

Online-Beratung erweitert den Zugang zu Beratungsangeboten

Die Online-Beratung hat seit Beginn der Pandemie weiter an Bedeutung gewonnen. Wer wird damit erreicht, was sind die Praxiserfahrungen, und was verspricht die Zukunft?

Text: Alwin Bachmann, Psychologe, stv. Leiter Infodrog; Brigitte Hunkeler, Fachpsychologin für Psychotherapie FSP, Integrierte Suchthilfe Winterthur

Die nationale Online-Plattform *SafeZone.ch* – ein Angebot des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) in Zusammenarbeit mit Fachstellen und Kantonen – bietet Online-Beratung zu Suchtfragen. Die Effekte der Coronakrise werden in ihren Zahlen deutlich: 2020 wurden 1052 Beratungen über den anonymen Beratungskanal von *SafeZone.ch* durchgeführt, was einer Steigerung um 50 Prozent gegenüber 2019 entspricht. Im ersten Halbjahr 2021 haben sich bereits über 1000 Personen online beraten lassen. Der auf *SafeZone.ch* verfügbare Selbsttest wurde 2020 rund 5500-mal durchgeführt, die Rubrik *Fragen und Antworten* wurde 45 500-mal aufgerufen.

Die Mehrheit der Ratsuchenden befindet sich im frühen bis mittleren Erwachsenenalter. Beratungsanfragen werden häufiger von Frauen (54 Prozent) gestellt als von Männern (34 Prozent). Die

Hälfte der Anfragen stammt von Personen mit einem eigenen Suchtproblem; etwas mehr als ein Drittel (38 Prozent) sind Angehörige. Die meisten Personen melden sich zum Thema Alkohol, gefolgt von Cannabis, Kokain und Verhaltenssuchten wie Spielsucht, *Gaming-Disorder* und Sexasucht.

Problemlage der Ratsuchenden

Das Beratungsangebot von *SafeZone.ch* ist anonym und kann ohne die Angabe von personenbezogenen Daten genutzt werden. Deshalb liegen keine detaillierten Statistiken zur persönlichen Situation der Ratsuchenden vor. Einblicke in die Problemlagen gibt eine Inhaltsanalyse von 1088 anonymisierten Beratungsakten.¹ Gemäss dieser Studie umfasst die Mehrheit der Anfragen individuelle Prob-



leme und geht somit über reine Informationsanliegen hinaus. Die Hälfte davon sind Anfragen zu einer konkreten Problemlage, d. h., die Suchtproblematik sowie der Kontext sind klar dargestellt. Typische Fragen sind: «Was kann ich tun, um davon loszukommen?»; «Sind dies Symptome einer Abhängigkeit oder zufällige Symptome?»; «Was kann ich tun, damit er/sie damit aufhört?». Etwa ein Viertel sind Anfragen aufgrund einer komplexen Problemsituation. Anfragen dieser Kategorie umfassen mehrere Themen gleichzeitig, die in gegenseitiger Abhängigkeit stehen (Substanzkonsum, Beziehungsprobleme, finanzielle Schwierigkeiten usw.) und mit zahlreichen Unklarheiten und Ambivalenzen einhergehen.

SafeZone.ch und Blended Counseling in der Praxis

*Erfahrungen von Brigitte Hunkeler,
Integrierte Suchthilfe Winterthur (ISW)*

Die *Integrierte Suchthilfe Winterthur (ISW)* beteiligt sich seit 2014 an der nationalen Online-Beratung SafeZone.ch. Psychotherapeut*innen, die durch *Infodrog* geschult wurden, beantworten unter einem Pseudonym die Anfragen auf der Online-Plattform SafeZone.ch. Aufgrund der Pandemie erfuhren digitale Beratungsformen in der ISW einen Schub. *Blended Counseling* wurde über Nacht zur neuen Realität, und unsere Beratungskanäle haben sich ausgeweitet. Dabei haben uns die Erfahrung mit SafeZone.ch sowie die Expertise von *Infodrog* massgeblich geholfen.

Neue Angebote

- Lokale Online-Beratung: Personen der Region Winterthur können sich auf unserer Website kostenlos und anonym beraten lassen. Technische Grundlage ist die datensichere Plattform von SafeZone.ch. In den vergangenen zwölf Monaten meldeten sich auf diesem Kanal 24 Personen.
- Online-Gruppenkurs: Unseren bewährten Kurs «Weniger trinken – Ihr Ziel?» führen wir neu auf einer datengeschützten Videokonferenz-Plattform durch.
- Videobasierte Einzelgespräche: Beratungen werden mittlerweile auch via sichere Videokonferenz angeboten.

Chancen der neuen Tools

- Niederschwelligkeit dank Anonymität: Viele Suchtbetroffene melden sich aus Scham nie oder sehr spät auf einer Fachstelle. Dank Online-Angeboten kann man unsere Fachstelle aus sicherer Distanz kennenlernen, bevor man in eine F2F-Beratung kommt.
- Inklusion: Online-Angebote bieten Behandlungschancen für Menschen, die es nicht in eine Fachstelle schaffen: weil der Anfahrtsweg zu lang ist, weil aufgrund von Mehrfachbelastung kaum Zeit für die Behandlung bleibt oder aufgrund körperlicher Erkrankung. Digitale Optionen können gut in den Alltag eingebaut werden. Auch Angehörige nehmen gerne videobasierte Beratungen in Anspruch, da es bei ihnen oft um Informationsvermittlung geht.
- *Job Enrichment*: Digitale Beratungsoptionen ermöglichen den Mitarbeitenden interessante Entwicklungen und flexibles Arbeiten, was dazu führt, dass Arbeitgebende attraktiv und modern bleiben.

Typische Äusserungen sind: «Welche Möglichkeiten bleiben mir denn noch?»; «Ich weiss nicht mehr weiter und bin verzweifelt!»; «Er/Sie ruiniert sich damit!». 40 Prozent der Beratungsanfragen beinhalten neben den Suchtproblemen auch psychische oder körperliche gesundheitliche Probleme; 37 Prozent nennen Beziehungsprobleme.

Methodische Grundlagen

40 Fachpersonen aus 22 Fachstellen beteiligen sich an SafeZone.ch. Ihre Beratungstätigkeit auf SafeZone.ch basiert auf den schriftlichen Informationen, welche die Ratsuchenden online eingeben. Online-Berater*innen müssen auch *zwischen den Zeilen* lesen (empathisches Textverständnis) und die Wirkung geschriebener Sprache einschätzen können. Fertigkeiten des analytischen Lesens und adressat*innenorientierten Schreibens erwerben sie in einer obligatorischen, kostenlosen Fortbildung. Methodische Grundlage bildet das Vier-Folien-Modell nach Knatz und Dodier, das sich in langjähriger Praxis bewährt hat.² Zu Beginn ist ein Vier-Augen-Prinzip über eine festgelegte Anzahl an Beratungen Pflicht, danach können Coachingleistungen nach Bedarf abgerufen werden. Für den Umgang mit Notfällen (z. B. Suizidäusserungen) existiert ein Notfallkonzept, das durch einen externen Notfallcoach unterstützt wird.

Aktuelle Entwicklungen und Ausblick

In den psychosozialen Berufen eröffnet die digitale Kommunikation vielfältige Möglichkeiten, um hilfsbedürftige Menschen besser zu erreichen, sie in ihrer autonomen Lebensgestaltung zu unterstützen und ihnen eine passende Unterstützung zu vermitteln. Entsprechend stellen sich Fachinstitutionen zunehmend die Frage, inwiefern die Präsenzberatung durch digitale Kanäle ergänzt und erweitert werden kann. Einen fachlichen Rahmen hierzu liefern Konzepte des *Blended Counseling*, die bei lokalen Fachstellen erstmals 2018 systematisch erprobt wurden.³ Mit dem Relaunch der SafeZone.ch-Plattform wurde diese Innovation aufgenommen, gleichzeitig aber auch Bewährtes fortgesetzt. Seither erhalten Fachstellen die Möglichkeit, die datensicheren Beratungstools auf der lokalen Ebene einzusetzen und mit der Präsenzberatung zu kombinieren.⁴ Die Erfahrungen in der Praxis zeigen: Werden neue Online-Angebote pragmatisch und flexibel eingesetzt, immer zugunsten der Hilfe suchenden Personen, so bereichern sie Beratung und Therapie und werden sehr gut aufgenommen. Sie verhelfen einer vulnerablen Personengruppe zu mehr Behandlungszugang und Inklusion, was gerade in der Suchtarbeit essenziell ist. •

Fussnoten

- 1 Schlapbach, M., Ettl, R., Spiess, M., Ruffin, R. (2018). Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch – Schlussbericht. Bundesamt für Gesundheit (Hrsg.). Bern. Bundesamt für Gesundheit.
- 2 Knatz, B., Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart. Klett-Cotta-Verlag.
- 3 Siehe www.blended-counseling.ch.
- 4 Eine Übersicht über die lokalen Angebote findet sich unter www.safezone.ch/de/blended-counseling.