

## Verankerung des Blended Counseling in der ambulanten Suchthilfe in NRW

Mit der vorliegenden Empfehlung und dem „Factsheet Blended Counseling“ möchte der Beirat der Suchtkooperation NRW alle aktiven Strukturen des Landes zum gemeinsamen Diskurs über die Umsetzung von Blended Counseling in der ambulanten Suchthilfe in NRW einladen.

### **Hintergrund und Grundlage**

Aufgrund der schnelllebigen Entwicklungen durch die Corona-Pandemie hat die Suchthilfe in NRW einen unerwarteten Digitalisierungsschub durchlebt. Für die Versorgung der Menschen mit Suchterkrankungen wurden digitale Methoden und Funktionen notwendiger denn je, Mitarbeitende haben über die unterschiedlichsten Instrumente videogestützte Beratungs- und Gruppenangebote entwickelt. Online-Beratung oder Telefonate wurden wichtige Kommunikationskanäle, um die Klientel überhaupt erreichen zu können. Auch die Kombination aus analogen und digitalen Kommunikationsangeboten wurde als wichtige Zugangsmöglichkeit zur Klientel identifiziert.

Verbunden mit dem generellen digitalen Wandel werden zeitgemäße und sowohl klientel- als auch bedarfsgerechte Instrumente eine zentrale Rolle in der künftigen Beratungslandschaft spielen. Sie sind keinesfalls lediglich überbrückende Angebote einer Pandemie mit Kontaktbeschränkungen. Genauso wenig sollen digitale Angebote face-to-face-Kontakte ersetzen. Zentraler Dreh- und Angelpunkt ist das Verständnis dafür, dass Blended Counseling keine Entweder-oder-Entscheidungen fordert, sondern dass Beratende und Hilfesuchende gemeinsam die Möglichkeit haben, durch die Kombination der verschiedenen Zugangswege die Beratung bedarfsgerecht und klientelzentriert anzupassen (vgl. Hörmann et al., 2019).

Neben den offensichtlichen Vorteilen für die Ratsuchenden ist ein weiterer bedeutsamer Faktor, dass auch die Mitarbeitenden in den Beratungsstellen durch die neugewonnene Flexibilität erweiterte Möglichkeiten haben, die Beratungspraxis zu organisieren und die Prozessgestaltung individuell und schnell vorzunehmen. So ist z.B. die Möglichkeit, durch Blended Counseling eine zeitnahe Krisenintervention zu gewährleisten, für beide Seiten ungleich größer geworden. Damit geht eine essenzielle Stabilisierung der Klientel einher und zeitgleich eine Entlastung der Fachkräfte. Weiterhin kann die Möglichkeit, Online-Beratung im Rahmen des flexiblen mobilen Arbeitens/ Homeoffice durchführen zu können, der Fachkräftegewinnung und –bindung dienen.

### Online-Suchtberatung mit der DigiSucht-Plattform

Ab Oktober 2022 werden erste Beratungsstellen in NRW die neu entwickelte Plattform DigiSucht im Modellbetrieb testen, bevor sie im ersten Quartal 2023 für alle Bürger\*innen zugänglich gemacht wird. Ziel ist es, Ratsuchenden damit bundesweit Online-Suchtberatung anbieten zu können – verbunden mit der Möglichkeit des Blended Counseling, d. h., die

Onlineberatung wird mit persönlichen Gesprächen in der Suchtberatungsstelle vor Ort und weiteren Onlinetools (wie z. B. Konsumtagebuch) kombiniert. Mit allen Beteiligten ist, sofern nicht bereits vorhanden, an der Implementierung eines fundierten Einrichtungskonzepts zur Kombination der analogen und digitalen Kommunikationskanäle (Blended Counseling) zu arbeiten. Die Suchtkooperation NRW unterstützt entsprechende Entwicklungsprozesse.

### Empfehlung

Die Angebote der Suchtberatung können im Sinne des Blended Counseling als face-to-face-, Telefon-, Video-, Online- und Chatberatung und vor allem als konzeptionell verankerte Kombinationen daraus für die Klientel angeboten und umgesetzt werden. **Die verschiedenen Zugangsmethoden sind grundsätzlich als der analogen Beratung gleichwertig zu bewerten und am Bedarf der Klientel auszurichten (vgl. Hörmann et al., 2019, Blended Counseling in der Suchtberatung<sup>1</sup>).**

Die Akteur\*innen der kommunalen Suchthilfeplanung sind aufgerufen, ihr bisheriges Angebot auf der Grundlage dieses fachlich aktualisierten Hintergrunds zu überprüfen und ggf. Maßnahmen bedarfsorientiert zu ergänzen.

Auf der Webseite der Suchtkooperation NRW stehen fachliche Informationen rund um den Digitalisierungsprozess zur Verfügung: <https://suchtkooperation.nrw/digitalisierung-der-suchtberatung-nrw>.

---

<sup>1</sup>[https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user\\_upload/2019\\_Handlungsempfehlungen\\_BC\\_AUSZUG\\_Schlussbericht.pdf](https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user_upload/2019_Handlungsempfehlungen_BC_AUSZUG_Schlussbericht.pdf)

## Factsheet Blended Counseling

Literatur: Hörmann, M. et al., 2019, [Blended Counseling in der Suchtberatung](#)<sup>2</sup>

Aufgrund der schnelllebigen Entwicklungen durch die Corona-Pandemie hat die Suchthilfe in NRW einen unerwarteten Digitalisierungsschub durchlebt. Für die Versorgung der suchtkranken Menschen wurden digitale Methoden und Funktionen notwendiger denn je. Mitarbeitende haben über die unterschiedlichsten Instrumente videogestützte Beratungs- und Gruppenangebote entwickelt, E-Mails oder Telefonate wurden wichtige Kommunikationskanäle, um die Klientel überhaupt erreichen zu können. Die nun etablierten digitalen Angebote haben sich bewährt. Sie eröffnen neue Möglichkeiten und bereichern das Angebot der wirksamen Suchtberatung. Die Suchtkooperation NRW mit ihrem Beirat möchte mit diesem Factsheet Orientierung zur Umsetzung digitaler Angebote im Bereich der Suchthilfe in NRW geben.

### Beschreibung

**Blended Counseling (BC)** nach Hörmann (evaluiertes, für die Suchtberatung untersuchtes Konzept) umfasst „*die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung*“ (2019, I). Bisher existierten die Modelle virtueller Beratung eher parallel zu den herkömmlichen Beratungssettings, die face-to-face stattfinden. BC gelangt vom "entweder-oder" zum "sowohl-als auch" in der mediatisierten Beratung und beinhaltet somit den konzeptionell begründeten und gezielten **Wechsel zwischen dem persönlichen Gespräch und den verschiedenen mediengestützten Kanälen**. Ziel ist es, dabei die jeweiligen Vorteile der Kanäle für den Beratungsprozess zu nutzen. BC ist die zielgerichtete Kombination aus face-to-face-, Telefon-, Mail- und Chatberatung. Die verschiedenen **Zugangsmethoden sind je nach Kontext auszuwählen und am Bedarf der Klientel auszurichten**.

So können die Beratenden möglichst niedrigschwellig wählen, welcher Kommunikationskanal im jeweiligen Beratungsprozess für alle Beteiligten geeignet ist.

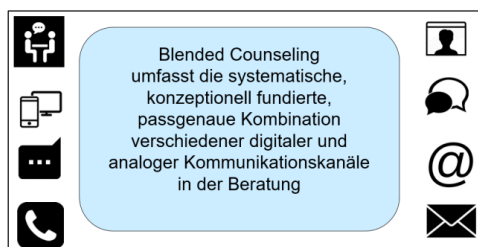


Abb.1: Hörmann, M. et al, 2019, I.

### Grundlagen

Wählt eine Suchtberatungsstelle für die Beratung den kombinierten Medieneinsatz, sind zunächst mögliche Kommunikationskanäle zu identifizieren:

- ✓ verfügbare Medien auf Klient\*innenseite
- ✓ verfügbare Medien auf Beratendenseite
- ✓ Welche Kanäle werden von den Nutzenden bevorzugt?
- ✓ Software so auswählen, dass sie die Kommunikation bestmöglich schützt

### Nutzung diverser Medien

Bei den zu nutzenden Medien lassen sich synchrone Medien (face-to-face, Telefon, Video), mit denen die Beteiligten zeitgleich miteinander kommunizieren, von asynchronen Medien (Onlineberatung), bei denen die Kommunikation zeitversetzt abläuft, unterscheiden.

Eine gezielte und wohlüberlegte Kombination verschiedener Zugangskanäle bietet mehrere Vorteile:

- ✓ es wird ein **großes Spektrum an Zugangswegen** bereitgestellt
- ✓ die Beratung kann **flexibel** auf die Bedürfnisse der Klientel zugeschnitten werden
- ✓ durch den flexiblen Einsatz der Medien kann **schnell und unkompliziert** auf verschiedene/veränderte Bedürfnisse eingegangen werden
- ✓ **niedrigschwelliger Zugang** zur Hilfeleistung durch zeit- und ortsunabhängigen Einsatz digitaler Kontaktmöglichkeiten
- ✓ die Kombination der Medien ermöglicht es den Beratenden, die **bekannte Lebenswelt der Klientel** einzubeziehen und vertraute Medien zu nutzen.

<sup>2</sup>[https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user\\_upload/2019\\_Handlungsempfehlungen\\_BC\\_AUSZUG\\_Schlussbericht.pdf](https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user_upload/2019_Handlungsempfehlungen_BC_AUSZUG_Schlussbericht.pdf)

## Allgemeine Vorüberlegungen

Vor der Einführung von Blended Counseling sind vorab konzeptionelle Gegebenheiten innerhalb der Organisation/ des Teams zu klären, um den bestmöglichen Nutzen bei der Umsetzung zu erzielen.

### Übergeordnete Ziele

- ✓ BC kann die Ressourcenschonung und effektive Organisation von zeitlichen und personellen Ressourcen unterstützen.
- ✓ BC strebt eine höhere Zufriedenheit der Klientel an, was maßgeblich den gesamten Beratungsprozess unterstützen kann.

### Wichtige konzeptionelle Überlegungen für eine gelingende Implementierung

- ✓ Die Möglichkeit der kontextbasierten Wahl unterschiedlicher Beratungskanäle ist in einem Rahmenkonzept institutionell zu verankern.
- ✓ Bereitstellung von passenden zeitlichen Ressourcen
- ✓ die Ressourcen der Mitarbeitenden sind sorgfältig im Blick zu halten, z.B. bei der Festlegung der Antwortfrequenz und -schnelligkeit
- ✓ gemeinsam im Team eine Strategie entwickeln, um die Klientel für die Potenziale von medialer Beratung zu sensibilisieren
- ✓ gemeinsame Überlegungen anstellen, um die Klient\*innen für den Stellenwert *des Schutzes der eigenen Persönlichkeitsrechte* zu sensibilisieren

### Erreichbare Ziele im Beratungsprozess

Beratende sollten vor der Durchführung von Blended Counseling identifizieren, welche Ziele bezogen auf den Beratungsprozess erreicht werden sollen.

Dabei können mögliche Ziele in unterschiedliche zeitliche Phasen unterteilt werden:

- ✓ **Vor** der Beratung: ein verbesserter und niedrigschwelliger Zugang wird ermöglicht.
- ✓ **Während** der Beratung: der Einbezug digitaler Medien ermöglicht auch einen kurzfristigen Kontakt, wodurch die Beratungsbeziehung stabilisiert und intensiviert werden kann; zeitgleiches Vorbeugen/Reduzieren von

Kontaktabbrüchen; die flexible Gestaltung kann zur Zielerreichung der Klientel beitragen

- ✓ **Nach Abschluss** der Beratung: unkomplizierte und kurzfristige Kontaktaufnahme wird möglich; Rückfallprophylaxe und Aufbau einer nachhaltigeren Nachsorge.

## Voraussetzungen

### Technische Voraussetzungen

Die Einrichtung sollte als nächstes folgende Fragen klären:

- ✓ Welche Ausstattung ist bereits vorhanden?
- ✓ Welche Aspekte sprechen für die Nutzung weiterer Medien im Rahmen von BC?
- ✓ Welche der identifizierten Medien können durch die technischen Lösungen in der Beratungsstelle umgesetzt werden und welche müssen angeschafft werden?
- ✓ Welche technischen Lösungen sind im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Aufstellung realisierbar?
- ✓ Welche technische Ausstattung ist bei der Klientel verfügbar?
- ✓ Wie wird der Datenschutz in den diversen Medienangeboten sichergestellt?
- ✓ Wie hoch ist die Nutzendenfreundlichkeit (Usability)?

### Personale Voraussetzungen

Nachfolgende Fragen in Bezug auf die Beratenden sind zu eruieren:

- ✓ Wie ist die Motivation zum Einsatz von BC?
- ✓ Welche Medienkompetenz ist vorhanden?
- ✓ Welche Qualifizierungsmöglichkeiten (intern/extern) gibt es?
- ✓ Welche Möglichkeiten zur Intervention sind vorhanden/sollen geschaffen werden?
- ✓ Welchen Schulungsbedarf gibt es?

Weitere Informationen wie z.B. Unterstützung bei der Erstellung eines Rahmenkonzeptes zu BC für die eigene Einrichtung oder Handreichung zur Implementierung von BC in der Suchtberatung erhalten Sie unter [www.suchtkooperation.nrw](http://www.suchtkooperation.nrw).