dranbleiben und so schnell wie möglich das Problem bearbeiten.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</th>
<th>Von Klienten / Klientin verfügbar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
<td>Beispiel 1: Telefon Beispiel 2: Mail, Messenger (Gruppenchat)</td>
</tr>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td>☒ Mailkontakt über HIN ☒ Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>☒ Telefon ☒ Messenger textbasiert ☒ Userlike</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</th>
<th>FOKUS: Während der (laufenden) Beratung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Welchen Mehrwert soll BC bringen? Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>☒ Näher an der Lebenswelt des Klienten / der Klientin</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessern</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Erweiterte Kontaktmöglichkeiten für Klientinnen und Klienten im Beratungsprozess</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Effizienter Ressourceneinsatz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Verbesserung der Nachhaltigkeit der Beratung</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</th>
<th>Mehrfachnennungen möglich</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden</td>
<td>☒ Mailkontakt über HIN oder Proton ☒ Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Messenger textbasiert (Gruppenchat)</td>
</tr>
<tr>
<td>Begründung: Alle Beteiligten können ggf. gleichzeitig informiert werden. Telefon wie auch Mail sind niederschwellig.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Erstgespräch und Abschlussgespräch ggf. F2F</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Telefonberatung mit Eltern und Jugendlichen (Telefonkonferenz)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Telefon, da Jugendliche/r ausserkantonal tätig ist und Anrufe auch zu Randzeiten möglich (Beispiel 1)</td>
</tr>
<tr>
<td>Mail:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Weiterleitung von Informationen an alle Beteiligten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ortunabhängige Beratung möglich</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• asynchrones Medium um zwischen den Telefonterminen bei Bedarf etwas deponieren zu können.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• schriftlicher Verlauf ist für alle Beteiligten jederzeit abrufbar bzw. Nachlesen möglich</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beispiel 2: synchrone Kanäle eher weniger geeignet</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mögliche Ziele Klient/in bzw. Klientensystem</th>
<th>Beispiel 1:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige/r: Mutter möchte mit einer Fachperson Fragen zu Cannabis klären, Unterstützung für ihren Sohn, wie auch für sich erhalten.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf**

| Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in | Beispiel 1: Telefon da sich die Angehörige per Telefon fürs Erstgespräch gemeldet hat. Gemeinsam wurde besprochen, wie der/die Jugendliche am besten erreicht werden kann.
| Beispiel 2: Ausgangspunkt ist der Wunsch des Paares in den Prozess einzusteigen und ohne Unterbruch weiterarbeiten zu wollen. Beratung erfolgt überwiegend per Mail |

| Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen) | Herausforderung:
  - zeitlich gebunden: Telefontermin muss vereinbart werden
  - Ziel wäre es durch die Medienwahl und den gezielten Medienwechsel die Bereitschaft des/der Jugendlichen für eine Mitarbeit zu erhöhen

  Beispiel 2:
  - regelmässige Rückmeldungen von beiden per Mail (beide im CC)
  - Es ist möglich Fragen zu stellen, gemeinsame Aufgaben zu geben und Links mit Informationen zu senden
  - Beraterisch herausfordernd ist es auch in der asynchronen Kommunikation die Bedürfnisse aller Beteiligten im Blick zu behalten
  - Die Themen Datenschutz sowie mögliche Wartezeiten auf Antworten sollten mit den Beteiligten geklärt werden.

---

**BC-Prozessverlauf**

| Digitale mediengestützte Beratung | Mail | Mail | Mail | Mail |
| Telefon | Telefon | Telefon |

| F2F-Beratung | F2F | F2F | F2F |
### Blended Counseling-Szenario 4: Krisenbegleitung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</strong></td>
<td><strong>FOKUS: Während der (laufenden) Beratung</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
<td>✗ Kurzfristige Kontaktnopfizität im Beratungsprozess</td>
</tr>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td>✗ Intensivierung des Beratungsprozesses</td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>✗ Stabilisierung des Klienten / der Klientin zur Krisenbewältigung</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td><strong>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</strong></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>✗ Mailkontakt über HIN oder Proton</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>✗ Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>✗ Messenger textbasiert</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fällen mehrfache Wahl möglich</strong></td>
<td><strong>Mögliche Ziele Klient/in</strong></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>In der Krisensituation (alle Phasen):</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Krisenbewältigung, Handlungsanleitung, Emotionsregulation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Normalisierung der Akutsituation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Reguläre Ziele der Beratung können trotz Krise erreicht werden (z.B. kontrollierter Konsum, Abstinenz etc.)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</strong></td>
<td><strong>Unterstützungsbedarf ist erhöht, dies sehr kurzfristig. Durch Mail, Nachrichten und Telefon, Kurznachrichten und ggf. Mail kann dieser Bedarf abgedeckt werden (s.o.). Zeitnahe und situationsadäquate Intervention notwendig</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in</td>
<td><strong>Wenn der Berater / die Berater nicht im F2F-Setting agiert, sind die eigenen Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt, die unmittelbare Interaktion ist zwar kurzfristig und schnell möglich, jedoch beraterisch begrenzt</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Blended Counseling-Szenario 5: Beratung von Personen mit schambehafteter Problematik

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</td>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
</tr>
<tr>
<td>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</td>
<td>FOKUS: Während der (laufenden) Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</td>
<td>Curzfristige Kontaktmöglichkeit im Beratungsprozess</td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>Schambehaftete Themen wie Rückfall oder Misserfolg können sofort per Mail deponiert und im F2F-Kontakt ressourcenorientiert aufgenommen werden, ohne noch einmal Scham auslösende Details breitmachen zu müssen. Das Schreiben wirkt entlastend, beruhigend und ablenkend und hilft, Rückfälle abzuwenden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</td>
<td>Effizienter Ressourceneinsatz</td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Mailkontakt über HIN oder Proton</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prozess des Schreibens einer E-Mail-Nachricht als hilfreiche Sofortmassnahme bei Rückfallgefahren / Craving.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Emotionale Themen, die im Direktkontakt schwierig anzugehen sind, können mitgeteilt werden. Erhaltene Infos können im F2F-Kontakt aktiv behandelt werden, ressourcenorientierte Bearbeitung von kritischen Situationen, Reframings, konkrete Planung von nächsten Schritten.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mögliche Ziele Klient/in</td>
<td>Einstiegsphase: Informationen, Vertrauen &amp; Sicherheit gewinnen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Veränderungsphase: Verbesserung des Essverhaltens.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Abschlussphase: Neue Strategien sind bekannt und umgesetzt.</td>
</tr>
<tr>
<td>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</td>
<td>Motive Medienwahl aus Sicht Klientin</td>
</tr>
<tr>
<td>Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)</td>
<td>• F2F-Kontakte und E-Mail-Korrespondenz im Wechsel, E-Mail als Möglichkeit bei Rückfall</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• halbjährliche F2F-Standortbestimmung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Medienwechsel soll das jeweilige Bedürfnis der Klientin bzw. des Klienten berücksichtigen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Zeitliche Verzögerung bei Mailverkehr von ca. 2-4 Tagen muss mit Klientin bzw. Klient vorab besprochen werden.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Blended Counseling-Szenario 5: Beratung von Personen mit schambehafteter Problematik
### Blended Counseling-Szenario 6: Kontaktverlust droht

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</strong></td>
<td>Klientinnen und Klienten, die Termine nicht mehr wahrnehmen oder sich nicht mehr melden z.B. jüngere, sozialhilfeabhängige Personen, ohne eigenes Einkommen, eher schlechter Gesundheitszustand und alleine lebend, mit problematischem Konsum</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</th>
<th>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td>Mailkontakt über HIN</td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td>Telefon</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</th>
<th>FOKUS: Während der (laufenden) Beratung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</strong></td>
<td>□ Stabilisierung der Beratungsbeziehung</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Mehrfachnennungen möglich</strong></td>
<td>□ In Kontakt bleiben</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Wiedereinstieg in die Zusammenarbeit zwischen Klientin bzw. Klient und beratender Person zur Weiterführung des Beratungsprozesses</td>
<td>□ Verbesserung/Erweiterung der Nachsorge</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</th>
<th>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Mehrfachnennungen möglich</strong></td>
<td>□ Mailkontakt über HIN oder Proton</td>
</tr>
<tr>
<td>□ Telefon</td>
<td>□ Messenger textbasiert</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Mögliche Ziele Klient/in | |
|--------------------------| |
| **Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf** | • Idealerweise wurde zu Beginn des Beratungsprozesses (also vor einem Kontaktabbruch) gemeinsam geklärt, welche Schritte über welche Medien die Fachperson unternehmen kann. |
| Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in | • Bei drohendem Kontaktverlust kann es sinnvoll sein jede Möglichkeit zu nutzen unter Berücksichtigung der Absprachen, die mit dem Klienten bzw. der Klientin über die Medienwahl gemacht wurden |
| Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen) | • Bedürfnisse im Hinblick auf Kanalwahl auf Seiten KL ernst nehmen |
| | • Vermittlung von Hoffnung, Beistand und Fürsorge vs. Autonomiebedürfnisse der KL berücksichtigen |
### Blended Counseling-Szenario 7: Nachsorge

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</strong></td>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Mailzugang Proton oder HIN, Messenger installiert, Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Individuell zu klären – idealerweise Kontakt per Mail, um zeitanabhängig (Erreichbarkeit auch an Randstunden und Wochenenden) «abzuladen» und weiteres Vorgehen (Termine) zu vereinbaren, Chats als Krisenintervention</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Mailkontakt über HIN ☑ Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Telefon ☑ Messenger textbasiert ☑ Userlike</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</strong></td>
<td>FOKUS: Abschluss der Beratung / nach der Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Welchen Mehrwert soll BC bringen? Mehrfachnennungen möglich</strong></td>
<td>☑ Verbesserung/Erweiterung der Nachsorge</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Verbesserung der Nachhaltigkeit des in der Beratung Erreichten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Unkomplizierte Kontaktmöglichkeit für die Klientin bzw. den Klienten (zyklisches Verständnis von Suchtberatung)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</strong></td>
<td>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Mehrfachnennungen möglich</strong></td>
<td>☑ Mailkontakt über HIN oder Proton ☑ Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Messenger textbasiert ☑ Userlike</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Mail, Chat (terminiert), Telefon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Klient/in hat je nach Möglichkeiten und Bedürfnis die Wahlmöglichkeit, welches Medium passt. Ort- und teilweise zeittgebunden. F2F ist zunächst nicht vorgesehen, jedoch jederzeit nach Vereinbarung möglich</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Mögliche Ziele Klient/in</strong></td>
<td>Wechsel zwischen den einzelnen Medien sind dem Bedürfnis und den Möglichkeiten der Klientin bzw. des Klienten angepasst</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</strong></td>
<td>Abschlussgespräch F2F zur Besprechung der verschiedenen Möglichkeiten der Nachsorge verbindliche Abmachungen zum weiteren Vorgehen:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Potenziell in die Nachsorge einbezogene digitale Medien?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Möglichkeiten der Kontaktaufnahme?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Erreichbarkeit des Beraters / der Beraterin und Antwortfrequenz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Maximaler Umfang</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Turnus (regelmäßig oder bei Bedarf?)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Organisatorisches</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Einrichtung eines Accounts für geschützten Mailkontakt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Installation eines geeigneten Messengers</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Klärung der telefonischen Erreichbarkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Auseinandersetzung mit und Verschriftlichung einer allfälligen Krisensituation ist entlastend und kann für Klientin/Klient bereits erste Lösungssätze aufzeigen; kein zeitlicher Druck.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beraterin kann sich beim Nachlesen von Mail oder Chatlog in Ruhe ein Bild der Situation machen, vorhandene Ressourcen identifizieren, Möglichkeit für Recherche bei spezifischen Fragen</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Weiterer Verlauf:
- örtlich/zeitlich unabhängig, Medienwechsel bedürfnisangepasst,
- Verlauf ist dokumentiert und jederzeit nachlesbar, Fortschritte werden sichtbar gemacht
- Punktuelle Überprüfung/Einschätzung des laufenden Nachsorgeprozesses mittels Mail, Chat oder Telefon schafft Verbindlichkeit und wirkt motivierend (z. B. Gelegenheit für Beraterin, mit Komplimenten auf bereits Geleistetes einzugehen, Ermutigung zum Dranbleiben etc.)

sonstiges
Wenn es sich um die Nachsorge/-beratung nach F2F-, Onlineberatung oder Blended Counseling handelt, ist keine Neuanmeldung nötig, stattdessen eine (Auftrags-)Klärung für die Nachsorge (wer, wie, was etc.). Wenn sich jemand z. B. nach einem stationären Aufenthalt oder nach F2F bei einer anderen Beratungsstelle ausschließlich für die virtuelle Online-Nachsorge anmeldet, also ohne vorgängige Beratung, ist eine Form von Kontaktaufnahme nötig, um den Auftrag und das weitere Vorgehen (wer, wie, was) zu klären. Diese Variante wurde bisher nicht in Betracht gezogen, sie ist aber durchaus vorstellbar und könnte ein ergänzendes neues Angebot werden.

<table>
<thead>
<tr>
<th>BC-Prozessverlauf</th>
<th>Einstieg</th>
<th>Veränderung</th>
<th>Abschluss</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Digitale mediengestützte Beratung</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
<td>Telefon</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Telefon</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Blended Counseling-Szenario 8: Enriched Face-to-Face-Counseling

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</td>
<td>Klient oder Klient mit übermäßigem Alkohol- und Kokainkonsum, mobil und medienaffin</td>
</tr>
<tr>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
<td>Neben F2F verfügt der Klient / die Klientin über die entsprechenden Apps</td>
</tr>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>☒ Mailkontakt über HIN ☒ Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Telefon ☒ Messenger textbasiert ☒ Userlike</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC**

**Welchen Mehrwert soll BC bringen?**

Mehrfachnennungen möglich

**Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt**

Mehrfachnennungen möglich

**Mögliche Ziele Klient/in**

Allenfalls Übersicht über den Konsum, Steuerung, evtl. Einschränkung, Senkung des Konsums, kontrollierter Konsum

**Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf**

Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in

Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)

Nach der Erstabklärung und der Zielformulierung (2-3 F2F-Gespräche) installiert der Klient/die Klientin eine Konsumtagebuch-App (z.B. das ARUD-Konsumtagebuch).

Nutzung der App wird im Voraus geklärt. Es wird terminiert wann beispielsweise das Konsumprotokoll an den Berater/die Beraterin gesendet wird (bspw. einmal in der Woche).

In einer ersten Phase sendet er/sie jede Woche die Eintragungen und Auswertungen der App per Mail und erhält von der Beratungsperson eine Rückmeldung ebenfalls per Mail. Mit zunehmendem Fortschritt versendet der Klient/die Klientin die Logbücher vor dem nächsten F2F-Termin, damit diese an den Gesprächen besprochen werden können.

- Feedbacks von Seiten Berater/Beraterin können, wenn per Mail verfasst, vom Klienten / von der Klientin mehrmals und zeit-/ortsunabhängig gelesen werden.
- Verlauf ist mit Hilfe der App dokumentiert und nachzuvollziehen, Fortschritte können sichtbar gemacht werden.

Herausforderungen:

- Kl. muss dazu bewogen werden können, eine zusätzliche App zu installieren und zu nutzen.
eine gewisse Medienaffinität und auch Selbstdisziplin für die regelmässigen Tagebucheinträge wird vorausgesetzt.

<table>
<thead>
<tr>
<th>BC-Prozessverlauf</th>
<th>Einstieg</th>
<th>Veränderung</th>
<th>Abschluss</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Digitale mediengestützte Beratung</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>F2F-Beratung</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>F2F</td>
<td>ARUD</td>
<td>ARUD</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>F2F</td>
<td>ARUD</td>
<td>ARUD</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>F2F</td>
<td>ARUD</td>
<td>ARUD</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## Blended Counseling-Szenario 9: Beratung von Jugendlichen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Ambulante Suchtberatung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</strong></td>
<td>Medienaffine Jugendliche mit besonderen Bedarfen z.B. in der Phase der Pubertät</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beim Klienten / der Klientin verfügbar</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)</td>
<td>☒ Mailkontakt über HIN ☒ Mailkontakt über Proton</td>
</tr>
<tr>
<td>☒ Telefon ☒ Messenger textbasiert ☒ Userlike</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Apps (z.B. Suchttagebuch)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</strong></td>
<td><strong>FOKUS: Während der Beratung</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</td>
<td>☒ Näher an der Lebenswelt des Klienten bzw. der Klientin</td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>☒ Kurzfristige Kontaktmöglichkeit im Beratungsprozess</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Intensivierung des Beratungsprozesses</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Stabilisierung der Beratungsbeziehung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Verbesserung der Nachhaltigkeit von in der Beratung getroffenen Vereinbarungen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☒ Effizienter Ressourceneinsatz</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</strong></td>
<td>Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden</td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
<td>☒ Messenger Nachricht ☒ ggf. Messenger Videochat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Das Szenario erleichtert das Dranbleiben bei Beratungspausen und / oder (vorübergehender) Abwesenheit.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Mögliche Ziele Klient/in</strong></td>
<td>Beratungsziele werden individuell vereinbart.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)</td>
<td>In einem F2F-Kontakt zu Beginn des Beratungsprozesses wird der Einbezug eines Messengers in den Beratungsprozess besprochen und vorbereitet.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Regelmässige, eher kürzere Kontakte über digitale Medien kombiniert mit wiederkehrenden, sporadischen F2F-Kontakten.</td>
</tr>
<tr>
<td>Digitale mediengestützte Beratung</td>
<td>Einstieg</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>----------</td>
</tr>
<tr>
<td>Messenger / Nachricht</td>
<td><img src="image1.png" alt="Diagram" /></td>
</tr>
<tr>
<td>Messenger Videochat</td>
<td><img src="image4.png" alt="Diagram" /></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**F2F-Beratung**

- Einstieg: F2F
- Veränderung: F2F
- Abschluss: F2F
Raster für die Entwicklung eigener Blended Counseling-Szenarien

<table>
<thead>
<tr>
<th>Blended Counseling-Szenario: <em>(Titel einfügen)</em></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beratungskontext</td>
</tr>
<tr>
<td>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin</td>
</tr>
<tr>
<td>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>In der Beratungsteilnahme verfügbar</td>
</tr>
<tr>
<td>Von der Beraterin / dem Berater realisierbar</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren Blended Counseling <em>(welchen Mehrwert soll BC bringen?)</em></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mehrfachnennungen möglich</td>
</tr>
<tr>
<td>FOKUS: vor der Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>FOKUS: Während der Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>FOKUS: nach der Beratung</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vorbereitungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Was könnten gute Gründe für die Wahl des Mediums sein (z.B. asynchron / synchron) Mehrfachnennungen möglich</td>
</tr>
<tr>
<td>Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (Mehrfachnennungen erwünscht)</td>
</tr>
<tr>
<td>Begründung:</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Anhang zum Projektbericht: Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

#### Ziele Klient/in
gemäß Auftragsklärung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf</th>
<th>von Klient/in initiiert</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### BC Prozessverlauf

<table>
<thead>
<tr>
<th>Digitale medienstützte Beratung</th>
<th>Einstieg</th>
<th>Veränderung</th>
<th>Abschluss</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mail</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Messenger / Nachricht</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Messenger Videochat</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Telefon</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

| F2F-Beratung |  |  |  |
| --- |  |  |  |
| Dauer, Häufigkeit |  |  |  |
**Blended-Counseling Szenario 10: «Raumwechsel» – von der Onlineberatung zur Beratung vor Ort**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>SafeZone</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Ausgangslage</strong></td>
<td>Fortführung der Onlineberatung bei SafeZone im Face-to-Face-Kontakt bei derselben Beraterin, demselben Berater («zügelnder Counseling-Frame») Gemeinsame «Beratungsgeschichte» wird für weiteren Beratungsprozess genutzt (Zweiersetting) Klient/in und Berater/in wechseln gemeinsam vom «virtuellen Raum» in die Beratung vor Ort Idee: Die F2F-Beratung kann die (bereits stattgefundenen) intensiven Beratungskontakte bei SafeZone nutzen These: intensivere Beziehung im Onlinekontakt möglich Bisher wird bei SafeZone (bei Wunsch des KL. nach F2F) auf lokale Fachstellen verwiesen. Eine Fortsetzung des Beratungsprozesses ist nicht möglich.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Beschreibung Klient/in</strong></td>
<td>Denkbar sind zwei Gruppen KlientInnen mit Bedürfnis, die Beratungsbeziehung im F2F weiterzuführen (mit möglicher Nähe-Distanz-Problematik) KlientInnen, bei denen eine weitergehende F2F-Beratung indiziert ist</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kommunikationskanäle</strong></td>
<td>Bei SafeZone bisher genutzt: Mailberatung moderierter Chat Sprechstunde (Einzelchat) moderiertes Forum Selbsttests</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fortsetzung des Beratungsprozesses in F2F-Gesprächen im telefonischen Kontakt im flexiblen Wechsel zwischen F2F und Mailberatung SafeZone im flexiblen Wechsel zwischen F2F und weiteren digitalen Medien (unabhängig von SafeZone)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Begründungen für Wechsel</strong></td>
<td>Aus Sicht Klient/in der Prozess kann im Face-to-Face nahtlos fortgesetzt werden, der Klient bzw. die Klientin muss nicht bei einer neuen Person neu beginnen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aus Sicht Berater/in die bereits aufgebaute Beratungsbeziehung, d.h. die Bindung zwischen Klient/in und Berater/in bleibt erhalten und kann genutzt werden Ein Raumwechsel wäre auch von der Sprechstunde (Einzelchat) möglich; bei den Gruppenchats und Foren eher nicht, dort bräuchte es eine Zwischenschritt über Online-Einzelberatung via Mail oder Sprechstunde</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Impact</strong></td>
<td>=&gt; Nutzung des bestehenden Vertrauensverhältnisses förderlich für den Beratungsprozess =&gt; effizient Auswirkungen des Wegfalls der Projektion evtl. hinderlich =&gt; Impactfrage noch offen, müsste überprüft werden</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Herausforderungen</strong></td>
<td>Erkenntnisse zum Umgang mit Projektionen: Idealisierung der Beratenden und mögliche Desillusionierung der Klientin / des Klienten im F2F-Kontakt. Es sollte nicht der Eindruck entstehen, dass an SafeZone beteiligte Suchtberatungsstellen «Klienten abfangen» (Konkurrenzaspekt berücksichtigen).</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**Blended-Counseling Szenario 11: Digitaler Zugang im ambulanten Beratungskontext mit anschliessendem Wechsel zu SafeZone**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>Beratungsstelle vor Ort und SafeZone</th>
</tr>
</thead>
</table>

**Idee**


Wenn der Klient/die Klientin signalisiert, dass er / sie weiterhin im anonymen und / oder virtuellen Kontext verbleiben möchte, erfolgt eine Triage an die Mailberatung von SafeZone, d.h. ein Wechsel vom digitalen Zugang im ambulanten Beratungskontext zur Onlineberatung bei SafeZone.

Es soll ein niederschwelliger Zugang sein, nach einer ersten Orientierung im Live-Chat erfolgt bei Bedarf anschliessend eine Fortführung durch Mailberatung bei SafeZone

So könnte der Einstieg in eine Beratung bei SafeZone auch über eine Suchtfachstelle erfolgen.

**Beschreibung**

- **Klient/in welche Klient/in bei welchen Anliegen?**
  - Wunsch nach Verbleib im virtuellen Beratungskontext
  - Wunsch nach anonymer Beratung (z.B. zur Bearbeitung eines schambesetzten Themas)
  - Fehlende regionale Passung und / oder fehlende zeitliche Passung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kommunikationskanäle</th>
<th>In der Sucht-fachstelle</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Live-Chat</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kommunikationskanäle</th>
<th>Von Klient / Klientin für die Weiterarbeit gewünscht</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Fortsetzung des Beratungsprozesses bei SafeZone</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Mailberatung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☐ moderierter Chat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>☑ Sprechstunde (Einzelschat)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Begründungen für Wechsel**

- Durchlässigkeit zwischen Beratungsstellen und SafeZone herstellen.
- Bedürfnisse der Klienten ins Zentrum stellen
- Wechsel wäre auch direkt ins Sprechstundeangebot von SafeZone.ch möglich, so wie auch in die Gruppenchats und Foren. Sofern die Beratungsperson dieselbe bleiben soll, würde sich der direkte Wechsel sinnvollerweise auf die Optionen Mail oder Sprech-stunde beschränken

**Impact**

- ☑ Verbesserten Zugang zu Beratung ermöglichen
- ☑ Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessern
- ☑ Stabilisierung Beratungsbeziehung
- ☑ Effizienter Ressourceneinsatz

**Voraussetzungen bei SafeZone, beim KL., bei den Beratenden**

- Wunsch der Person nach onlinebasierter Beratung (s.o.)
- Ausreichend Beratende, die sowohl vor Ort als auch bei SafeZone beraten
- Je nach Zeitpunkt der Triage sollte eine Option sein ggf. bei derselben Beratungsperson bleiben zu können, d.h. auch bei SafeZone diese Berater/in zu haben

**Herausforderungen**

- Kooperation und Konkurrenz
- Wäre die personelle Kontinuität überhaupt leistbar?
### Blended-Counseling Szenario 12: Blended SafeZone Counseling (Mixed Model)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Beratungskontext</th>
<th>SafeZone</th>
</tr>
</thead>
</table>
| **Idee**         | Systematischer und konzeptionell fundierter Einbezug weiter digitaler Medien in den Beratungsprozess bei SafeZone ohne in den Face-to-Face-Kontakt zu wechseln.  
Flexible Wechsel innerhalb der Onlineberatungsplattform SafeZone mit Nutzung der verschiedenen Tools und Selbsttests.  
Eine Form von Blended Online Counseling (vgl. Weiss 2013) |

| Beschreibung Klientin / Klient | Besucherinnen und Besucher der Webseite SafeZone, die noch nicht bereit sind für Beratung, sich jedoch Gedanken über den eigenen Konsum machen  
Klientinnen und Klienten von SafeZone.ch mit Erstkontakt über Foren oder Chats, bei denen aufgrund einer individuellen Problemstellung eine weitergehende Mailberatung und Begleitung sinnvoll ist  
Klientinnen und Klienten von SafeZone.ch, bei denen der Einsatz therapeutischer Tools (Tagebuch, Zielerreichung) im Rahmen einer Mailberatung fachlich sinnvoll ist  
Klientinnen und Klienten von SafeZone.ch, die im Zuge einer laufenden Beratung eine fundierte Selbsteinschätzung wünschen (Anmerkung: es gibt viele Frage in Richtung: «wo stehe ich mit meinem Konsum, ist er schon problematisch…?» |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kommunikationskanäle</th>
<th>SafeZone</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>✓ Mailberatung</td>
<td>✓ moderierter Chat</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ moderiertes Forum</td>
<td>✓ Selbsttests</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Begründungen für Wechsel | Besucherinnen und Besucher der Webseite SafeZone, könnten z.B. über einen Selbsttest «abgeholt» werden, mit direkter Möglichkeit, das Testresultat in der Mailberatung gemeinsam anzuschauen. Der informative Charakter der Selbsttests erhält somit eine handlungsbezogene Komponente; Schwellen zur Suchthilfe können aufgrund des situativen und personalisierten Zugangs nochmals gesenkt werden. |

| Impact | Verbesserten Zugang zu Beratung ermöglichen; Schwellen weiter senken  
Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessern: ein Versorgungsmodell mit abgestuften Online-Interventionen im Sinne von «stepped care  
Motivierung, «Ambivalente ins Boot holen»  
Möglichst früh intervenieren |

| Voraussetzungen bei SafeZone, beim KL., bei den Beratenden | Set von Tools wäre implementiert und könnte flexibel genutzt werden  
Fachpersonen geschult zum Umgang mit den Tools |
ProtonMail – FactSheet für Fachkräfte

Beschreibung
− ProtonMail ist ein Schweizer E-Mail-Anbieter, welcher Wert auf Sicherheit legt.
− Die Basisversion von ProtonMail ist kostenlos.

Datenschutz
− ProtonMail unterliegt dem Schweizer Datenschutzrecht, weil es aus der Schweiz kommt.
− ProtonMail kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben, weil die Nachrichten automatisch verschlüsselt werden.
− Anonymität: Es werden keine persönlichen Informationen benötigt, um einen Account zu erstellen.
− Die Sicherheit der Software wird regelmässig überprüft.

Systemvoraussetzungen
− Auf dem Computer: aktueller Web-Browser
− Auf dem Smartphone (optional): Smartphone mit Android (ab Version 4.0.3) oder iOS (ab Version 8.0)

Registrierung
− Account anlegen unter: https://protonmail.com/de/signup
− Bei Bedarf: Apps für Smartphone installieren

Nutzungshinweise für Fachkräfte
− ProtonMail wird von den Fachkräften in der Regel am Desktop verwendet.
− Beratende legen sich kostenlos einen persönlichen Account an.
− Die Bezeichnung des Accounts wird ggf. organisational geregelt.
− Wenn man das Passwort vergisst, kann man es zwar zurücksetzen lassen, verliert aber den Zugang zu den alten E-Mails.
ProtonMail – FactSheet für Klientinnen und Klienten

Beschreibung
− ProtonMail ist ein Schweizer E-Mail-Anbieter, welcher Wert auf Sicherheit legt.
− Die Basisversion von ProtonMail ist kostenlos.
− ProtonMail kann man über einen Web-Browser nutzen. Es gibt auch Apps für das Smartphone (Android und iOS).

https://protonmail.com

Datenschutz
− ProtonMail unterliegt dem Schweizer Datenschutzrecht, weil es aus der Schweiz kommt.
− ProtonMail kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben, weil die Nachrichten automatisch verschlüsselt werden.
− Anonymität: Es werden keine persönlichen Informationen benötigt, um einen Account zu erstellen.
− Die Sicherheit der Software wird regelmässig überprüft.

Systemvoraussetzungen
− Auf dem Computer: aktueller Web-Browser
− Auf dem Smartphone (optional): Smartphone mit Android (ab Version 4.0.3) oder iOS (ab Version 8.0)

Registrierung
− Account anlegen unter: https://protonmail.com/de/signup
− Bei Bedarf: Apps für Smartphone installieren

Sicherheit im Internet
Die Webseite von MELANI (Melde- und Analysestelle Informationssicherheit) zeigt Verhaltensregeln auf, welche zu einem sicheren Umgang im Internet beitragen: https://www.melani.admin.ch/melani/de/home/schuetzen/verhaltensregeln.html
Threema Messenger - FactSheet für Fachkräfte

Beschreibung
- Threema ist ein Messenger aus der Schweiz, welcher Wert auf Sicherheit legt.
- Nachrichten werden automatisch verschlüsselt. Das heisst: Nur Absender/in und Empfänger/in können die Nachrichten lesen. (Beide müssen Threema nutzen.)
- Threema gibt es als App für Android, iOS und Windows Phone.
- Die App kostet rund drei Franken.
https://threema.ch/de

Datenschutz
- Threema unterliegt dem Schweizer Datenschutzrecht, weil es aus der Schweiz kommt.
- Threema kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben, weil die Nachrichten automatisch verschlüsselt werden.

Systemvoraussetzungen
- Smartphone mit Android (ab Version 4.1), iOS (ab Version 9.0) oder Windows Phone (ab Version 8)

Einrichten
- Nach der Installation der App erstellt man eine Threema-ID. Das ist die persönliche Adresse bei Threema. (Die Identität ist nicht an eine Rufnummer gebunden.)
- In einem zweiten Schritt wählt man einen Nickname (Spitzname).

Nutzungshinweise für Fachkräfte
- Threema kann mit der Web-Version am Desktop genutzt werden, damit man mit der Tastatur schreiben kann (siehe Systemvoraussetzungen).
- Es wird empfohlen, regelmässig ein Backup der Threema-ID vorzunehmen, um Daten bei Bedarf wieder herstellen zu können. Dies kann direkt in der App gemacht werden.
Threema Messenger - FactSheet für Klientinnen und Klienten

Beschreibung
− Threema ist ein Messenger aus der Schweiz, welcher Wert auf Sicherheit legt.
− Nachrichten werden automatisch verschlüsselt. Das heisst: Nur Absender/in und Empfänger/in können die Nachrichten lesen. (Beide müssen Threema nutzen.)
− Threema gibt es als App für Android, iOS und Windows Phone.
− Die App kostet rund drei Franken.
https://threema.ch/de

Datenschutz
− Threema unterliegt dem Schweizer Datenschutzrecht, weil es aus der Schweiz kommt.
− Threema kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben, weil die Nachrichten automatisch verschlüsselt werden.

Systemvoraussetzungen
− Smartphone mit Android (ab Version 4.1), iOS (ab Version 9.0) oder Windows Phone (ab Version 8)

Einrichten
− Nach der Installation der App erstellt man eine Threema-ID. Das ist die persönliche Adresse bei Threema. (Die Identität ist nicht an eine Rufnummer gebunden.)
− In einem zweiten Schritt wählt man einen Nickname (Spitzname).

Sicherheit im Internet
Die Webseite von MELANI (Melde- und Analysestelle Informationssicherheit) zeigt Verhaltensregeln auf, welche zu einem sicheren Umgang im Internet beitragen: https://www.melani.admin.ch/melani/de/home/schuetzen/verhaltensregeln.html
**Anhang E Materialien aus der Evaluation**

**Leitfaden für die Interviews mit Klientinnen und Klienten**

- Fragen zur Person (Alter, Geschlecht)
- Vorerfahrung mit digitalen Medien
  - im Alltag
  - in der Beratung

Weiter werden wir Ihnen Fragen stellen, welche sich darauf beziehen, wann sich nach Ihrer Einschätzung digitale Medien oder wann sich ein persönliches Gespräch in der Beratung eignet.

- Bitte beschreiben sie kurz wie eine typische F2F-Beratung abläuft? (Terminvereinbarung, Durchführung, Zwischenphase, ggf. Nachbereitung)
- Haben Sie bisher während der Beratung bereits digitale Medien verwendet?
- Was genau ist aus Ihrer Sicht von Vorteil bei einer F2F Beratung?
- Wo sehen Sie Herausforderungen?
- Gibt es ein digitales Medium, das Sie besonders gerne verwenden? Was genau ist besonders von Vorteil?
- Wo sehen Sie Herausforderungen?
- Für welchen Zweck setzen Sie gerne ein weiteres digitales Medium ein? Was genau ist besonders von Vorteil?
- Wo sehen Sie Herausforderungen?
- Welche Aspekte sind Ihnen wichtig bei der Verwendung von digitalen Medien im Beratungskontext?
- Inwiefern haben Sie Bedenken bezüglich Datenschutz?
- Wenn Sie sich nun eine ideale Beratung vorstellen, mit einer idealen Ausstattung: Wie würden digitale Medien die Beratung idealerweise unterstützen?
- Was würden Sie mit den digitalen Medien am liebsten tun?
Vorlage für die Fallverlaufsdokumentation

<table>
<thead>
<tr>
<th>DOKUMENTATION BERATUNGSKONTAKT</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Datum und Dauer des Beratungskontakts</td>
</tr>
<tr>
<td>Welches Medium hast du für den Beratungskontakt verwendet?</td>
</tr>
<tr>
<td>Bitte beschreibe in ein paar Sätzen die Gründe für die Auswahl des Mediums. (z.B. Warum wurde die Beratung per Mail oder F2F durchgeführt? Was sollte dabei erreicht werden?)</td>
</tr>
<tr>
<td>Was fandest du positiv an der Nutzung des Mediums für deine Beratungstätigkeit?</td>
</tr>
<tr>
<td>Was fandest du negativ an der Nutzung des Mediums für deine Beratungstätigkeit?</td>
</tr>
<tr>
<td>Gab es technische Herausforderungen?</td>
</tr>
<tr>
<td>Als wie nützlich und wie geeignet hast du dieses Medium für dieses Szenario empfunden? Bitte bewerte die Nützlichkeit mit einer Skala von 1 bis 7 (1 = ungeeignet, 7 = sehr geeignet) und begründe deinen Entscheid in ein paar Sätzen.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Bemerkungen / Spezielles |

| Titelblatt Das Szenario | Doku Beratungskontakt 1 | Doku Beratungskontakt 2 | Doku Beratungskontakt 3 |
**Blended Counseling-Fallverläufe**

Im Rahmen der Erprobung konnten insgesamt 19 Fallverläufe realisiert und dokumentiert werden. Nachfolgend finden sich die visualisierten Fallverläufe all jener Fälle, in denen mehr als ein kommunikatives Setting verwendet wurde.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 1</th>
<th>Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>60’</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zw. BK</td>
<td>Start --- 23 Tage ----- 7 Tage ------ 8 Tage ------- 4 Tage ------- 7 Tage ----- 21 Tage ---- am selben Tag</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 2</th>
<th>Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK))</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>60’</td>
</tr>
<tr>
<td>Häufigkeit Textnachrichten/ BK</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zw. BK</td>
<td>Start ------ 36 Tage -------- 4 Tage -------- 3 Tage -------- 6 Tage -------- 5 Tage</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 3</th>
<th>Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>50’</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zw. BK</td>
<td>Start --- 6 Tage --- 14 Tage --- 8 Tage --- 13 Tage --- 1 Tag ----- 1 Tag ------ 4 Tage ----- 3 Tage</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 5</th>
<th>Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs Kontakt (BK)</td>
<td>19 dokumentierte Beratungskontakte vor dem Erprobungszeitraum (2020/2021)</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>Dauer der einzelnen BK wurde nicht dokumentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zw. BK</td>
<td>ca. 7 Monate</td>
</tr>
<tr>
<td>Fall 6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
<td>Vorlauf</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>3 x F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>Dauer der einzelnen BK wurde nicht dokumentiert</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>monatlich</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 7</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 8</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 10</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fall 11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nr. Beratungs kontakt (BK)</td>
</tr>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Fall 12

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>Vorlauf</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>Mail</td>
<td>F2F</td>
<td>Mail</td>
<td>F2F</td>
<td>Mail</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>seit ca. 3 Jahren</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ---- 7 Tage ------- 6 Tage ------ 15 Tage ------- 14 Tage ------- 4 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Fall 13

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>Vorlauf</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>Tel.</td>
<td>Mail</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ---- 7 Tage ------- 26 Tage ------ 9 Tage ------- 12 Tage ------- (9 Tage)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Fall 14

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>Tel.</td>
<td>Tel.</td>
<td>Mail</td>
<td>Tel</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>60’</td>
<td>30’</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>45’</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ----------- 15 Tage --------------- 18 Tage ----------- 50 Tage ----------- 7 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Fall 15

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F + APP</td>
<td>F2F</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
<td>k.A.</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ------------- 14 Tage ------------- 11 Tage ------------- 7 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Fall 17

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
<th>7</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>Tel.</td>
<td>F2F</td>
<td>Tel.</td>
<td>F2F</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>60’</td>
<td>60’</td>
<td>30’</td>
<td>60’</td>
<td>k.A.</td>
<td>60’</td>
<td>k.A.</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ---- 14 Tage ------ 13 Tage ------ 17 Tage ------- 21 Tage ------- k.A ------- 5 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Fall 18

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
<th>7</th>
<th>8</th>
<th>9</th>
<th>10</th>
<th>11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tel.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mail</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>F2F</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mail</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>F2F</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mail</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>F2F</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>15'</td>
<td>k.A.</td>
<td>60'</td>
<td>60'</td>
<td>10'</td>
<td>60'</td>
<td>15'</td>
<td>55'</td>
<td>60'</td>
<td>30'</td>
<td>70'</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>4 Tage -- am selben Tag -- 3 Tage --- 6 Tage ----- 7 Tage ---- 11 Tage --- 2 Tage --- 29 Tage --- 5 Tage ----- 22 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Fall 19

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr. Beratungs kontakt (BK)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>kommunikatives Setting</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>F2F</td>
<td>Mail</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Abstand zwischen BK</td>
<td>Start ------------------------ 9 Tage ------------------------ 14 Tage ------------------------ 21 Tage</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Kategorien- und Codierungssystem der Evaluation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cluster</th>
<th>Clusterkategorien</th>
<th>Subkategorien</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Cluster 1</strong></td>
<td><strong>Nutzung und Motive</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>(Nicht-)Nutzung, Kombination (1a)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Medienwechsel: wer? (1b)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Medienwechsel /-wahl: Motive, Ziele (1c)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>positive/negative Aspekte Medienwahl (1d)</td>
<td>Positive (1dA)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Negative (1dB)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cluster 2</strong></td>
<td><strong>Nutzten, Vorteile, Positives BC</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Klientel (2K)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beratungsfachlichkeit (2B)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Organisation (2O)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cluster 3</strong></td>
<td><strong>Herausforderungen BC</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Klientel (3K)</td>
<td>Medienbedingt (3KM)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Weitere (3KW)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beratungsfachlichkeit (3B)</td>
<td>Beraterisch (3BB)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Medienbedingt (3BM)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Organisation (3O)</td>
<td>Technisch (3OT)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Weitere (3OW)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cluster 4</strong></td>
<td><strong>Zielerreichung</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Klientel (4K)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beratungsfachlichkeit (4B)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Organisation (4O)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cluster 5</strong></td>
<td><strong>Gelingensfaktoren</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Klientel (5K)</td>
<td>Faktoren (5KF)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Typus (5KT)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beratungsfachlichkeit (5B)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Organisation (5O)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cluster 6</strong></td>
<td><strong>Empfehlungen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Konzeptuell (6a)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Szenarieneinsatz (6b)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Einsatz BC allgemein (6c)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Sammelcluster</strong></td>
<td>nicht in Cluster 1-6 Zuordnenbares</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>