

## **Kurzinformation Projekt Face-to-Face und mehr - neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung**

---

Projektteam: Hochschule für Soziale Arbeit (HSA) FHNW:  
Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung), Patricia Flammer,  
Dania Aeberhardt, Dominik Tschopp  
Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW:  
Alexandra Tanner

Datenschutz/mediale Beratung: Dr. Joachim Wenzel, spi Mainz

Praxispartner: Berner Gesundheit: Daniel Maibach, Leiter Beratung und Therapie  
Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme: Barbara Willimann, Geschäftsführerin  
Infodrog: Alwin Bachmann, stv. Leiter

Laufzeit 1.4.2017 – 31.12.2018

Gefördert von *stiftungfhnw*

---

Das Entwicklungsprojekt hat zum Ziel, in Kooperation mit Partnern aus Praxis und Hochschule erstmalig Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren.

Hintergrund ist der digitale Wandel, der Chancen und gesellschaftliche Herausforderungen in sich birgt, und die Lebens- und Arbeitswelt von Menschen stark verändert. Im Feld der Beratung wirft die Mediatisierung neue Fragen auf klientenbezogener, methodischer, organisatorischer, datenschutzrechtlicher wie auch technischer Ebene auf. Wie kann professionelle Beratung angemessen auf diese Veränderungen reagieren? Im letzten Jahrzehnt haben sich neben der klassischen Beratung im persönlichen Kontakt oder am Telefon zahlreiche onlinebasierte Beratungsangebote entwickelt, jedoch ohne diese Angebote konzeptionell miteinander zu verschränken.

Blended Counseling, verstanden als Kombination von virtuellen und traditionellen Kommunikationskanälen, will durch einen bewussten Mix die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle in der Beratung verbinden. Es zielt auf passgenaue, flexible, niederschwellig zugängliche Beratungsangebote bzw. -prozesse, die bei Klientinnen und Klienten, ihren Anliegen und ihrem Kommunikationsverhalten ansetzen. Durch eine kostengünstige Intensivierung der Beratungskontakte sollen Beratungsabbrüche reduziert und die Nachhaltigkeit von Beratung erhöht werden.

Zentrales Anliegen des Projektes ist die Erarbeitung eines ersten Modells sowie die exemplarische Entwicklung, Erprobung und formative Evaluation von Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung. Dazu werden gemeinsam mit der schweizweit agierenden Fachstelle Infodrog, die das Onlineportal SafeZone betreibt, und zwei Suchtberatungsstellen in einem partizipativen Entwicklungsprozess mögliche Vorgehensweisen und Anforderungen bei der Kombination der Kanäle im Beratungsprozess ausgelotet. Unter exemplarischem Einbezug der Sichtweise von Klientinnen und Klienten werden aufgrund der entwickelten, erprobten und evaluierten Szenarien Empfehlungen für die Beratungspraxis erarbeitet, die konkrete Hilfestellungen auf der Ebene Institution (Konzept, technische Grundlagen, rechtliche Fragen zu Datenschutz, Kriterien für Tools, usw.) wie auf Ebene der Fachpersonen in der Beratung geben.