



Zürcher Fachstelle für
Alkoholprobleme

Barbara Willimann
Geschäftsführerin ZFA

Berner Gesundheit
Santé bernoise



Daniel Maibach
Leiter Beratung und Therapie

Herzlich willkommen!

Blended Counseling und Live-Chat



Erfahrungen aus der Praxis

Onlineberatung – neue Entwicklungen und Herausforderungen, 31.1.2019, Bern

Kurzportrait der Organisationen

| | BEGES Berner Gesundheit | ZFA Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme |
|-----------------------|--|---|
| Auftraggeber | Kanton Bern | Stadt Zürich |
| Standorte | 4 Zentren, 17 Stützpunkte | 1 (+ 12 Suchtberatungsstellen ZH) |
| Anzahl Mitarbeitende | 60 | 20 |
| Anzahl KlientInnen/J. | 3'800 | 800 |
| Suchtprobleme | alle | Alkohol, Medikamente |
| Angebote | <ul style="list-style-type: none"> • Suchtberatung und -therapie • Gesundheitsförderung • Prävention • Sexualpädagogik • SafeZone: 30% D + 30% F | <ul style="list-style-type: none"> • Alkohol-/Medikamentenberatung • Psychotherapie • Suchtmedizin • Prävention • SafeZone: 15% D |

Unterschiedliche Klientel und erste Bedürfnisse

Klientel

- 5 – 99 Jahre
- Bildungsgrad, Sprachkenntnisse
- Ausdrucksfähigkeit (mündlich, schriftlich)
- Unterschiedliches Nutzungsverhalten (Internet, Kommunikationstools)
- usw.

Bedürfnisse der Klientel beim Erstkontakt

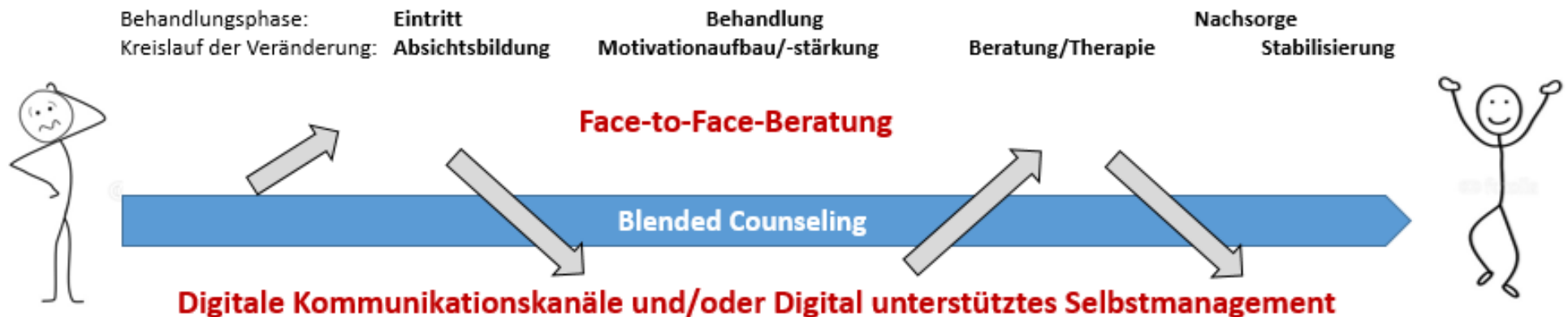
- Anonymität, Niederschwelligkeit, verschiedene Kontaktmöglichkeiten, zeitliche Flexibilität usw.

Unterschiedliche Phasen und Kommunikationskanäle

Bedürfnisse der Klientel während und nach der Behandlung

- Verschiedene Kontaktmöglichkeiten, zeitliche Flexibilität, variierende Kontaktintensität, örtliche Ungebundenheit usw.

Phasen der Veränderung und Behandlung



Klientengerechte Kommunikationskanäle

Face-to-Face und zunehmender Ausbau der digitalen Kommunikation

| 2010 | 2011 – 2015 | 2016 – 2020 | 2021 – ? |
|--------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Face-to-face | Face-to-face | Face-to-face | Face-to-face |
| Telefon | Telefon | Telefon | Telefon |
| Mail | Mail | Mail | Mail |
| | SafeZone | SafeZone | SafeZone |
| | SMS-Nachbetr. | Live Chat | Live Chat |
| | | Threema Chat | Threema Chat |
| | | HIN-/Proton-Mail | HIN-/Proton-Mail |
| | | dAS-Tool | dAS-Tool |
| | | | Video-Beratung |
| | | | ??? |

Blended Counseling: Bedeutung für KlientInnen

Chancen

- Leichter Zugang: Wahl passender Kommunikationskanal
- Erstkontakt anonym möglich (Live Chat, Mail, Kontaktformular)
- Reduktion des Beziehungsstress, Fokus auf innerer Dialog
- Mehr Offenheit
- Behandlungsprozess: Einbezug von Nutzungsgewohnheiten
- Örtliche Unabhängigkeit
- Zeitliche Flexibilität
- Synchron und asynchrone Kontakte

Herausforderungen

- Technische Grundkenntnisse nötig
- Digital benachteiligte Gruppen
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- HIN/Proton/Threema: sicher, aber kompliziert
- Telefonberatung z.B. während Arbeitszeit: geschützter Raum? Ablenkung? Wechsel Arbeitsmodus in Privatmodus



Blended Counseling: Bedeutung für Fachpersonen

Chancen

- Hilfreiche Ergänzung zur F2F
- Hilfreiche Ergänzung zu SafeZone
- Reduktion der Sinneskanäle im Kontakt als Chance oder Verlust?
- Zeitliche Flexibilität
- Höhere Frequenz von (Kurz-)Kontakten während Krisen
- Ausschleichende Nachbetreuung nach Behandlungsabschluss
- Last but not least: Attraktive, fachliche Herausforderung für Beratungs- und Therapieprofis

Herausforderungen

- Menschenbild und Rollenverständnis verschiedener therapeutischer Schulen
- Arbeiten mit Chatbot erfordert Auseinandersetzung auf allen Ebenen (Ethik, Realitätskonzepte etc)
- Nonverbale Signale (Mimik, Gestik), triggern Projektionen
- Qualifizierte Weiterbildung in schriftgestützter, digitalisierter Beratung erforderlich
- Erreichbarkeit und Flexibilisierung der Arbeitszeit > bald 7/24?

Herausforderungen

- **Technik und Infrastruktur**
 - Fehlende Marktübersicht, zahlreiche Anbieter von Standardsoftware
 - Sichere Kommunikation > spezialisierte Software (HIN, Proton)
 - Evaluation und Auswahl des „richtigen“ Tools
 - Kompatibilität bestehende und neue Infrastruktur (z.B. Threema)
 - Mehr interner IT-Support nötig
- **Datenschutz und Datensicherheit**
- **Mitarbeitende**
 - Promotoren im Betrieb, mit und ohne IT-Affinität

Herausforderungen

- **Organisation**

- Komplexe Projektorganisation: div. Ebenen und Bereiche involviert
- Anpassung betrieblicher Abläufe: Bereitschaftsdienste (z.B. Live Chat), Vertretung bei Abwesenheiten (z.B. SMS)
- Beratungsroutine, Face-to-Face nicht kompatibel mit digitalen/mediatisierten Kontakten (z.B. Dokumentation)
- Dienstleistungs-/Kennzahlenmanagement: Gleichwertigkeit der Kanäle?

Chancen

- Lebensweltnahes, zeitgemässes und zukunftsorientiertes Angebot
- Zugangsmöglichkeit zu schwer erreichbaren KlientInnen
- Zeitliche und örtliche Flexibilität
- Effizienter Ressourceneinsatz
- Faszination der Pionierrolle als Innovationspromotor im Betrieb

Fazit

Neue Online-Tools

- erweitern die beraterisch-/therapeutischen Möglichkeiten

Konzept von Blended Counseling

- flexibel und näher an der Lebenswelt der KlientInnen

SafeZone

- natürliche Weiterentwicklung der Kooperation

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

