Blended Counseling: Beratung weitergedacht

Empfehlungen zur Umsetzung mit DigiSucht

DigiSucht
suchtberatung.digital

Niedersächsische Landesstelle
für Suchtfragen

Niedersächsische Landesstelle
für Suchtfragen

Herausgeberin:

Niedersächsische Landesstelle für Suchtfragen (NLS)
in der Trägerschaft der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege in Niedersachsen e. V.

Projektleitung:

Fabienne Jaax, Landeskoordinatorin DigiSucht in Niedersachsen

In Kooperation mit:

Melanie Wolff (Geschäftsstelle der Suchtkooperation NRW)

Benjamin Düwal (Hessische Landesstelle für Suchtfragen e. V.)

Dr. Nina Becker (delphi Gesellschaft für Forschung, Beratung und Projektentwicklung mbH)

Angelika Schels-Bernards (Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V. und Caritasverband für das Bistum Münster e. V.)

Grafik: Sibylle Bauhaus, Hamburg

1. Auflage, 2026

Finanziert durch das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung

Inhalt

Mit einem Klick auf die Seitenzahlen gelangen Sie auf die gewünschte Seite.

Einleitung 4

1. Blended Counseling 5
- 1.1. Was verbirgt sich hinter Blended Counseling? 5

2. Umsetzung von Blended Counseling 6
- 2.1. Umsetzung aus inhaltlichen Gründen 6
  - 2.1.1. Inhaltliche Vor- und Nachteile der Kommunikationskanäle 7
  - 2.1.2. Anwendungsideen und Fallbeispiel 8
- 2.2. Umsetzung aus organisatorischen Gründen 8
  - 2.2.1. Organisatorische Vor- und Nachteile der Kommunikationskanäle 9
  - 2.2.2. Mögliche Zielgruppen und Fallbeispiel 10
- 2.3. Technische Umsetzung mit DigiSucht 12
- 2.4. Praxiserfahrungen: Tipps und Tricks von Beratenden für Beratende 12

3. Blended Counseling in Einrichtungen der Suchthilfe 13
- 3.1. Vorteile für die Einrichtungen der Suchthilfe 14
- 3.2. Empfehlungen für eine gelungene Umsetzung 16

4. Ausblick 18

Quellen 19

Anhang 20

Einleitung

Der Begriff „Blended Counseling“ verbreitet sich in der Beratungswelt immer mehr. Er gilt nicht mehr nur als Beratungsangebot der Zukunft, sondern findet bereits Anwendung in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit. Ins Deutsche übersetzt bedeutet er „gemischte Beratung“. Hiermit ist die Verbindung der unterschiedlichen Kommunikationskanäle, also der Face-to-Face-Beratung und der digitalen Kanäle (z. B. Mail- oder Videoberatung), gemeint.

Dieser innovative Beratungsansatz bringt viele Vorteile mit sich – nicht nur für Ratsuchende, sondern auch für Beratende und Einrichtungen. Die am Projekt beteiligten Personen (initiiert durch das DigiSucht-Projekt) haben sich intensiv mit den Vorteilen dieses Beratungsansatzes, aber auch den Herausforderungen, Forschungsergebnissen, inhaltlichen Aspekten, Datenschutzvorgaben und vielen weiteren Themen auseinandergesetzt. Ziel der vorliegenden Empfehlungen für die Umsetzung von Blended Counseling in der Suchthilfe ist es, den Suchtberatenden sowie Einrichtungsleitungen und Geschäftsführenden eine Orientierungshilfe an die Hand zu geben. Für die Umsetzung steht den Suchtberatungsstellen die bundesweite und kostenfreie Onlineberatungsplattform DigiSucht zur Verfügung. Bei DigiSucht handelt es sich nicht nur um eine Plattform, die datensicher ist und viele Möglichkeiten der digitalen Beratung bietet, sondern vor allem auch um ein bundesweites Netzwerk, welches sowohl Unterstützung, Austausch als auch Weiterentwicklung anbietet.

Die folgende Handlungsempfehlung ist im Rahmen der niedersächsischen Förderung des DigiSucht-Projektes entstanden. Sie wurde in Zusammenarbeit der drei beteiligten DigiSucht-Landeskoordinationen, durch die Bundeskoordination delphi GmbH sowie mit Stakeholdern und in Kooperation mit den Caritasverbänden für das Erzbistum Köln und Bistum Münster e.V. umgesetzt.

Die Empfehlungen wurden in mehreren Schritten erarbeitet und das Projekt verfolgte von Beginn an einen partizipativen Ansatz. Im Vordergrund stand, dass Suchtberatende, Einrichtungsleitungen und Geschäftsführende einen ersten Zugang zum Thema Blended Counseling bekommen und dabei die inhaltliche Umsetzung auf verständliche Weise vermittelt wird. Mithilfe dieses Ansatzes wurden zudem Chancen und Herausforderungen ermittelt, die in dieser Handlungsempfehlung aufgenommen wurden.

Der partizipative Prozess wurde mit einer Umfrage der DigiSucht-Beratenden in Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Hessen Ende 2024 gestartet und durch zwei digitale Workshops im Sommer 2025 fortgeführt.

Die freiwillige Erhebung ergab, dass Blended Counseling als bewusstes Beratungsmittel nur wenig methodengeleitet umgesetzt wurde und das Verständnis von Blended Counseling heterogen war.

Der erste Workshop fand mit erfahrenen DigiSucht-Beratenden aus Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Hessen statt. In diesem Workshop wurden vor allem Beratungsfälle bearbeitet, bei denen sich Blended Counseling als sinnvoll erweist. Dabei wurden Zielgruppen sowie inhaltliche und organisatorische Vorteile für den Einsatz von Blended Counseling erarbeitet. Zudem wurden Voraussetzungen besprochen, die für die Umsetzung von Blended Counseling auf organisationaler Ebene entscheidend sind.

Der zweite Workshop fand mit Einrichtungsleitungen und Geschäftsführenden statt und beschäftigte sich vorwiegend mit der Frage, was auf organisationaler Ebene benötigt wird, um Blended Counseling umsetzen zu können.

Die erarbeiteten Aspekte, die aktuell vorliegenden Forschungsergebnisse sowie die inhaltlichen Anregungen aus der Literatur sind in der folgenden Handreichung zusammengefasst.

Wir bedanken uns an dieser Stelle besonders für den konstruktiven Austausch, die kreativen Ideen, die kritischen Rückfragen und den gesamten Beitrag aller Workshop-Teilnehmenden!

Ein Hinweis: In dieser Handreichung sprechen wir vor allem die kommunal beauftragte Suchtberatung an. Dies bedeutet nicht, dass die Ansätze, Ideen und inhaltlichen Aspekte nicht ebenso in anderen Bereichen der Suchtbehandlung angewendet werden können. Wir hoffen hierbei auch, dass Kostenträger der Suchtbehandlung zukünftig den Mehrwert von Blended Counseling anerkennen und dementsprechend eine Finanzierung sicherstellen.

Der Begriff „Blended Counseling“ bedeutet ins Deutsche übersetzt: „gemischte Beratung“.

1.

Blended Counseling

1.1.

Was verbirgt sich hinter Blended Counseling?

Blended Counseling beschreibt die systematische und fachlich begründete Verknüpfung verschiedener analoger und digitaler Kommunikationskanäle innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses. Ziel ist es, die Stärken der unterschiedlichen Kanäle so zu kombinieren, dass Ratsuchende bestmöglich unterstützt werden. Die Auswahl und der Wechsel zwischen Kommunikationswegen erfolgen dabei nicht zufällig, sondern sind das Ergebnis einer professionellen Entscheidung, die sich an dem Beratungsprozess und dem Gegenüber orientiert (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 1, 3 ff.).

Ein neuer Ansatz: vom Entweder-oder zum Sowohl-als-auch

Traditionell wurde Beratung meist als Face-to-Face- oder Online-Beratung verstanden.

> ***Blended Counseling setzt hier an und versteht beide Settings als gleichwertige und sich gegenseitig ergänzende Bestandteile eines umfassenden Beratungsansatzes.***

Die Integration verschiedener Kommunikationswege eröffnet neue Flexibilität: Beratung wird orts- und zeitunabhängiger, kann individueller gestaltet und an den Bedarf der Ratsuchenden angepasst werden. Dieser Paradigmenwechsel erfordert ein Umdenken von Seiten der Beratenden sowie der Beratungsstellen, Träger und Verbände. Digitale Kanäle werden nicht als Notlösung oder Zusatz betrachtet, sondern als regulärer und wertvoller Teil des professionellen Handelns.

Gezielte und begründete Interventionen im Prozess

Ein zentrales Merkmal des Blended Counselings ist der bewusste, geplante und methodisch begründete Wechsel zwischen Kommunikationskanälen. Die Entscheidung, ob eine Beratungseinheit per Video, Chat, E-Mail, Telefon oder im persönlichen Gespräch stattfinden soll, orientiert sich an der jeweiligen Situation, am Anliegen der Ratsuchenden und am Verlauf des Beratungsprozesses. Es können bei der Entscheidung sowohl inhaltliche Gründe (z. B. Mailkontakt wird für Gedankenstrukturierung und Gefühlsbeschreibung genutzt) als auch organisatorische Gründe (z. B. schlechte Busverbindungen im ländlichen Gebiet) im Vordergrund stehen.

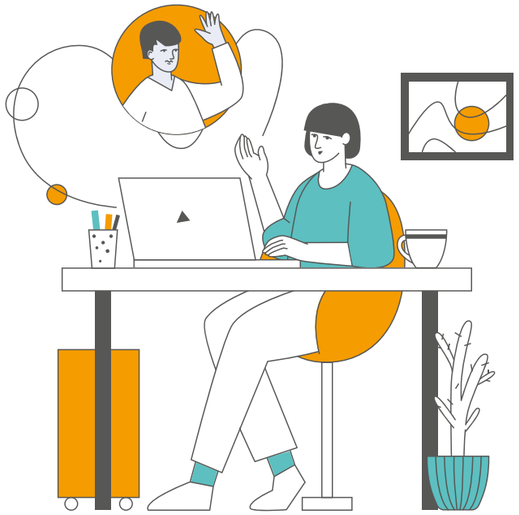
Grundvoraussetzung: Anerkennung der Gleichwertigkeit

Die erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling setzt voraus, dass Online-Kanäle als gleichwertige Beratungssettings anerkannt werden. Erst wenn digitale Beratung nicht als „zweite Wahl“, sondern als vollwertige und professionelle Form betrachtet wird, kann das Modell sein Potenzial entfalten. Die Präsenzberatung rückt dadurch nicht in den Hintergrund. Diese Gleichwertigkeit betrifft sowohl die Haltung der Beratenden als auch die institutionellen Rahmenbedingungen. Dazu gehören etwa angemessene technische Ausstattung, Datenschutzkonzepte, klare Qualitätsstandards und die Bereitschaft, digitale Kompetenzen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

2.

Umsetzung von Blended Counseling

Es ist notwendig, sich mit den Vor- und Nachteilen jedes einzelnen Kommunikationskanals auseinanderzusetzen, um den Ratsuchenden passgenaue Angebote entsprechend ihrer Lebenssituation, ihres Anliegens sowie ihrer Medienkompetenz anzubieten. Hierbei formulieren die Beratenden Angebote – die Entscheidung sollte jedoch der ratsuchenden Person überlassen werden.



Ein gezielter Wechsel der Kanäle kann die Beratung intensivieren, aber auch die Geschwindigkeit herausnehmen und stabilisieren. Insgesamt können dadurch Kontaktabbrüche verringert sowie ein Beitrag zu einer verbesserten Rückfallprophylaxe geleistet werden.

Ein kurzes Praxisbeispiel für eine Intensivierung der Beratung:

Ein Klient mit Alkoholabhängigkeit beginnt mit einem Präsenztermin zur Zielklärung. Zwischen den Terminen dokumentiert er über das Konsumtagebuch seinen Konsum, erhält Feedback und bearbeitet kleine Aufgaben. In kurzen Videochats werden Fortschritte besprochen. So werden die Beratung intensiviert, Rückfälle schneller erkannt und die Eigenverantwortung gestärkt.

Ein einfaches und schnell umsetzbares Vorgehen zur Klärung und Vorbereitung, ob und wie Blended Counseling umgesetzt werden kann, bietet der 4-Punkte-Plan, angelehnt an den Szenario-Aufbau nach Hörmann et al. (vgl. Hörmann et al. 2018, S. 22). Er stellt einen kompakten und kurzen Überblick dar und weniger eine konkrete Handlungsanweisung.

Folgende vier Punkte werden hierbei beleuchtet:

1. Beschreibung des/der Klient*in
2. Potenzielle Kommunikationskanäle: Welche digitalen Möglichkeiten hat die Fachstelle (Datenschutzkonformität etc.), welche digitalen Medien präferiert die ratsuchende Person?
3. Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren: Welche Ziele werden mit dem Wechsel verfolgt?
4. Vorüberlegungen des Beratungsprozesses: Welche Medien werden für diesen Beratungsprozess ausgewählt und warum?

Die leitende Frage sollte somit lauten:

Welche Kommunikationskanäle nutze ich wann und mit welchem Ziel, um die Beratung möglichst wirksam zu gestalten?

2.1.

Umsetzung aus inhaltlichen Gründen

Betrachtet man Blended Counseling auf inhaltlicher Ebene, kann ein Kanalwechsel viele Chancen für den Beratungsprozess mit sich bringen. Unter anderem, wenn ein Beratungsprozess ins Stocken gerät, sich im Kreis dreht und nicht vorankommt, kann es hilfreich sein, einen Kanalwechsel zu überlegen. Hierbei sollte im Vorfeld die Eignung der einzelnen Kanäle überprüft und dann gezielt ausgewählt werden.

2.1.1.

Inhaltliche Vor- und Nachteile der Kommunikationskanäle

Die Vor- und Nachteile der einzelnen Kommunikationskanäle sind vereinfacht dargestellt. Je nach persönlicher Erfahrung können sie anders wahrgenommen werden. Die Übersicht orientiert sich an den Forschungsergebnissen von Hörmann et al. (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 3 ff.).

Face-to-Face-Kontakt +	Face-to-Face-Kontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Alle Wahrnehmungs- und Sinneskanäle können genutzt werden • Komplexe Problemlagen können gut besprochen und bearbeitet werden • Beziehungsaufbau kann durch den direkten Kontakt gut gelingen	• Direkte Reaktionen und Antworten in Echtzeit erforderlich • Besprechung von schambesetzten Themen fällt eventuell im direkten Kontakt schwerer

Telefonkontakt +	Telefonkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Zur Soforthilfe und zur Klärung von kurzen Sachfragen gut geeignet • Fokussierung auf einen Sinneskanal kann hilfreich sein, um über schambesetzte Themen zu sprechen	• Bedarf einer hohen Gesprächsführungskompetenz, da Wortwahl, Stimme, Tonfall die einzigen Kommunikationsmittel sind • Hohe Konzentration – visuelle Informationen fehlen

Mailkontakt +	Mailkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Offenheit bei schambesetzten Themen • Schreiben als therapeutische Maßnahme – Abstand zur Situation gewinnen, Ordnen der Gedanken, Ausdruck von Gefühlen etc. Dies kann entlastend wirken • Kein Zeitdruck	• Es fehlen visuelle und auditive Informationen • Kommunikation ist asynchron (zeitversetzt); Situation/Gefühlslage kann sich verändert haben • Aufgrund ausschließlich schriftlicher Kommunikation kann es schneller zu Missverständnissen kommen

Chatkontakt +	Chatkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Dringende Anliegen, Fragen können schnell geklärt werden • Einfache, verkürzte Sprache wird verwendet; Anforderungen an schriftliche Ausdrucksfähigkeit sind geringer als bei der Mailberatung	• Es fehlen visuelle und auditive Informationen • Missverständnisse können schneller entstehen • Umfassende und komplexe Themen sind in diesem Kanal eher schwieriger zu besprechen

Videokontakt +	Videokontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Ähnelt gewohnter Face-to-Face-Kommunikation am ehesten, daher für Beratende häufig einfach umzusetzen • Komplexe Themen können gut besprochen werden • Beratende gewinnen ggf. einen Einblick in das Umfeld der ratsuchenden Person • Mimik und Gestik sind (teilweise) zu sehen	• Gesamtbild ist eingeschränkt. Informationen außerhalb des Bildausschnittes können nicht wahrgenommen und thematisiert werden (z. B. Hände kneten, Fuß wippen)

2.1.2.

Anwendungsideen und Fallbeispiel

Mögliche Situationen oder Themen könnten folgende sein (diese sind nur Impulse und dienen zur Inspiration):

- Vor-Ort-Termine müssen mit einem hochstrittigen Paar immer wieder abgebrochen werden. Dies könnte durch eine Videoberatung (Paar muss örtlich getrennt sein) entschärft werden.
- Beim Erzählen verliert sich die ratsuchende Person immer wieder in ihren Gedanken und hüpft von einem Thema zum nächsten. Per Mail kann die Person alle Gedanken aufschreiben und in der nächsten Stunde gemeinsam in der Beratung priorisieren und die Themen strukturieren.
- Ein Klient befindet sich in einer hochemotionalen Situation (z. B. Scheidung) und kämpft gegen den Suchtdruck. Kurze Nachrichten an den aktuellen Berater können entlastend wirken.
- Bei einer Klientin ist die Scham so groß, dass sie eine Situation vor Ort nicht schildern möchte. Die Klientin könnte die Situation per Mail beschreiben. So wird sie nicht direkt angeguckt, muss auf Fragen nicht direkt antworten und kann die Worte bewusst wählen. Sie kann die Nachricht in ihrem Tempo schreiben, überarbeiten und verschicken. Mit Telefongesprächen könnte die Beratung vorerst fortgesetzt werden, um die Beratungsbeziehung zu stärken.
- Der stationäre Aufenthalt einer Klientin neigt sich dem Ende zu. Da sie weiterhin ambulant an ihrem Wohnort begleitet werden soll, können Übergangsgespräche mit der neuen beratenden Person vor Ort, der aktuellen Therapeutin und der Klientin per Videocall stattfinden. Dadurch entsteht bereits eine Bindung zu der zukünftigen beratenden Person. Zudem können erste Maßnahmen für einen fließenden Übergang aus dem stationären Setting verbindlich getroffen werden.

Viele weitere Themen und Situationen könnten Anlass sein, um über einen Wechsel des Kanals und dessen Chancen für den Beratungsprozess nachzudenken.

Fallbeispiel nach dem 4-Punkte-Plan: Murat

1. Beschreibung des Klienten

Murat ist 29 Jahre alt und möchte seinen Kokainkonsum reduzieren. Durch den jahrelangen Konsum hat er eine diagnostizierte Angst- und Panikstörung ausgebildet, die dazu führt, dass er über bestimmte Themen kaum sprechen kann. Diese Themen belasten Murat sehr, jedoch bekommt er Panikgefühle, wenn er über sie spricht. Murat möchte trotz der Herausforderung die Beratung weiter in Anspruch nehmen.

2. Potenzielle Kommunikationskanäle

Die Fachstelle nutzt die auf der DigiSucht-Plattform vorhandenen datenschutzkonformen Kanäle wie Chat/Nachrichtenkontakt, Videocalls und Präsenzgespräche. Murat nutzt sowohl Videogespräche als auch Textchats in seiner Freizeit und ist offen für alle Kommunikationskanäle.

3. Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren

- Selbstbestimmte Kommunikation zur Vermeidung von Angst- und Panikgefühlen
- Schonende und begleitete Auseinandersetzung
- Vertrauensaufbau und Stabilisierung
- Selbstwahrnehmung ohne Druck
- Panik- und Stressregulation
- Raum für Rückzug bieten
- Balance zwischen Schutz und Annäherung
- Fokussierung auf Fähigkeiten

4. Vorüberlegungen des Beratungsprozesses

Ausgewählte Medien:

- Chat-/Mailkontakt für Angstsituationen, um durch Kommunikation selbstbestimmt zu handeln (Murat schreibt, wenn er bereit ist), Selbstbeobachtung (z. B. Tagebuch) und psychoedukative Inhalte (zur Angst- und Konsumverknüpfung)
- Videocalls mit kurzen, strukturierten Sitzungen zur Reflexion und Motivation
- Vor-Ort-Termine für Stabilisierungsgespräche für eine weiterführende Bearbeitung der Problematiken und zur Ressourcensuche

Die Kombination digitaler Angebote mit kopräsenter Beratung (z. B. Vorbereitung auf Belastungssituationen) bietet eine schrittweise Bearbeitung. Asynchrone Kanäle erlauben es Murat, belastende Themen dosiert anzugehen, ohne dass im Gespräch Panik auftritt. Blended Counseling kombiniert digitale Sicherheit mit analoger Tiefe und ermöglicht so, den Prozess bei Komorbiditäten wie Angststörungen aufrechtzuerhalten.

2.2.

Umsetzung aus organisatorischen Gründen

Ein Kanalwechsel kann auch aus organisatorischen Gründen sinnvoll sein. Ein Beispiel hierfür ist ein alleinerziehendes Elternteil, welches die Beratung wegen fehlender Kinderbetreuung am Nachmittag nur alle paar Wochen vor Ort wahrnehmen kann.

2.2.1.

Organisatorische Vor- und Nachteile der Kommunikationskanäle

Face-to-Face-Kontakt +	Face-to-Face-Kontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Dokumente können direkt unterschrieben werden • Bei mehreren Beteiligten ist eine schnelle und spontane Absprache möglich (z. B. Folgetermin bei einem/einer Kolleg*in)	• Keine räumliche und zeitliche Flexibilität • Fester Termin zu den Öffnungszeiten der Beratungsstelle nötig

Telefonkontakt +	Telefonkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Einfache, kurzfristig und niedrigschwellig möglich • Räumliche Flexibilität • Ressourcenaufwand ist gering, da Anfahrtswege und -kosten entfallen	• Dokumente können nicht geteilt werden • Nicht geeignet für Mehrpersonensettings

Mailkontakt +	Mailkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Zeitliche und räumliche Flexibilität • Einfach und schnelle Kontaktaufnahme; niedrigschwellig • Anonyme Kontaktaufnahme möglich • Inhalte können nachgelesen werden • Dokumentenaustausch ist möglich	• Eine (längere) Mail zu lesen und adäquat zu beantworten, benötigt in der Regel etwas Zeit

Chatkontakt +	Chatkontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Räumliche Flexibilität • Quasisynchrone Kommunikation, daher schnelle Rückmeldungen • Dokumentenaustausch ist möglich • Dringende Anliegen und Fragen können schnell geklärt werden	• Keine zeitliche Flexibilität aufgrund eines festgelegten Termins • Kontaktaufnahme kann nicht spontan erfolgen

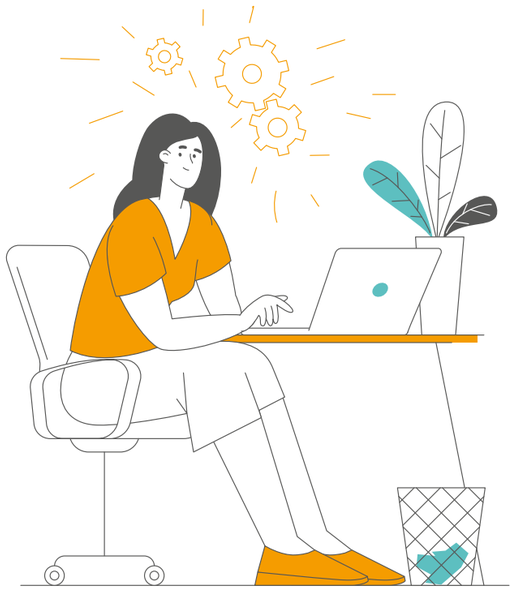
Videokontakt +	Videokontakt −
Vorteile	**Nachteile**
• Dokumente können geteilt werden • Räumliche Flexibilität	• Keine zeitliche Flexibilität aufgrund eines festgelegten Termins • Kontaktaufnahme kann nicht spontan erfolgen

2.2.2.

Mögliche Zielgruppen und Fallbeispiel

Aus organisatorischer Sicht eignet sich Blended Counseling für folgende Zielgruppen:

- Alleinerziehende: Die Kinderbetreuung kann Vor-Ort-Termine sowie Nachmittagstermine erschweren.
- Ländlich Wohnende: schlechte Anbindung/lange Wege erschweren den Zugang zu einer Beratungsstelle
- Mobilitätseingeschränkte Personen: erschwerte Anreise zur Beratungsstelle ggf. mit Begleitperson, die zu organisieren wäre
- Berufstätige mit unregelmäßigen Schichten oder Anwesenheiten wie z. B. Montagearbeit, Arbeit im Schichtsystem oder Dienstreisen
- Jugendliche und junge Erwachsene: oft hohe Medienaffinität, Wunsch nach Anonymität
- Personen mit Angst vor Stigmatisierung, z. B. aus bestimmten Berufsgruppen, die nicht in oder vor einer Suchtberatungsstelle gesehen werden möchten
- Menschen mit komorbiden psychischen Erkrankungen wie z. B. Sozialphobien/Angststörungen
- Gehörlose und Menschen mit Lautsprachverlust



Fallbeispiel nach dem 4-Punkte-Plan: Sandra

1. Beschreibung der Klientin

Sandra ist 35 Jahre alt und wegen einer Medikamentenabhängigkeit in Beratung. Diese fand ausschließlich in Präsenz statt. Sie ist inzwischen seit drei Monaten abstinent und hat kürzlich ihre berufliche Tätigkeit als Teamleiterin wieder aufgenommen. Sandra berichtet, dass sie momentan beruflich stark eingespannt ist und häufig dienstlich reisen muss.

2. Potenzielle Kommunikationskanäle

Die Fachstelle nutzt die datenschutzkonforme Beratungsplattform DigiSucht. Über diese werden Chat-/Nachrichtenkontakte, Videocalls und Telefonate angeboten. Sandra nutzt ihr Smartphone überwiegend für schnellen Nachrichtenaustausch über Messenger, telefoniert aber auch gern.

3. Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren

- Fortsetzung der Stabilisierung trotz Dienstreisen und Zeitengpässen
- Vermeidung von Terminausfällen durch flexiblen Kanalwechsel
- Erhalt der Abstinenz
- Begleitung bei beruflichen Belastungssituationen

4. Vorüberlegungen des Beratungsprozesses

Ausgewählte Medien:

- Chat/Nachrichtenkontakt für kurze Updates, Rückfallprophylaxe und weiteren Austausch
- Telefonate für Reflexionsgespräche, Stressregulations-Übungen etc.
- Präsenztermine nur bei Bedarf
- Selbstgesteuerte, digitale und kopräsente Beratung

Im Fall von Sandra ist ein Wechsel der Kommunikationskanäle aus organisatorischen Gründen sinnvoll, da Sandra ohne diese Möglichkeit gegebenenfalls die Beratung frühzeitig abbrechen würde, obwohl eine Begleitung in dieser Phase für die Stabilisierung der Klientin hilfreich wäre.

2.3.

Technische Umsetzung mit DigiSucht

Mit DigiSucht kann Blended Counseling über die verschiedenen digitalen Kommunikationskanäle datenschutzkonform umgesetzt werden.

Seit 2022 gibt es mit DigiSucht eine bundesweite Onlineplattform, die – gemeinsam mit Stakeholdern, Landesvertretenden und weiteren Akteur*innen – speziell für die Suchtberatung entwickelt wurde. Sie ist über www.suchtberatung.digital erreichbar; Informationen zum Datenschutz finden sich in der Datenschutzerklärung unter www.suchtberatung.digital/datenschutz/. Die Entwicklung und Erprobung der DigiSucht-Plattform wurden bis Ende 2023 mit Mitteln des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) gefördert. Der Betrieb der Plattform und die bundesweite Koordination werden seit 2024 anteilig von den beteiligten Bundesländern finanziert. Somit ist die Nutzung für Träger und Verbände der Suchthilfe kostenfrei.

Für die Beratung stehen auf DigiSucht folgende Kommunikationskanäle zur Verfügung:

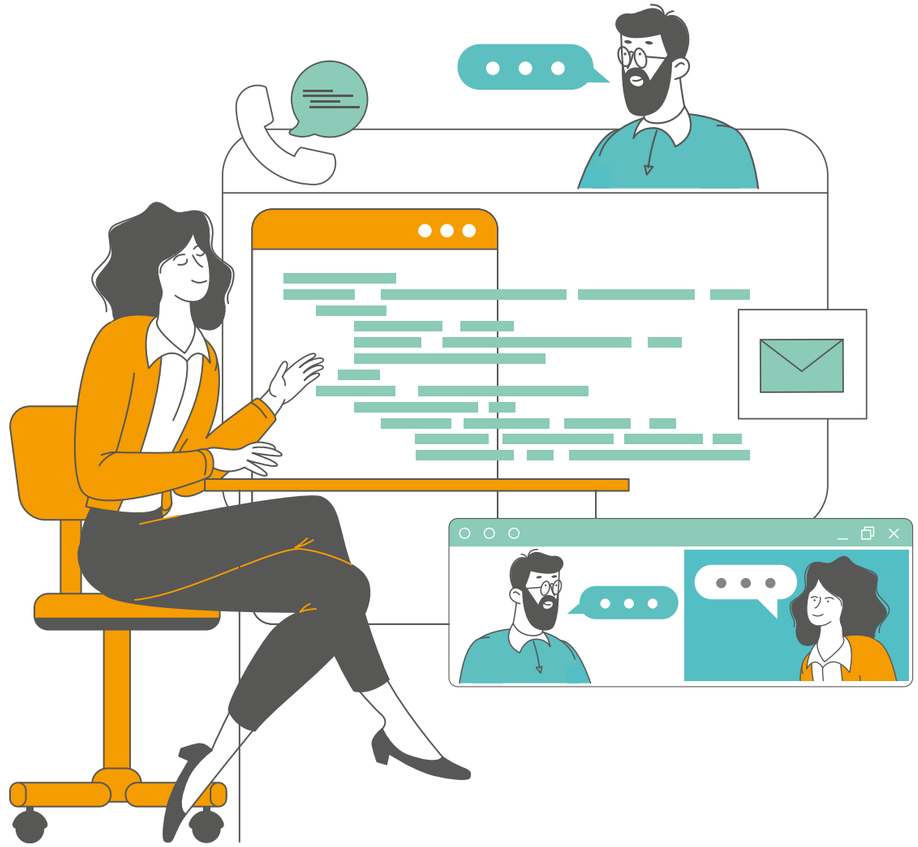
- Nachrichten („Mailberatung“)
- Textchat
- Videoberatung
- Telefonberatung
- Gruppenberatung per Chat und/oder Video
- Digitale Tools/ Übungen, z. B. Konsumtagebuch, Motivationswaage

Es gibt zudem weitere sichere Kommunikationskanäle für Blended Counseling, die nicht bei DigiSucht verfügbar sind, z. B. Messenger-Dienste mit Sprachnachrichten-Funktion.

2.4.

Praxiserfahrungen: Tipps und Tricks von Beratenden für Beratende

- *Vor der Videoberatung nehme ich mir ein paar Minuten, um meinen Hintergrund etwas „schön“ zu machen. Ich stelle mir eine Pflanze ins Bild und checke nochmal, ob ich alles griffbereit habe (Zettel, Stift, Wasser).*
- *Die Chatberatung habe ich mit ChatGPT geübt. Ich habe dafür der KI genau vorgegeben, welche Rolle die KI übernimmt und welche ich und ein paar Informationen zum Setting und Thema gegeben. Es hat mir geholfen, das vorher etwas zu üben!*
- *Ich wende die 3x-Lesen-Methode bei Mails immer noch an, weil sie mir hilft, komplexe Texte besser zu überblicken. 1. Mal lesen: Überblick gewinnen und eigene Gefühle wahrnehmen, 2. Mal lesen: Was steht wirklich im Text? Und beim 3. Mal lesen schaue ich, ob ich vielleicht etwas überlesen habe.*
- *Ich habe eine Sammlung von Internetlinks in einem Word-Dokument auf meinem Desktop für spezifische Themen (z. B. Familienberatung oder Frauenberatung), die ich dann schnell weiterschicken kann.*
- *Die meisten Mails beantworte ich nicht direkt, sondern lasse sie erstmal (kurz) liegen.*
- *Also bei uns hat jeder einen festen mobilen Arbeitstag, das ist bei mir der Dienstag. Wenn ich jetzt eine Videoberatung habe, dann lege ich sie auf den Dienstag. Und die Leute, mit denen ich über DigiSucht mehr schreibe, wissen auch, dass sie dienstags immer eine längere Antwort von mir bekommen.*
- *Ich habe mir einige Textvorlagen erstellt, die ich bei Standardfragen schnell anpassen und in den Chat-/Mailverlauf kopieren kann, sodass ich wiederkehrende Informationen nicht immer neu formulieren muss. Auch die Erstantwort auf eine Anfrage habe ich im Groben skizziert, damit alle Rahmeninformationen, die ich weitergeben möchte (wer ich bin, wie es weitergeht, Infos zur Beratungsstelle), immer griffbereit habe und nichts vergesse.*



3.

Blended Counseling in Einrichtungen der Suchthilfe

Blended Counseling als Beratungsansatz kann entlang des gesamten Beratungsprozesses einen Mehrwert bieten. Dieser bezieht sich sowohl auf die Wahrnehmung der Beratenden, der Ratsuchenden, die Qualität der Beratung sowie langfristig auch auf die organisatorische Ebene.

VOR der Beratung:

- Niedrigschwelliger, flexiblerer und einfacher Zugang zu der Beratung
- Lebensweltnäheres Angebot, wodurch neue Zielgruppen angesprochen werden

WÄHREND der Beratung:

- Intensivierung der Beratung
- Stabilisierung der Beratungsbeziehung
- Begleitung in Krisen
- Effizienter Ressourceneinsatz
- Verbesserte Rückfallprophylaxe
- Verhinderung von Kontaktabbrüchen

NACH der Beratung:

- Höhere Zufriedenheit auf Seiten der Beratenden sowie Ratsuchenden
- Höhere Zielerreichung
- Verbesserte Nachhaltigkeit
- Nachsorge ohne großen organisatorischen Aufwand möglich

(vgl. Hörmann et al. 2019, S. 7 f.).

3.1.

Vorteile für die Einrichtungen der Suchthilfe

Blended Counseling erfordert einen dreidimensionalen Blick: auf die Klientel, den Beratungsprozess und die Organisation. Dabei bietet es einen Mehrwert auf individueller, fachlicher und organisationaler Ebene.

Im Folgenden werden die zentralen Vorteile entlang dieser drei Dimensionen dargestellt.

1. Dimension der Ratsuchenden

Erhöhte Zugänglichkeit, bedarfsgerechter und Lebensweltorientierung

Blended Counseling ermöglicht Ratsuchenden einen **deutlich erleichterten Zugang** zur Beratung. Die Nutzung digitaler Elemente orientiert sich an der alltäglichen Medienpraxis vieler Menschen und senkt damit die Hemmschwelle, Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Besonders für vulnerable Zielgruppen wie zum Beispiel Ratsuchende in akuten Krisensituationen, Alleinerziehende oder Menschen mit Mobilitätseinschränkungen entsteht ein deutlicher Gewinn.

Darüber hinaus bieten asynchrone Kanäle wie Mailberatung besondere Vorteile bei schambesetzten oder emotional belastenden Themen. Die Möglichkeit, anonym zu bleiben, kann die Sicherheit und Vertrauen der Ratsuchenden erhöhen. Gleichzeitig ermöglichen das Schreiben und Lesen in Ruhe eine intensivere Selbstreflexion sowie eine bewusstere Auseinandersetzung mit dem eigenen Anliegen. Auf individuelle Ressourcen und Kommunikationsfähigkeiten kann differenzierter eingegangen werden.

2. Beratungsfachliche Dimension

Prozessflexibilisierung, methodische Erweiterung und Krisenintervention

Auch aus fachlicher Perspektive erweitert Blended Counseling das methodische Repertoire der Beratenden. Durch den Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle können sie den Beratungsprozess situativ anpassen und zielgerichtet steuern. Dies ermöglicht unter anderem:

- **Kurzfristige Reaktionen** auf Veränderungen im Beratungsprozess, z. B. durch einen schnellen Chat- oder Mailkontakt zwischen zwei Vor-Ort-Terminen
- **Variierende Intensität**, je nachdem, was ratsuchende Personen aktuell benötigen
- **Zielgerichtete methodische Kombinationen**, etwa schriftliche Aufgaben zur Vertiefung eines Themas oder ein Videogespräch zur Beziehungsklärung

Darüber hinaus zeigt sich im Kontext der Suchtberatung ein weiterer relevanter Nutzen blended-basierter Vorgehensweisen. Die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle unterstützt das Halten der Klientel im Beratungsprozess. Durch verschiedene Kontaktmöglichkeiten, insbesondere durch niedrigschwellige digitale Kanäle, können **Beratungsabbrüche reduziert** und die Kontinuität des Beratungsprozesses stabilisiert werden.

3. Organisationale Dimension

Ressourcenoptimierung, Professionalisierung und Fachkräftesicherung

Organisationen profitieren in erheblichem Maße von der Implementierung blended-basierter Beratungsstrukturen. Zum einen ermöglicht Blended Counseling eine effizientere Nutzung bestehender Ressourcen. So können räumliche Kapazitäten flexibler geplant, Wartezeiten reduziert und Beratungsprozesse bedarfsgerechter organisiert werden.

Für die Fachstelle resultiert daraus ein zusätzlicher organisatorischer Vorteil. Es werden Ausfallzeiten und Leerlauf reduziert.

Darüber hinaus steigert Blended Counseling die institutionelle Attraktivität. Ein breiteres, digital erweitertes Angebotsportfolio verbessert die öffentliche Wahrnehmung der Einrichtung als modern, zugänglich und innovationsorientiert. Dies wirkt sich nachweislich positiv auf das Vertrauen der Ratsuchenden und auf deren Nutzung der Angebote aus.

Ein weiterer zentraler Aspekt ist die **Bindung und Gewinnung von Fachkräften**. Die Möglichkeit, mobil und flexibel zu arbeiten, wird von Beratungskräften zunehmend als Qualitätsmerkmal professioneller Arbeitsbedingungen wahrgenommen. Blended Counseling unterstützt damit nicht nur die Arbeitszufriedenheit, sondern fungiert auch als strategisches Instrument der Personalentwicklung und Fachkräftesicherung.

Starke Vorteile für Ihre Einrichtung im Überblick

- Zeitgemäßes Angebot
- Qualitätssteigerung der Beratung
- Datensicherer Dokumentenaustausch und „kurze Wege“
- Erreichung bislang wenig erreichter Zielgruppen
- Erweiterte Zugangswege zur Beratungsstelle
- Höhere Haltekraft der Klientel
- Weniger Ausfallzeiten/Leerlauf
- Steigende Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Steigerung der Attraktivität der Einrichtung auf dem Arbeitsmarkt
- Kostenfreie Nutzung der Onlineplattform DigiSucht
- Bonus: DigiSucht ist mehr als eine Plattform – es ist ein bundesweites Netzwerk, welches unterstützt, weiterentwickelt und begleitet

3.2.

Empfehlungen für eine gelungene Umsetzung

Die folgenden Kriterien sind sowohl Ergebnisse aus den Workshops als auch Ergebnisse der Implementierungsforschung von Hochuli Freund et al. (vgl. Hochuli Freund et al. 2022, S. 68).

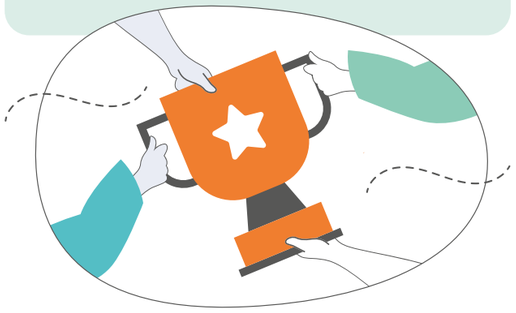
1

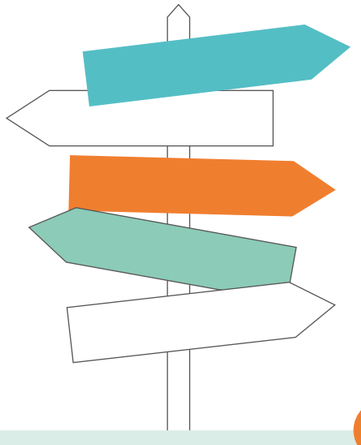
Haltung und Unterstützung der Leitung

Die Haltung sowie Unterstützung der Einrichtungsleitung wird von den teilnehmenden Beratenden des Workshops als elementar für die Implementierung von Blended Counseling angesehen. Auch Hochuli Freund et al. sehen diesen Faktor als den wichtigsten für das Gelingen des Veränderungsprozesses sowie als einen Hauptgrund für dessen Scheitern an. **Einrichtungsleitungen können den Prozess besonders gut unterstützen, indem sie**

- offen für die Ideen und Anregungen ihrer Mitarbeitenden sind,
- das Thema mit einer motivierenden und positiven Haltung begleiten,
- Sorgen, Unsicherheiten und Herausforderungen im Team wahrnehmen und gemeinsam nach Lösungen suchen,
- auf Wünsche und individuelle Bedarfe der Mitarbeitenden eingehen, um gute Rahmenbedingungen für die Umsetzung zu schaffen,
- regelmäßige Erfolgsmessungen einplanen, z. B. durch Feedback-Runden, und dadurch gemeinsame Anpassungen ermöglichen,
- mit Kostenträgern kommunizieren, um Blended Counseling strategisch zu verankern und Akzeptanz zu schaffen.

Damit tragen Einrichtungsleitungen wesentlich dazu bei, dass Blended Counseling im Team als gemeinsame Entwicklung wahrgenommen wird und eine Kultur des Lernens und Ausprobierens entstehen kann.





2

Management der Einführung und Umsetzung von Blended Counseling

Unter diesem Punkt werden die Verantwortungsübernahme, klare Ziele, Kommunikation und die Überprüfung der Schritte verstanden. Die Verantwortung für die Umsetzung von Blended Counseling sollte von Anfang an vom gesamten Team übernommen werden. Es kann jedoch sinnvoll sein, Personen im Team zu finden, die einen besonderen Blick darauflegen und es beispielsweise als Thema immer wieder in Teamsitzungen fokussieren. **Es sollten klare Ziele gesetzt werden, die allgemein mit der Einführung verfolgt werden. Mögliche Ziele könnten sein:**

- Möglichkeit der Intensivierung der Beratungsprozesse
- Zielgruppe erweitern: Schaffung eines erweiterten Zugangs zur Beratung für Klientel mit begrenzter zeitlicher und örtlicher Verfügbarkeit
- Effizienter Ressourceneinsatz
- Zufriedenheit verbessern (auf Seiten der Klient*innen als auch Beratenden)

Zudem ist eine einheitliche Kommunikation des Angebots gegenüber Ratsuchenden und Kostenträgern wichtig. Auch die Kommunikation hinsichtlich der Öffentlichkeitsarbeit ist hier entscheidend und sollte klaren Strukturen folgen. Während der Implementierungsphase von Blended Counseling sollten Erfahrungen und Rückmeldungen überprüft bzw. thematisiert werden.

3

Ressourcen und Rahmenbedingungen

Sowohl in den Workshops mit Beratenden und Fachstellenleitungen als auch in der Forschung wird deutlich, dass ein Scheitern von Projekten meist auf fehlende Ressourcen sowie hohe personelle Fluktuation zurückzuführen ist. Umso wichtiger ist es, dass dieser Punkt besonders beachtet wird. **Hierbei wurden in den Workshops folgende Ressourcen und Rahmenbedingungen festgehalten:**

- Personell gut ausgestattete IT-Abteilung
- Gute technische Ausstattung (Headsets, Webcam, Laptops…)
- Qualifizierungsmöglichkeiten für Mitarbeitende
- Zeitliche Freiheiten für Beratende, um Kanäle auszuprobieren und Routinen zu entwickeln
- Digitale Beratung sowie Blended Counseling auf mehrere Schultern verteilen
- Ausreichend Zeit für Öffentlichkeitsarbeit
- Finanzielle Unterstützung durch Kommunen und Kostenträger

4

Konstruktiv-kritische Auseinandersetzung

Eine konstruktiv-kritische Auseinandersetzung während des Prozesses ist notwendig, um alle Mitarbeitenden mitzunehmen. Besonders am Anfang der Implementierung sollte es Zeit für Austausch geben. Hierbei ist es wichtig, alle Meinungen, Sorgen und Wünsche anzuhören, um auf diese einzugehen oder sie zu einem anderen Zeitpunkt des Prozesses noch einmal zu besprechen. Akzeptanz wird gefördert und eine Teilnahme aller ermöglicht, wenn eine offene Haltung eingenommen und die Bereitschaft gezeigt wird, den Prozess immer wieder zu beleuchten.

Zusätzlich fördert eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit dem Thema, dass Blended Counseling nachhaltig implementiert wird. Dies kann beispielsweise mittels eines festen Besprechungspunktes in Teamsitzungen umgesetzt werden.

5

Öffentlichkeitsarbeit

Eine neue Art der Beratung kann nur funktionieren, wenn Ratsuchende das Angebot kennen und wissen, was sich hinter dem Begriff „Blended Counseling“ verbirgt. Nur dann kann sie von qualifizierten Beratenden umgesetzt werden.

Es ist somit notwendig und unabdingbar, dass auf allen Ebenen Öffentlichkeitsarbeit betrieben wird. Im Rahmen des DigiSucht-Projektes wird sowohl auf Bundes- als auch auf Länderebene Werbung für das Angebot auf DigiSucht platziert. Eine gezielte Ansprache Ihrer Klientel sowie von Multiplikator*innen in Ihrer Region ist jedoch sehr wichtig, denn oft kann durch kleine Schritte eine große Wirkung erzielt werden. **Die folgenden Erfahrungen aus den Beratungsstellen zeigen, wie sich das Angebot verbreiten lässt:**

- Im Erstgespräch starten: offen und passend kommunizieren, dass es nicht ausschließlich bei der Präsenzberatung bleiben muss, sondern andere Kommunikationskanäle in der Beratung genutzt werden können
- In bereits laufenden Beratungen die Möglichkeiten des Kanalwechsels benennen und die Vorteile eines zusätzlichen Kanals herausstellen
- Auf der eigenen Homepage/in den sozialen Medien mit dem Angebot werben und erste Informationen für Ratsuchende geben
- Kooperationspartner*innen informieren: Ob Schulen, Jobcenter, Krankenhäuser, Unternehmen und Betriebe etc. geben Sie proaktiv die Informationen über das Angebot weiter
- Die Öffentlichkeit informieren, z. B. in Form von einer Pressemitteilung, Flyern, Anzeigen in den sozialen Medien

6

Nicht vergessen

Dieser letzte Punkt ist für alle beteiligten Personen wichtig!

Blended Counseling darf Spaß machen – dies sollte nicht vergessen werden.

Daher sprechen Sie im Team über Erfahrungen und halten Sie Erfolge, wenn möglich auch schriftlich, fest.

4.

Ausblick

Diese Handlungsempfehlung für die Umsetzung von Blended Counseling mit DigiSucht stellt einen ersten Entwurf dar. Daher konnten einige Aspekte noch nicht berücksichtigt werden. Teilweise wären diese in ihrer Darstellung sehr umfangreich und müssten in einer Studie oder einem eigenen Projekt bearbeitet werden. Dazu gehört unter anderem die Betrachtung der Ratsuchenden und ihrer Perspektive auf das Thema. Zum anderen fehlt bislang eine quantitative Betrachtung von Blended Counseling.

Ein wichtiger Schritt für die Nachhaltigkeit des Projektes und weitere mögliche Finanzierungen wäre die systematische Begleitung der Suchtberatungsstellen bei der Umsetzung von Blended Counseling.

Die Projektbeteiligten verfolgen das Ziel, ihr Wissen und ihre Erfahrungen mit Blended Counseling weiter auszubauen und die Einrichtungen und Fachkräfte der Suchthilfe weiterhin zu informieren und zu unterstützen.

Auf der Internetseite der Niedersächsischen Landesstelle für Suchtfragen www.nls-online.de/digitalisierung/blended-counseling.de finden Sie die vorliegende Ausgabe zum Download. Die Website soll in Zukunft mit weiteren Informationen und praxisnahen Tipps gefüllt werden.

An dieser Stelle bedanken wir uns noch einmal herzlich bei allen Mitwirkenden und freuen uns auf alle weiteren Schritte, die wir noch gemeinsam zu diesem Thema gehen werden!

Quellen

Bradl, M., Lehmann, R., Zauter, S., Dörr, J., Risau, P. (2025). Die Einführung von Blended Counseling in der psychosozialen Beratung. Eine Handreichung für Beratungsstellen. Hrsg.: Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

Engelhardt, E. M. (2021). Lehrbuch Onlineberatung. 2. Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.

Hochuli Freund, U., Gebert, J., Sprenger, R., Amez-Droz, P., Hübscher, R. & Grumbinaite, I. (2022). Wie Entwicklungs- und Implementierungsprozesse gelingen können. Skizze eines integrativen Phasenmodells. In: Möller, H. (Hrsg.): Organisationsberatung, Supervision, Coaching (OSC), Bd. 2023, Nr. 30, 59–78, Springer Verlag. Online unter: https://doi.org/10.1007/s11613-022-00799-8.

Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., Wenzel, J. (2019). Blended Counseling in der Suchtberatung. Handlungsempfehlungen für die Praxis. Auszug aus dem Schlussbericht des Projektes Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung (Anhang A–D). Online unter: https://blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Handlungsempfehlungen_BC_AUSZUG_Schlussbericht.pdf.

Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Online unter: https://blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf.

Hörmann, M., Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 2/2022. S. 72–77. Online unter: https://www.systemisch-loesungsorientiertberaten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2_22-Ho%CC%88rmann_Engelhardt.pdf [2023-06-09].

Hörmann, M., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., & Aeberhardt, D. (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. SuchtMagazin, 44(6), S. 21–26.

o. A. (2024). Blended Counseling in den katholischen Schwangerschaftsberatungsstellen der Diözesen Fulda, Limburg und Mainz. Hrsg.: Caritasverband für die Diözese Fulda e. V.

Ruf, D. (2022). Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der Suchtberatung. Deutscher Caritasverband e. V. Online unter: https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/fachthemen/sucht/implementierung-und/handreichung_blended_counseling_stand_april_2022.pdf?d=a&f=pdf.

Anhang

Checkliste Blended Counseling

1. Inhaltliche und methodische Voraussetzungen

- ❑ Blended Counseling ist als fachlich begründete Verknüpfung analoger und digitaler Kanäle im Team geklärt (gemeinsames Begriffsverständnis).
- ❑ Beratende haben sich zu Chancen und Grenzen der einzelnen Kommunikationskanäle (Vor-Ort, Video, Chat, Mail, Telefon) ausgetauscht.
- ❑ Es ist geklärt, in welchen Situationen ein Kanalwechsel aus inhaltlichen Gründen genutzt werden soll (z. B. bei Scham, Überforderung, Krisen, „Raumwechsel“ bei stockender Beratung).
- ❑ Zielgruppen für Blended Counseling in der Einrichtung sind definiert (z. B. Alleinerziehende, ländlich Wohnende, Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Jugendliche).
- ❑ Die Gleichwertigkeit von Online- und Präsenzberatung ist fachlich anerkannt und in der Haltung der Beratenden verankert.
- ❑ Bei der Nutzung von DigiSucht als Plattform für Blended Counseling sind die Beratenden inhaltlich und technisch entsprechend geschult worden.

2. Technische Ausstattung

- ❑ Arbeitsplätze für digitale Beratung sind mit stabiler Internetverbindung, Headset, Webcam und dienstlichen Endgeräten ausgestattet.
- ❑ Die Nutzung der Onlineplattform DigiSucht ist für alle beteiligten Mitarbeitenden eingerichtet (Zugänge, Rollen, Test-Login).
- ❑ IT-Anforderungen sind mit Träger/IT geklärt.
- ❑ Die Mitarbeitenden kennen die auf DigiSucht verfügbaren Kommunikationskanäle und digitalen Tools (Chat, Video, Mail, Gruppen, Übungen).

3. Organisatorische Rahmenbedingungen

- ❑ Leitung und Team haben sich auf Ziele durch die Einführung von Blended Counseling verständigt (z. B. Zugangsverbesserung, Rückfallprophylaxe, Ressourceneinsatz).
- ❑ Verantwortlichkeiten für Koordination, Weiterentwicklung und Qualitätssicherung von Blended Counseling sind benannt.
- ❑ Blended Counseling ist in Abläufe der Einrichtung integriert (Terminplanung, Dokumentation, Übergänge zwischen Kanälen).
- ❑ Es gibt Zeitfenster, in denen Beratende neue digitale Kanäle erproben und Routinen entwickeln können.
- ❑ Das Angebot wird einheitlich nach außen kommuniziert (Website, Flyer).
- ❑ Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit sind eingeplant.
- ❑ Verantwortlichkeiten für die Öffentlichkeitsarbeit sind geklärt.

4. Motivation und Teamvereinbarungen

- ❑ Die Haltung der Leitung zur Einführung ist transparent kommuniziert und unterstützend.
- ❑ Das Team steht hinter der Einführung, kritische Rückmeldungen und Bedenken wurden gehört und bearbeitet.
- ❑ Blended Counseling ist als wiederkehrender Punkt in Teamsitzungen vereinbart (Austausch zu Erfahrungen, Fällen, Erfolgen).
- ❑ Erfolge und gelungene Beispiele mit Blended Counseling werden im Team sichtbar gemacht (z. B. Fallvignetten, „Best Practices“).
- ❑ Es ist vereinbart, die Implementierung regelmäßig zu reflektieren und bei Bedarf anzupassen (z. B. jährliche Review-Runde).

5. Schulungs- und Unterstützungsbedarf

- ❑ Schulungsbedarfe zu Blended Counseling (methodisch, organisatorisch, rechtlich) wurden im Team erhoben und eine Umsetzung ist geplant.
- ❑ Die Mitarbeitenden haben eine Basisschulung Onlineberatung absolviert.
- ❑ Es gibt interne Ansprechpersonen oder „Multiplikator*innen“ für Fragen zu DigiSucht und digitalen Tools.

Wir bedanken uns für die inhaltliche Mitarbeit bei allen Suchtberatenden, Einrichtungsleitungen und Geschäftsführenden aus den folgenden Einrichtungen:

- Anonyme Drogenberatung (drob) Delmenhorst
- Arbeitskreis für Jugendhilfe e.V. Hamm, Drogenhilfezentrum
- Arbeitskreis für Jugendhilfe e.V. Hamm, Jugendsuchtberatung
- AWO Prisma Suchtberatung Bergstraße
- AWO- Salto Suchthilfe Salzgitter – Fachstelle für Sucht und Suchtprävention
- BASIS – Beratung, Arbeit, Jugend & Kultur e.V.
- BerTha F. – Beratung und Therapie abhängiger Frauen e.V.
- Caritasverband Dortmund e.V.
- Caritasverband Paderborn e.V.
- Caritasverband Rheine e.V.
- Diakonisches Werk Friesland – Wilhelmshaven – Fachstelle für Sucht und Suchtprävention
- Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e.V.
- Diakonisches Werk Marburg-Biedenkopf Sucht- und Drogenberatung
- Drobs Hannover – Fachstelle für Sucht und Suchtprävention
- Drogenberatung Bielefeld e.V.
- Drogenhilfe Nordhessen e.V.
- Fachambulanz für Suchtprävention und Rehabilitation Osnabrück
- Fachambulanz für Suchtprävention und Rehabilitation Meppen
- Fachstelle für Sucht und Suchtprävention drobs Uelzen
- Fachstelle für Sucht und Suchtprävention Georgsmarienhütte
- Fachstelle für Sucht und Suchtprävention Stiftung St. Vincenzhaus Cloppenburg
- Fachstelle für Sucht und Suchtprävention, Suchtberatung und -behandlung Stadthagen
- Freundeskreis für Suchtkrankenhilfe e.V. Kassel
- Jugend- und Drogenberatung DROBS Braunschweig
- Jugend- und Drogenberatung Wolfsburg
- Kadesch Jugend-, Konflikt- und Drogenberatung Herne
- Kommunale Drogenhilfe Hagen
- Kreis Minden-Lübbecke
- Offenbacher Arbeitsgruppe Wildhof e.V. Suchthilfezentrum
- Suchthilfeverbund Duisburg e.V.
- Suchthilfe Wetzlar e.V.
- Suchthilfezentrum Caritasverband Darmstadt e.V.
- Sucht Hilfe Zentrum Gießen SHZ
- Zentrum für Jugendberatung und Suchthilfe Hochtaunuskreis ZJS HTK / JJ e.V.
- Zentrum für Jugendberatung und Suchthilfe Wetteraukreis ZJS WK / JJ e.V