

Konzeptionelle Fundierung der Weiterentwicklung des Portals SafeZone



©shulz_iStock Getty Images Plus

Martina Hörmann
unter Mitarbeit von Patricia Flammer und Melanie Höchner

Olten, 04.09.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Konzeptionelle Weiterentwicklung des Portals SafeZone	4
1.1	Ausgangslage	4
1.2	Ziel der Studie	4
1.3	Untersuchungsdesign	5
2	Kriterien geleitete Analyse des Portals SafeZone	7
2.1	Kurzüberblick über die bisherigen Beratungsoptionen des Portals SafeZone	7
2.2	Aktuelle Verknüpfungen der Beratungsoptionen und mögliche Verläufe potenzieller Klient*innen auf dem Portal	8
2.3	Stärken-Schwächen-Analyse: mehrperspektivische Identifikation von Verbesserungspotenzial	12
2.3.1	Mailberatung	13
2.3.2	Chat (moderierter Selbsthilfe-Gruppenchat)	14
2.3.3	Sprechstunde (Einzelchat mit Termin)	15
2.3.4	Selbsttests	16
2.3.5	Fragen und Antworten	17
2.3.6	Hilfe vor Ort	17
2.3.7	Exkurs: Durchlässigkeit und Kooperation zwischen SafeZone-Beratenden auf der Plattform SafeZone	18
3	Blended Counseling-Optionen für SafeZone	20
3.1	SafeZone-Landing Pages: datenschutzkonforme Mailberatung in ambulanten Suchtfachstellen	21
3.1.1	Motive der Fachstellen für die Nutzung oder Nicht-Nutzung einer Landing Page	21
3.1.2	Mögliche Beratungsverläufe	22
3.1.3	Organisationale Aspekte der Mailberatung in den Fachstellen	26
3.1.4	Die Schnittstelle zwischen SafeZone und den Fachstellen	26
3.2	Einschätzungen zu Nutzungsmöglichkeiten weiterer SafeZone-Tools	27
3.3	Einschätzungen zu Nutzungsmöglichkeiten von Videokommunikation	28
3.4	Blended Counseling: von SafeZone zu den lokalen Suchtfachstellen	28
4	Entwicklungsbereich Vernetzung und Kooperation national	30
4.1	Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – Sucht Schweiz	30
4.2	Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – Blaues Kreuz	33
4.3	Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – SOS Spielsucht	35
5	Empfehlungen zur konzeptionellen Weiterentwicklung	37
5.1	Ideen zur Gestaltung der Schnittstelle SafeZone - Fachstellen	37
5.2	Mailberatung bei SafeZone national und in Fachstellen: konzeptionelle Unterschiede	38
5.3	Empfehlungen für die Nutzung der SafeZone-Tools durch Fachstellen	39

5.4	Empfehlungen für das Portal SafeZone national	40
6	Literatur	43
7	Anhang	45
7.1	Analysematrix Verknüpfungen Verlaufswege SafeZone-Beratungsoptionen	45
7.2	Leitfaden Interviews Leitungspersonen	46
7.3	Leitfaden Interviews Beratende	47

1 Konzeptionelle Weiterentwicklung des Portals SafeZone

1.1 Ausgangslage

SafeZone als Suchtberatungsplattform mit nationaler Ausstrahlung und darüber hinaus bietet mit qualifizierten Fachpersonen aus den Bereichen Beratung und Behandlung, Prävention, Schadensminderung und Selbsthilfe qualitativ hochstehende Online-Suchthilfe an (Bachmann und Steinle 2014).

Seit 2017 wurde bei den lokalen Suchtfachstellen einen zunehmenden Bedarf nach Weiterentwicklungen im Bereich der Onlineberatung festgestellt. Neben der anonymen Onlineberatung, wie sie SafeZone.ch aktuell bietet, sind vor allem die erweiterte Nutzung digitaler Kommunikationssettings in der Beratung vor Ort sowie die systematische Verknüpfung von Online- und Offlinekanälen im Sinne eines Blended Counseling (vgl. Hörmann et al. 2019) im Blick, um Ratsuchende an die lokalen Beratungsangebote heranzuführen sowie um Beratungsverläufe zu verbessern.

Eine 2019 von Infodrog durchgeführte Befragung zeigt, dass knapp die Hälfte von 146 befragten Suchtfachstellen plant, neue Onlineangebote einzuführen (vgl. Infodrog 2019). Dies zog die Frage nach sich, wie SafeZone diese lokalen Entwicklungen unterstützen kann, ohne das eigene nationale anonyme Beratungsangebot zu konkurrieren. Angedacht war als Unterstützung das Teilen von E-Tools und Expertise, Datenschutz, zentrale Qualitätssicherung sowie zentrale Koordination.

Die Grundlagen von SafeZone werden derzeit weiterentwickelt, indem die technische Basis neu aufgesetzt wird. Parallel dazu sollten im Rahmen dieser Studie die Möglichkeiten einer konzeptionellen Weiterentwicklung konkretisiert werden.

Ein Ziel dieser Weiterentwicklung ist es, die Positionierung von SafeZone.ch als anonyme, nationale Onlineberatung zu stärken. Zugleich soll das Zusammenspiel von SafeZone und den lokalen Fachstellen weiter ausgebaut und verbessert werden. Leitidee dabei ist vorhandene und neue Angebote konzeptionell und technisch so miteinander zu verzahnen, dass (potenzielle) Klient*innen schnell und niedrigschwellig zu den für sie passenden Unterstützungsangeboten gelangen. Dabei soll eine hohe Durchlässigkeit zwischen den Ebenen national, kantonal und vor Ort gewährleistet werden.

Aufgrund der Pandemie im Frühjahr 2020 wurde den Suchtfachstellen früher als geplant das SafeZone-Mailberatungstools in Form einer Landing Page zur Verfügung gestellt. Dies zieht nun gewisse Ungleichzeitigkeiten in den Überlegungen nach sich, da bestimmte Schritte von und mit den Suchtfachstellen bereits vollzogen wurden, die eigentlich erst für 2021 geplant waren. In Rahmen der Interviews konnten erste Erfahrungen der Suchtfachstellen mit den Landing Pages thematisiert werden.

1.2 Ziel der Studie

Im Rahmen dieser Konzeptstudie wurden Überlegungen entwickelt, wie eine konzeptionell abgestimmte Zusammenarbeit des nationalen Angebotes und Expert*innen-Netzwerks SafeZone.ch mit den Onlineangeboten der Suchtfachstellen aussehen könnte. Dabei sollten auf der Basis der o.a. Ziele der Weiterentwicklung von SafeZone Möglichkeiten und Grenzen sowie Chancen und Risiken. Herausgearbeitet und Empfehlungen für mögliche konkrete Einsatzbereiche und Bedingungen für die Nutzung der SafeZone.ch-Tools für Blended Counseling auf der lokalen Ebene formuliert werden.

Da die Mailberatung das Herzstück des Angebotes von SafeZone darstellt, sollten insbesondere die konzeptionellen Unterschiede im Hinblick auf Zielgruppen und Settings zwischen der

Mailberatung von SafeZone und der Mailberatung bei einer Fachstelle¹ herausgearbeitet werden.

In der vorliegenden Studie werden drei Entwicklungsbereiche unterschieden:

SafeZone «klassisch»

Auf SafeZone sind derzeit die Beratungsoptionen Mailberatung, Chat, virtuelle Sprechstunde, FAQ, Selbsttest und «Hilfe vor Ort» verfügbar. Im Rahmen der Weiterentwicklung soll die Userführung auch aus konzeptioneller Sicht verbessert werden. Dazu wird untersucht welche Verknüpfungen zwischen den Beratungsoptionen derzeit existieren und welche Möglichkeiten für potenzielle Beratungsverläufe es gibt. Angestrebt wird im Rahmen der Weiterentwicklung zudem die Verbesserung des Zugangs zum Angebotsbereich «Hilfe vor Ort» auf der Plattform (suchtindex.ch), um dadurch die Triage zu den Suchtfachstellen zu vereinfachen. Auch zukünftig soll das Kernangebot der anonymen Mailberatung im Fokus stehen.

Blended Counseling Optionen SafeZone

Angestrebt war, dass es zukünftig eine Art kantonale Landing Pages geben soll, d.h. dass die technische Lösung jeweils auf die Bedürfnisse der verschiedenen Kantone adaptierbar sein sollte. Wie oben beschrieben wurde dieses Angebot an die Suchtfachstellen vorgezogen. Derzeit wird die vorgesehene Verknüpfung von SafeZone mit Onlineberatungsangeboten bzw. Websites von Suchtfachstellen vor Ort bereits vereinzelt genutzt, d.h. es existieren sogenannte Landing Pages bei einzelnen Suchtfachstellen.

Im Hinblick auf mögliche weitere Blended Counseling-Optionen gilt es zu klären welche derzeit verfügbaren Beratungsoptionen auf SafeZone für ein Blended Counseling der Suchtfachstellen sinnvoll wären. Darüber hinaus soll auch erörtert werden, inwieweit die Verfügbarkeit eines Videokommunikationstools für einen Blended-Counseling-Prozess sinnvoll wäre; ein kommunikatives Setting, das bisher auf dem Portal SafeZone nicht verfügbar war, das über die Pandemie-situation jedoch an Bedeutung für Beratung gewonnen hat.

Vernetzung und Kooperation national

Für die Weiterentwicklung sollen zudem zu anderen Playern auf nationaler Ebene wie z.B. dem Blauen Kreuz oder Sucht Schweiz möglich Synergieeffekte geprüft und Empfehlungen formuliert werden.

1.3 Untersuchungsdesign

Das methodische Vorgehen erfolgte in drei Schritten und wird nachfolgend im Überblick skizziert. Detaillierte Angaben zum methodischen Vorgehen finden sich zudem in den jeweiligen Kapiteln.

Schritt 1: Analyse möglicher Beratungsverläufe und weiterer Angebote:

Im Entwicklungsbereich Safe-Zone «klassisch» erfolgte eine Kriterien geleitete Analyse der Website SafeZone-Website, die eine Skizzierung und Analyse von möglichen Verläufen sowie eine Stärken-Schwächen-Analyse beinhaltete. Ergänzend wurden in diesem Schritt der Leiter von SafeZone und eine SafeZone-Beratungsperson im Rahmen eines Expertengesprächs nach ihren Einschätzungen zu den verschiedenen Aspekten befragt (vgl. Kapitel 2).

¹ Dies war ursprünglich für 2021 geplant, aufgrund der Pandemie wurde diese Möglichkeit den im SafeZone-Netzwerk beteiligten Suchtfachstellen bereits im Frühjahr 2020 zur Verfügung gestellt. <https://www.infodrog.ch/de/hilfe-finden/corona-news/einzelheiten/sichere-onlineberatung-in-zeiten-der-krise.html>

Im Entwicklungsbereich «Vernetzung/ Synergien zwischen nationalen Fachstellen» wurden die Websites von Sucht Schweiz, dem Blauen Kreuz und SOS Spielsucht im Hinblick auf ihre Onlineberatungsangebote und mögliche Angebotsüberschneidungen zu SafeZone analysiert (vgl. Kapitel 4).

Schritt 2: Konzeptionelle Ausarbeitung von Blended Counseling-Optionen

In diesem Schritt wurden zwei Teilbereiche von Blended Counseling näher untersucht:

- Ideen zur potenziellen Nutzung von SafeZone –Tools durch ambulante Suchtfachstellen
- Blended Counseling im Sinne einer möglichen Weiterleitung aus der SafeZone-Beratung in die lokalen Suchtfachstellen.

Dazu wurden fünf explorative Videointerviews mit zwei Suchtberater*innen und drei Leitungspersonen von Suchtfachstellen aus drei verschiedenen Kantonen geführt. Dabei wurden alle Dimensionen des Blended Counseling-Modells (vgl. Hörmann et al. 2019) einbezogen. Die Fragen zur (potenzielle) Nutzung von SafeZone –Tools durch ambulante Suchtfachstellen waren:

- Fokus Klient*innen:
Wie können mögliche Beratungsverläufe von Klient*innen aussehen?
- Fokus Beratende:
Welche von SafeZone zur Verfügung gestellten Tools könnten in welcher Weise beraterrisch genutzt werden? Was sind jeweils die Chancen und Risiken?
- Fokus Organisation:
Welche Chancen und Risiken zeigen sich aus organisationaler Perspektive?
Wie kann die Abgrenzung zum originären Beratungsangebot von SafeZone sichergestellt werden?
Welche kantonalen Besonderheiten sollten berücksichtigt werden?

Auch in diesem Schritt wurde ergänzend die Sichtweise des Leiters von SafeZone zu den untersuchten Aspekten eingeholt.

Zentrale Fragestellung bezogen auf mögliche Blended Counseling-Optionen für SafeZone war - basierend auf der Analyse in Schritt 1 – wie mögliche zukünftige Verläufe von Klient*innen aussehen könnten. In diesem Schritt konnte an bereits vorliegende Überlegungen zu Blended Counseling bei SafeZone aus dem Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Medienutzung in der Beratung» angeknüpft werden (vgl. Hörmann et al. 2019: 53ff).

Schritt 3: Entwicklung von Empfehlungen

Zu den vorgenannten Fragen wurden in einem weiteren Schritt Empfehlungen entwickelt. Diese fokussierten auf die Frage wie eine tragfähige Kooperation zwischen SafeZone und den lokalen Fachstellen aussehen könnte. Diese Kooperation sollte für Klient*innen eine möglichst grosse Durchlässigkeit im Unterstützungsprozess gewährleisten, zugleich jedoch sicherstellen, dass die Angebote sich nicht konkurrenzieren? Zudem wurden Empfehlungen für mögliche Einsatzbereiche für die Nutzung der SafeZone.ch-Tools für Blended Counseling auf der lokalen Ebene entwickelt.

Im Entwicklungsbereich «Vernetzung und Kooperation» national wurden einige Empfehlungen für mögliche Synergien entwickelt.

2 Kriterien geleitete Analyse des Portals SafeZone

Im Rahmen des Entwicklungsbereichs Weiterentwicklung von SafeZone klassisch, wurden zunächst die derzeitigen Beratungsoptionen analysiert² und einer Stärken-Schwächen-Analyse unterzogen. Leitfragen der Analyse waren:

- Wie verlaufen die «Wege» potenzieller Klient*innen auf dem Portal?
- Wie sind die verschiedenen SafeZone-Beratungsoptionen auf der Website derzeit miteinander verknüpft?
- Welche Stärken und Verbesserungspotenziale können identifiziert werden (aus den verschiedenen Nutzungsperspektiven Klient*innen, SafeZone-Berater*innen, Suchtberater*innen vor Ort)?

Analysekriterien waren: Angebotsinhalt, Einschätzung der Niederschwelligkeit, Durchlässigkeit zu lokalen Suchtfachstellen.

2.1 Kurzüberblick über die bisherigen Beratungsoptionen des Portals SafeZone

Nachfolgend werden die sechs Beratungsoptionen des Portals SafeZone kurz vorgestellt und als kommunikatives Setting mit den jeweiligen Kriterien gekennzeichnet.



anonyme, kostenlose Mailberatung durch SafeZone-Berater*Innen (Pool setzt sich aus Suchtberatungsfachkräften lokaler/regionaler Fach- und Beratungsstellen zusammen), Registrierung mit Nickname erforderlich

Kommunikatives Setting: asynchron, schriftbasiert



moderierter Selbsthilfe-**Gruppenchat** für Betroffene oder Angehörige zu bestimmten Themen zu festgesetzten Terminen³ mit Anmeldung und anonymer Registrierung (Login) Moderation durch Selbsthilfe Schweiz-Fachkräfte (Selbsthilfezentren) als Teil des virtuellen Teams.

Kommunikatives Setting: synchron, schriftbasiert, Mehr-Personen-Setting



Sprechstunde (**Einzelchat**): persönlicher, anonymer, kostenloser, direkter Austausch mit Suchtexperte/-expertin, Terminbuchung⁴ und Registrierung mit Nickname erforderlich.

Kommunikatives Setting: synchron, schriftbasiert, Einzel-Setting

² Die Analyse erfolgte im Mai 2020 und gibt den Stand der Website zu diesem Zeitpunkt wieder.

³ Angebot wurde infolge Nichtnutzung eingestellt: es gibt eine Info auf der Website (<https://beratung.SafeZone.ch/views/chat/index.html>), dass im Moment keine Chats geplant sind (Stand Mai 2020).

⁴ Die Website informiert, dass keine Sprechstunden (Einzelchats) geplant sind (Stand Mai 2020). Jedoch kann (in einem laufenden Beratungsprozess) aus der Mailberatung heraus seit 2019 in den Einzelchat gewechselt werden.



Selbsttests

je nach gewählter Menüführung stehen 18 (15) Selbsttests und 14 (12) Selbsthilfetools diverser externer Anbieter aus der Schweiz anonym und kostenlos zur Verfügung.

Linkliste mit Angaben zu Thema, Name Anbieter, Link, Sprachoptionen. Im Fokus steht der Selbsttest MyDrinkControl, welcher von Infodrog mitentwickelt wurde und mit einem Chatbot arbeitet, der automatisierte Fragen stellt, Feedbacks gibt und in Abhängigkeit vom Testergebnis Triagevorschläge unterbreitet.



Fragen und Antworten

Modellhafte Fragen und Antworten, welche Beratungsfachkräfte vom SafeZone-Expert*innenPool in der Onlineberatung antreffen und aufbereiten. Unterrubriken: Aktuelle Fragen und Themen mit exemplarischen Fragen. Keine Live-Fragen von Klient*innen.



Hilfe vor Ort

umfassende Infodrog-Datenbank Suchindex mit externen Beratungsstellen, Therapieeinrichtungen und Anlaufstellen in der ganzen Schweiz. Suchfilter nach Name, Ort, Kanton, Angebotsform, Zielgruppe oder thematischer Spezialisierung.

Sprachen D, F, I.

Trefferliste mit Druckoption oder Landkartenanzeige der Treffer. Sortierfunktion vorhanden.

2.2 Aktuelle Verknüpfungen der Beratungsoptionen und mögliche Verläufe potenzieller Klient*innen auf dem Portal

Grundsätzlich kann auf dem Portal SafeZone in punkto Verknüpfungen aus technischer Sicht festgestellt werden, dass egal auf welcher Rubrik man sich befindet, stets zu jeder anderen Rubrik verlinkt wird, wiederholt auch zu spezifischen Teilrubriken (hier insbesondere zu den sechs Beratungsoptionen).

Einerseits erfolgt dies durch eine gleichbleibende Kopfzeile mit aufklappbaren Menüpunkten, welche nach folgenden Rubriken strukturiert ist: Beratung, Selbsttests, Themen A-Z, Hilfe vor Ort, News und Agenda. Andererseits wird dies durch eine gleichbleibende Fusszeile sichergestellt, die orientiert, wo man gerade ist. Die Rubriken hier sind: Beratungsoptionen, Selbsttests und Themen A-Z, wobei stets der Themen-Reiter aufgeklappt ist, während man durch das Portal surft (ausser man wählt in der Fusszeile gezielt einen anderen Reiter an).

Am häufigsten wird auf die «Beratungsoptionen» verlinkt, sowohl von den Hauptrubriken (Menüpunkten) als auch von den Unterrubriken aus. Ebenfalls wiederholt zentral verlinkt wird zu den FAQs, wiederholt auch zu Selbsttests (hier im separaten auch MyDrinkControl) und Selbsthilfetools. Die detaillierte Analysematrix «Verknüpfungen Verlaufswege SafeZone-Beratungsoptionen», welche die Anzahl der Verlinkungen zwischen den verschiedenen (Unter)Rubriken aufzeigt, findet sich in Anhang 1.

Daraus lässt sich ableiten, dass man als potenzielles Klientel auf dem Portal während des Navigierens laufend die verschiedenen Angebote von SafeZone vor Augen hat, dank der zahlreichen Verknüpfungen und der fixen Fuss- und Kopfleisten.

Eine auf der Website sichtbare Verknüpfung zu externen Stellen erfolgt zum einen über das «Hilfe vor Ort»-Angebot und zum andern über die Selbsttests und Selbsthilfetools externer Anbieter.

Bezüglich der **möglichen Verlaufswege von Nutzer*innen** innerhalb der sechs Beratungsoptionen muss vorab zunächst konstatiert werden, dass das aktuelle Statistiktool von Infodrog keine Auswertung zulässt, wie viele der Klient*innen mehrere Beratungsoptionen gleichzeitig nutzen oder wie viele aus einer Option in eine andere wechseln.

Anknüpfend an die Websiteanalyse werden nachfolgend auch einige Überlegungen zur Verknüpfung verschiedener Beratungsoptionen auf SafeZone aus den Interviews (vgl. Kapitel 3 im Sinne eines Blended Online Counseling integriert (vgl. Weiss 203, Hörmann et al. 2019).

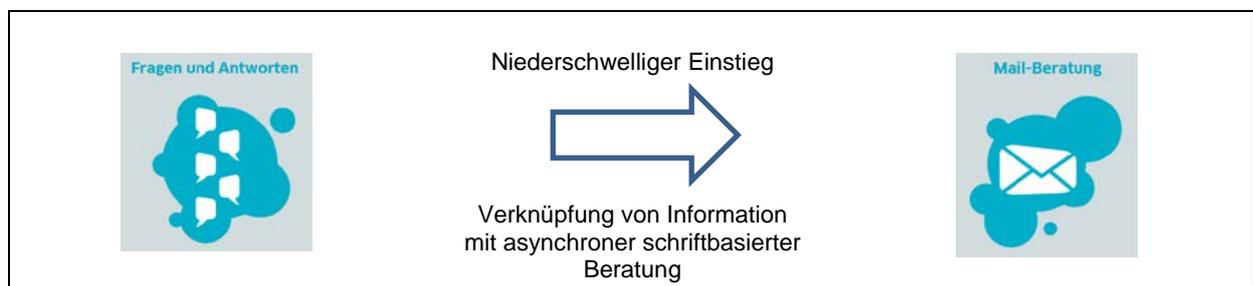
Verlaufsweg A: eine Beratungsoption nutzen

Nutzer*innen wählen direkt die Mailberatung und nehmen kein weiteres Angebot wahr.

Dies wäre grundsätzlich auch mit der Sprechstunde und dem (Gruppen-)Chat denkbar gewesen, da diese Angebote derzeit nicht verfügbar sind, bleiben sie in der IST-Analyse unberücksichtigt.

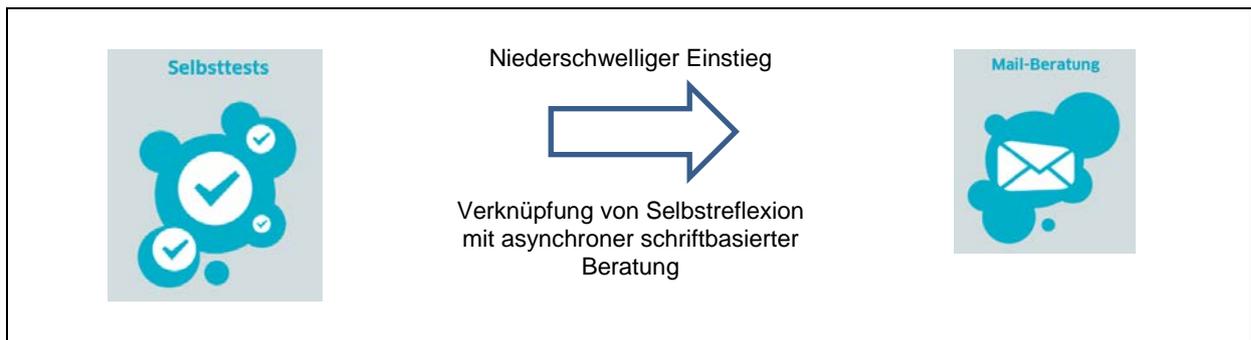
Eine interviewte Person hält die Chatberatung (Sprechstunde) möglicherweise für zu hochschwierig, eine Einschätzung die aus medientheoretischer Sicht bestätigt werden kann. Für ihn ist die Unverbindlichkeit ein zentrales Thema, sodass nach seiner Einschätzung Klient*innen, die bereits in einer Face-to-Face-Beratung waren, eher eine Chatberatung nutzen könnten, weil sie bereits in der Lage waren Beratungstermine zu fixieren und wahrzunehmen.

Verlaufsweg B: mehrere Beratungsoptionen nacheinander selbstgesteuert nutzen



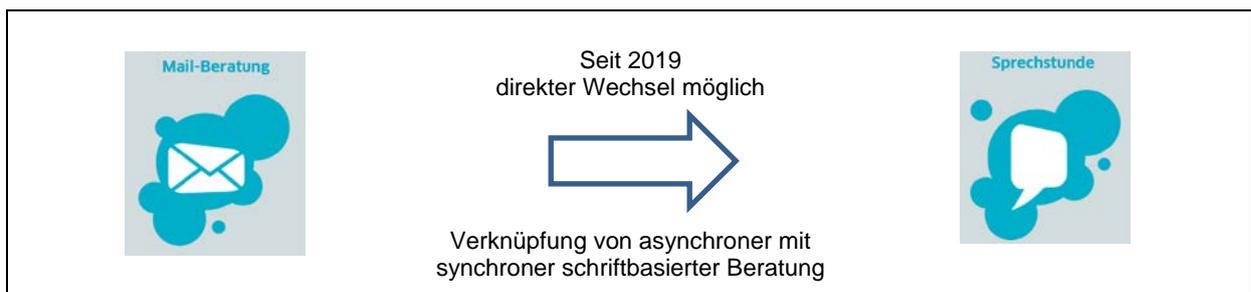
Möglich und angestrebt ist, dass sich jemand über die Beratungsoption «Fragen und Antworten» an die Plattform herantastet und dann in die Mailberatung einsteigt, ggf. auch über die Zwischenstation Themen von A-Z. Mögliche Motive könnten sein, dass er/sie für sein Anliegen keine passende Antwort gefunden hat oder mit Blick auf die Antworten den Mut gefasst hat ein eigenes Anliegen oder eine eigene Frage vorzubringen.

Dieser Verlauf wäre theoretisch auch als Verknüpfung von «Fragen und Antworten» und Sprechstunde denkbar gewesen, da die Sprechstunde als synchroner Einzelchat angelegt war, kann dieser Einstieg als relativ hochschwierig angesehen werden, was eine mögliche Erklärung für die geringe Nutzung sein könnte.



In vergleichbarer Weise könnte jemand über einen Selbsttest in Kontakt mit der Plattform kommen und danach in die Mailberatung einsteigen. Mögliche Motive könnten sein, dass er/sie nach der selbstgesteuerten Nutzung eines Selbsttests das Ergebnis oder daraus abgeleitet einen Veränderungswunsch im Rahmen einer Mailberatung thematisieren möchte. Auch hier wäre eine Verknüpfung mit der Sprechstunde theoretisch denkbar gewesen, die höhere Schwelle des synchronen Settings könnte den Einstieg erschwert oder verhindert haben (s.o.).

Verlaufsweg C: mehrere Beratungsoptionen, die konzeptionell mit einander gekoppelt sind, nutzen



Aus der Mailberatung heraus können Berater*in und Klient*in seit 2019 in einem laufenden Prozess direkt zu einem Chat im Einzelsetting (Sprechstunde) wechseln. Diese Verknüpfung eines asynchronen kommunikativen Settings mit einem synchronen Setting vervielfältigt die Möglichkeiten für die Gestaltung des Beratungsprozesses und kann gezielt auf Bedarfe von Klient*innen Rücksicht nehmen.

«Der Klient, der jetzt wiedergekommen ist, der hat direkt gesagt, er hätte gerne eine Sprechstunde und ich habe das mitgemacht, weil ich gesehen habe, dass er in einer totalen Not ist, und er hat gerade wirklich so 1:1 Antworten gebraucht. Es wäre für ihn wirklich sehr schwierig gewesen eine Mail ... und die ganze Geschichte aufzuschreiben, der war psychisch in einer solchen Ausnahmesituation, und dann zu warten, bis ich wieder schreibe, also das Versetzte hätte ihm schon Mühe gemacht».
(B01/26:30)

Diese Kombination von Mailberatung und Einzelchat (Sprechstunde) wurde auch früher teilweise bereits genutzt, allerdings war es damals technisch nicht verknüpft.

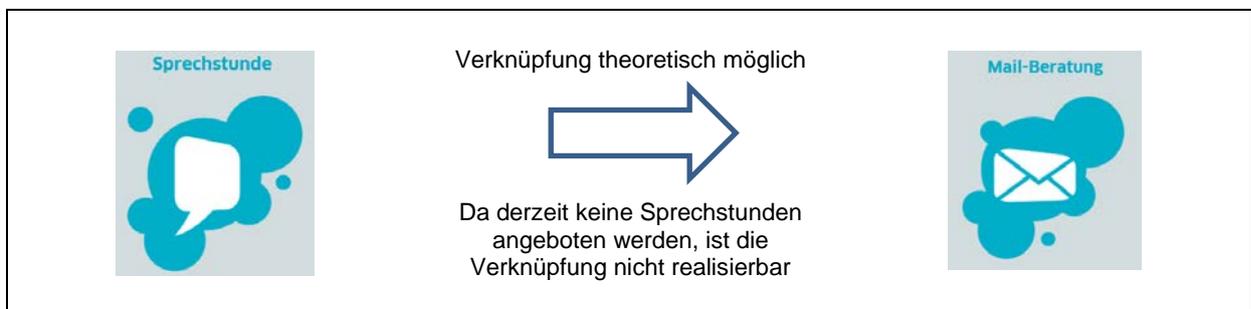
«Ich habe einen Klienten, mit dem ich viele Sprechstunden gemacht habe, der nun zum zweiten Mal da ist. Vor Jahren habe ich mit ihm abgeschlossen und damals haben wir vereinbart, dass wir den Abschluss in der Sprechstunde machen. Damals musste ich die Sprechstunde planen, so dass sie auf SafeZone erscheint und er musste diese sofort reservieren» (B01/25:00).

Eine Beratungsperson betont im Hinblick auf die bisher noch wenig genutzte Verknüpfung von Mailberatung und Einzelchat (Sprechstunde) die unterschiedlichen Effekte der asynchronen Mailberatung und des synchronen Chats

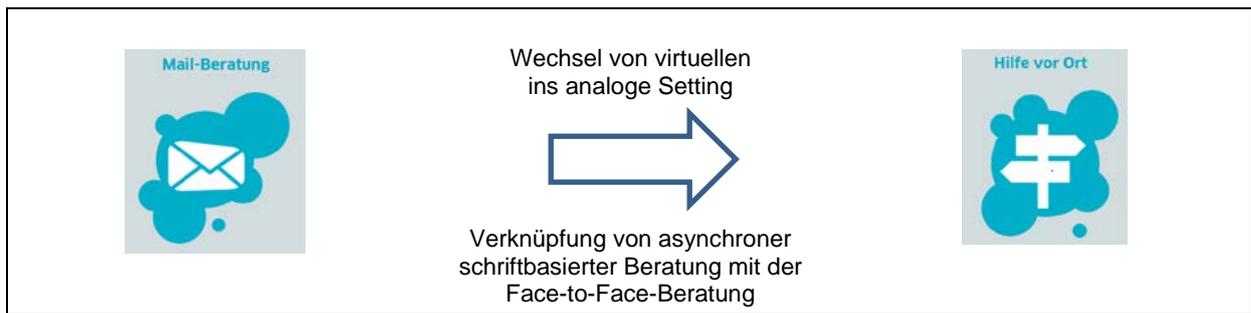
*«Weil das Schriftliche (in der Mailberatung) wirklich noch einmal eine andere Wirkung hat, als das ‘Geschwind etwas reinschreiben’. Und das ist auch die Schwierigkeit. Er gehört zu denen, die (in der Sprechstunde) darauf warten, dass ich ihm eine Frage stelle. (...) Er schreibt nicht so darauf los in der Sprechstunde, wie er das macht, wenn er (eine Mail) schreibt, ich weiss natürlich nicht, wie lange er an einem Text..., aber er ist sehr viel sparsamer mit den Wörtern in der Sprechstunde»
(B01/27:50)*

Die Notwendigkeit der Veranlassung eines Kanalwechsels von asynchron zu synchron durch die Beratungsperson sieht eine Beratungsperson dann gegeben, wenn Personen sich in akuten Situationen befinden, bei denen es beispielsweise um akute emotionale Bewältigung geht. Der Wechsel in den Chat kann auch sinnvoll sein bei Personen, die es nicht schaffen, klar zu formulieren und bei denen man nachfragen können sollte, um zu einem sinnvollen Ergebnis zu kommen.

Nutzungsdaten liegen zu dieser konzeptionellen Verknüpfung noch nicht vor, gemäss Aussagen in den Expertengesprächen in Schritt 1 nutzen viele SafeZone-Beratende diese Möglichkeit noch nicht. In den Interviews wurde deutlich, dass die Beratenden diese Möglichkeit teilweise nicht im Blick haben, bzw. der Chancen noch zu wenig deutlich sind. Auch den Klient*innen gegenüber wird diese Verknüpfungsmöglichkeit derzeit nicht kommuniziert, wenngleich diese das Angebot aus Sicht der Ratsuchenden deutlich attraktiver machen könnte, da es neben der asynchronen auch eine synchrone Kommunikationsmöglichkeit gibt



Aus der Sprechstunde, welche ursprünglich als Einstieg zur Onlineberatung konzipiert worden war, war grundsätzlich auch ein Wechsel in die Mailberatung denkbar. Diese Idee des Einstiegs berücksichtigt ggf. zu wenig, dass synchrone Settings insgesamt hochschwelliger sind als asynchrone und letzteres deshalb zumeist für einen Einstieg besser geeignet sind.



Aus der Mailberatung heraus können Beratungspersonen auf Hilfe vor Ort verweisen, wobei sie gemäss Expertengesprächen die Klientel bei der dortigen Suche oft aktiv unterstützen oder für sie suchen. Wichtig ist hier anzumerken, dass der Beratungsprozess vor Ort in der Regel bei einer neuen Fachperson neu gestartet wird.

Bei Nutzung des Selbsttests «MyDrinkControl» wird durch den Chatbot auf geeignete externe Stellen des Suchindex und/oder auf die Mailberatung von SafeZone hingewiesen, in Abhängigkeit vom Ergebnis des Selbsttests (Feedback mit Triagefunktion).

Bei den externen Selbsttests ist von keiner direkten Triage zur SafeZone-Beratung auszugehen (wurde nicht im Einzelfall überprüft).

Denkbar wäre zudem eine deutlichere Verknüpfung von FAQ und Mailberatung auf SafeZone. Die Rubriken Selbsttest und FAQ werden von einer interviewten Person eher als Beratungsoptionen zum Einstieg in die Mailberatung angesehen.

«Wenn du mit jemand in der Arbeit bist, sind die FAQ wie an einem anderen Ort, sind viele Fragen vielleicht schon beantwortet» (B01/13:00)

Ebenfalls denkbar wäre die Kontaktnahme über die Mailberatung, nachdem eine Person bei der Suche mit dem Suchindex (Hilfe vor Ort) nicht zurechtgekommen ist. Davon ist jedoch weniger auszugehen, da laut Aussage des Leiters von SafeZone nur 3% der Ratsuchenden der Onlineberatung eingangs ein Triageanliegen aufweisen. Dies verdeutlicht einmal mehr, dass Onlineberatung andere Zielgruppen anspricht und andere Beratungsanliegen aufgreifen kann, als die Beratung vor Ort (vgl. Weinhardt 2009).

2.3 Stärken-Schwächen-Analyse: mehrperspektivische Identifikation von Verbesserungspotenzial

Entlang der Kriterien Angebotsinhalt, Niederschwelligkeit und Durchlässigkeit wurden Stärken/Vorteile und Herausforderungen/Nachteile der sechs Beratungsoptionen bzw. Tools bilanziert. Dabei wurde jeweils versucht, die Perspektiven von Klient*innen, SafeZone*Beratenden wie auch vor Ort beratenden Fachkräften in einem Gesamtbild zusammen zu tragen (auf eine separate Beschreibung pro Perspektive wird verzichtet, um Mehrfachnennungen und Lücken zu umgehen und um die Expertenperspektive von Infodrog selbst einzubeziehen).

Das Kriterium **Angebotsinhalt** beleuchtet die Angebotsform an sich (ist nicht trennscharf zum Kriterium der Niederschwelligkeit – letzteres stellt eher einen Sonderaspekt von ersterem dar).

Niederschwelligkeit wird konkretisiert durch die Aspekte kostenfrei, zeitlich und örtlich flexibel, rasche Reaktionszeit, Beratung auch ohne Termin, anonyme Nutzungsmöglichkeit, Vertraulichkeit, Unverbindlichkeit, einfache Bedienbarkeit.

Bei der **Durchlässigkeit** wird die wechselseitige Durchlässigkeit zwischen Beratungsoptionen auf dem SafeZone-Portal und den vor Ort-Beratungsstellen in den Blick genommen.

2.3.1 Mailberatung

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Als Stärken können hier gesehen werden, dass es eine individuell zugeschnittene, anonyme und die Datenschutzerfordernungen erfüllende professionelle Beratungsform ist, welche besser als das Face-to-Face-Setting Raum für heikle, schambehaftete Themen bietet.

Das asynchrone Setting erlaubt ein gezieltes Nachdenken, Reflexionspausen, Nachlesen. Insgesamt rund 80% der SafeZone-Klient*innen nutzen die Mailberatung, womit es hohen Zuspruch erfährt. Es kann sowohl von Betroffenen und Angehörigen wie auch vom beruflichem Umfeld (z.B. Arbeitgebende, Fachstellen) genutzt werden.

Die Wartezeit auf Antworten (bei Erstanfragen 72 Stunden werktags) kann ein Nachteil sein, weshalb die Mailberatung für unmittelbare Anliegen oder in akuten Krisen nicht geeignet ist. Die Konzeption einer anonymen asynchronen Onlineberatung enthält insofern deutliche Vorteile einer grösseren und schnelleren Offenheit in der Problemmunikation (vgl. Brunner 2009), hat jedoch auch Nachteile, wie z.B. limitierte Handlungsmöglichkeiten infolge fehlender Personenangaben (z.B. bei Suizidandrohungen).

Eine weitere Herausforderung stellen Kontaktabbrüche dar, auch wenn diese nicht per se ein Zeichen für fehlenden Beratungserfolg sein müssen.

Verbindliche, strukturierte Planungen von Beratungs- oder Therapieprozessen sind in diesem Setting erschwert.

Niederschwelligkeit:

Die Mailberatung erfüllt zahlreiche Kriterien für Niederschwelligkeit: sie kann als asynchrones kommunikatives Setting zeitlich und örtlich flexibel genutzt werden, ist anonym nutzbar und es entstehen keine Kosten. Aus Klient*innen-Sicht ist die Unverbindlichkeit des Formates ein weiterer Vorteil bzw. senkt die Zugangsschwelle, ebenso wie die Vertraulichkeit aufgrund der hohen Datenschutzstandards. Die Mailberatung kann relativ einfach am Smartphone oder am PC genutzt werden. Die Website ist responsiv, es ist kein App erforderlich.

Eine Hürde könnte neben der angekündigten bis 72 stündigen Wartezeit für Klient*innen allenfalls die nötige Registrierung mit einem Nicknamen darstellen. Insbesondere junge Erwachsene/Jugendliche sind kaum unter den Nutzenden.

Eine weitere Hürde könnte darstellen, dass der Zugriff auf die (Antwort-)Mails aus Datenschutzgründen nur über das Portal möglich ist und nicht über einen alltäglichen Mailaccount.

Durchlässigkeit:

Die Durchlässigkeit der Mailberatung von SafeZone zu lokalen Stellen ist über die Triage im Beratungsverlauf möglich (nach Aussage eines SafeZone-Beraters kommt eine derartige Triage bei Bedarf an und an vor), allerdings konzeptionell bedingt nicht bei derselben Beratungsperson. Dies wäre nur dann möglich, wenn zufällig die Klientel im Einzugsgebiet der Beratungsstelle der SafeZone-Beratungsperson wohnt. Konzeptionell steht die Überlegung dahinter, dass man ein anonymes Ergänzungsangebot zur Face-to-Face-Beratung vor Ort schaffen wollte, nicht ein Triage-Angebot.

SafeZone-Beratende unterstützen im Mailberatungsverlauf bei Bedarf bei der Suche nach einer geeigneten vor Ort-Hilfeleistung (mittels Expertenwissen und Suchindexnutzung).

Lokale Fachkräfte erfahren nur bei aktiver Mitteilung durch die Klientel, ob bzw. dass vorher (oder zeitgleich) bei SafeZone eine Onlineberatung läuft.

Nach Einschätzung der Leitung von SafeZone steigt wegen Positionierungs- und Finanzdruck der Bedarf der lokalen Stellen nach Durchlässigkeit: sie wollen sichtbarer werden, etwas aus

ihrem Engagement auf dem Portal SafeZone zurückerhalten, SafeZone-Tools vor Ort nutzen können wegen voranschreitender Digitalisierung.

Die Leitung von SafeZone begrüsst grundsätzlich mehr Durchlässigkeit, diese sei aber vielschichtig und dürfe nicht tangieren, dass es in der Mailberatung nicht primär um eine Weiterleitung gehe (nur 3% Triageanfragen zum Einstieg, sowie im Mailberatungsverlauf zusätzliche Triage bei Bedarf), sondern um ein eigenständiges und wirksames Format.

Die Durchlässigkeit von lokalen Beratungsstellen zu SafeZone-Angeboten stellt sich nach Angaben des Leiters von SafeZone wie folgt dar: 150-200 Stellen verlinken mit oder ohne Logo auf ihren Websites zu SafeZone (für andere Werbekanäle ist keine Erfassung vorliegend), dies erfolge unterschiedlich prominent platziert. Die Beratungsstellen, welche am Expert*innen-Netzwerk von SafeZone beteiligt sind, seien i.d.R. dabei.

Einige Suchtberatungsstellen (z.B. AGS, St. Gallen) haben auf ihren Websites regionale Weichen eingebaut (Einzugsgebiet selber online beraten, Klientel ausserhalb Einzugsgebiet an SafeZone tragieren). Dies wirft die Frage auf, inwieweit SafeZone noch Mailberatungen durchführen würde, wenn alle lokalen/kantonalen Beratungsstellen mit regionalen Weichen arbeiten würden.

Bei anderen Fachstellen gibt es sowohl den Verweis auf die bzw. die Verlinkung mit der datenschutzkonformen Beratung von SafeZone, als auch ein zusätzliches eigenes Angebot für Mailberatung, welches über einen ungesicherten Mailaccount läuft).

Aus Sicht des Leiters von SafeZone ist die Sensibilität bei den Fachstellen dafür gewachsen, dass es sichere Onlineberatungstools braucht; allerdings würden Erstanfragen öfter auf unsicheren Kanälen entgegengenommen.

Infolge der Coronakrise wurde im Sinne eines Moratoriums den lokalen Stellen vorzeitig ermöglicht, SafeZone-Tools (konkret das Mailberatungstool) auf der lokalen Website zu nutzen (Landing Pages). Dies war eigentlich erst per 2021 nach Vorliegen der Konzeptstudie geplant, da die Risiken-/Chancenabwägung für Infodrog ausstehend ist.

Bei dieser regionalen Form der Mailberatung sind Fachpersonen mit Klarnamen auf der Plattform auswählbar, zudem können Fachpersonen die Mailberatung im Rahmen eines Blended Counseling-Prozesses nutzen, z.B. mit eigenen Klient*innen, die bisher ausschliesslich in der Face-to-Face-Beratung waren.

Per Stand 4. Mai 2020 gab es 14 Organisationen mit Interesse für diese Form der Onlineberatung via Landing Page, 10 waren physisch umgesetzt, 4 per Ende jener Woche bereits online.

Es liegen keine Daten darüber vor, wie häufig aus persönlicher Face-to-Face-Beratung in lokalen Suchtfachstellen zum Portal SafeZone triagiert wird. Bei einem laufenden Beratungsprozess im Face-to-Face-Setting ist nicht davon auszugehen, dass die lokale Fachkraft Anlass sieht zu einer Triage in die anonyme SafeZone-Mailberatung.

2.3.2 Chat (moderierter Selbsthilfe-Gruppenchat)

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Der Chat auf dem Portal SafeZone war konzipiert als professionell moderierter, anonymer, datengeschützter Selbsthilfechat in thematischen Gruppen mit Angehörigen oder Betroffenen.

Derzeit (Stand Mai 2020) ist dieses Angebot nicht verfügbar, da es kaum genutzt wurde.

Daher landet man beim Anwählen der Beratungsoption «Chat» behelfsmässig direkt auf dem Selbsttest «MyDrinkControl», was potentielle Interessent*innen verwirren kann.

Als das Angebot noch aktiv war, stellte man als Schwierigkeit fest, dass die nutzenden Personen eher nach Beratung suchten und weniger nach moderierten Selbsthilfegruppen.

Die Kooperation mit Selbsthilfe Schweiz, deren Fachkräfte für dieses Angebot im SafeZone-Pool eingebunden war, wurde mit der Einstellung des Angebots beendet (gemäss Angaben der Leitung von SafeZone).

Aus medientheoretischer Sicht ist anzumerken, dass sowohl die Beratungsoption «Chat» als auch die Beratungsoption «Sprechstunde» auf der Chatkommunikation basieren, d.h. die Kommunikation erfolgt schriftbasiert synchron. Da auch im Alltag mit einem Chat nicht zwingend ein Gruppenchat assoziiert wird, war die Benennung der Beratungsoptionen Chat und Sprechstunde für Nutzende ggf. verwirrend, da die jeweiligen Assoziationen sich nicht unbedingt mit dem Angebot deckten. So wurde unter Chat ggf. die Möglichkeit eines Einzelchats erwartet, der sich aber hinter dem Begriff Sprechstunde verbarg. Dieser Name tönt wiederum sehr medizinisch, sodass die Frage offenbleibt inwieweit Ratsuchende dies als Möglichkeit für alle Arten von Fragen und Anliegen – auch ausserhalb des medizinischen Spektrums angesehen haben.

Auf der Website ist in der Rubrik «News» eine Agenda geführt, auf welcher aktuelle Daten von moderierten Selbsthilfchats aufgeführt sind von Selbsthilfe Schweiz (dabei sieht man keine Angabe, ob Anmeldung erforderlich).

Dies könnte potenzielle Klient*innen verwirren vor dem Hintergrund, dass bei Anwählen der Beratungsoption «Chat» direkt auf Selbsttests umgeleitet wird.

Niederschwelligkeit:

Synchrone Kommunikation, die eine Terminvereinbarung erfordert ist vom Zugang her hochschwelliger als asynchrone Kommunikation. Dies wird durch Aussagen der Leitung von SafeZone bestätigt, die aufgrund der gemachten Erfahrungen, auch im Ausland, zu der Einschätzung gelangt ist, für potenzielle Klient*innen seien terminierte Selbsthilfchats mit Anmeldung zu hochschwellig. Neben der Schwelle der notwendigen Terminvereinbarung kommt als weiterer Aspekt das Einloggen/Registrieren mit Pseudonym hinzu.

Bezüglich Niederschwelligkeit positiv zu nennen an der Konzeption ist die anonyme, kostenlose Nutzung, die rasche Antwortkadenz, die örtliche Flexibilität, sowie die Vertraulichkeit.

Durchlässigkeit:

Konzeptionell wäre bei Gruppenchats eine Triage zu lokalen Stellen bei Bedarf möglich, durch die Einstellung des Angebots ist keine Durchlässigkeit zu lokalen Stellen mehr gegeben.

2.3.3 Sprechstunde (Einzelchat mit Termin)

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Ein Einzelchat ermöglicht grundsätzlich durch die synchrone Kommunikation eine schnelle Unterstützung. So könnte dieser konzeptionell als Türöffnen für weitere Beratungsoptionen dienen. Dies wird allerdings etwas relativiert durch die Notwendigkeit einer Terminbuchung und hängt insofern von der Anzahl und Kurzfristigkeit verfügbarer Sprechstundentermine ab.

Die Leitung von SafeZone verwies im Gespräch auf den Aspekt der geringen Verbindlichkeit, der sich darin zeigte, dass in der Vergangenheit Termine zwar gebucht, aber nur zu 20% wahrgenommen wurden.

Laut Websiteinfo sind derzeit (Stand Mai 2020) keine Sprechstunden im Angebot. Seit 2019 kann aus der Mailberatung von SafeZone heraus von der Beraterin bzw. dem Berater ein synchroner Einzelchat mit der Klientin bzw. dem Klienten aktiviert werden. Diese Verknüpfung könnte eine wertvolle Zusatzoption sein (Nutzungsdaten noch nicht vorliegend, wohl von etlichen Beratenden noch nicht benutzt). Ggf. gelingt die Chat-Termineinhaltung besser, wenn sich Berater*in und Klient*in bereits aus der Mailberatung kennen.

Niederschwelligkeit:

Positive Aspekte der Niederschwelligkeit eines Einzelchats sind die kostenlose, anonyme Nutzbarkeit im 1:1 Setting, die synchrone, schnelle Antwortkadenz, die Vertraulichkeit und auch die Ausstiegsmöglichkeit (wenig Verbindlichkeit).

Die Konzeption als Beratung mit Terminvereinbarung und Registrierung mit Nickname stellt eine Hürde dar.

Für Klient*innen wäre 24h flexible Nutzbarkeit niederschwelliger, um stimmungsabhängig in einen Chat gehen zu können. Dies kann SafeZone strukturell und personell nicht anbieten. Für Ratsuchende wird auf der Website nicht ersichtlich, dass man neu aus der Mailberatung heraus in einen Einzelchat wechseln kann; die Website informiert nur, dass Sprechstunden zurzeit nicht angeboten werden, und verweist auf die Alternative der Mailberatung.

Durchlässigkeit:

Konzeptionell ist eine Triage bzw. Durchlässigkeit zu lokalen Stellen gegeben, derzeit aufgrund des fehlenden Sprechstundenangebotes jedoch nicht realisierbar.

Eine Ausnahme stellt hier dar, wenn der / die Mailberater*in von SafeZone in den Einzelchat wechselt und von dort aus zu einem bestimmten Zeitpunkt an eine lokale Stelle vermittelt.

Für lokale Fachstellen könnte es interessant sein, im Rahmen von Landing Pages auch Zugriff auf das Chat-Tool zu erhalten, damit sie den synchronen, schriftlichen, sicheren Kommunikationskanal für Blended Counseling nutzen könnten (vgl. Kapitel 3).

2.3.4 Selbsttests

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Die Selbsttests und Selbsthilfetools erlauben eine erste Selbsteinschätzung (Problemausmass, Hilfebedarf) in der Ambivalenzphase, ob man etwas verändern bzw. eine Beratung beanspruchen will. Es sind zu verschiedenen Themen von unterschiedlichen Schweizer Anbietern Links verfügbar mit Infos zu Sprachoptionen und Nutzung mit/ohne App und einer kurzen stichwortartigen Beschreibung.

Beim Surfen auf dem Portal ist es etwas verwirrend, dass man je nach Zugangsweg zu den Selbsttests und Selbsthilfetools eine unterschiedliche Anzahl aufgelistet erhält (18/15 Selbsttests respektive 14/12 Selbsthilfetools). Die Kurzlegenden zu gewissen Tests sind wenig aussagekräftig, Angaben zum Anbieter sind spärlich.

Niederschwelligkeit:

Die Selbsttests sind ausgesprochen niederschwellig, da vertrauenswürdig, spielerisch, kostenlos, unverbindlich, zeitlich/örtlich flexibel nutzbar und kurzweilig (spielerisch und kurzweilig gilt insbesondere für MyDrinkcontrol mit Chatbot). Damit dienen sie als Eingangspforte für ambivalente Betroffene.

Gemäss Aussage des Leiters von SafeZone werden Selbsttests häufig genutzt.

Aus Nutzendensicht könnte lediglich die grosse Anzahl an Tests und Selbsthilfetools u.U. etwas überfordern, weil man sich die Arbeit machen muss alles anzuschauen, ob es für einen selbst thematisch passend ist.

Durchlässigkeit:

Selbsttests haben konzeptionell nur eine informelle, serielle Durchlässigkeit (Klient*in muss am anderen Ort von vorn starten und selbstgesteuert eine geeignete Beratungsstelle suchen), keine geführte Durchlässigkeit zur vor Ort-Beratung. Diese ist nach Aussage des SafeZone-Leiters nur bei MyDrinkControl gegeben, da dort der Chatbot je nach Testergebnis automatisch geeignete Beratungsstellen gemäss Suchtindex filtert und empfiehlt.

Bei Durchlässigkeit von den Vor-Ort-Beratungsstellen zu SafeZone könnten bei einer laufenden Face-to-Face-Beratung ggf. Verweise auf (weitere) Selbsttests oder auf die Rubrik Themen A-Z auf dem Portal SafeZone nützlich sein.

Vor Ort-Beratende erfahren nur bei aktiver Mitteilung durch den Klienten bzw. die Klientin, inwieweit im Vorfeld der Beratung oder ggf. parallel dazu ein Selbsttest genutzt wurde.

2.3.5 Fragen und Antworten

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Die Fragen und Antworten (FAQ) machen in anonymisierter Form Elemente aus der Mailberatung sichtbar. Dies hat im besten Fall einen Multiplikationseffekt und bringt Aufwandsparnis (falls man eine passende Antwort dort schon findet) oder senkt die Schwelle eine Mailberatung in Anspruch zu nehmen.

In der Rubrik FAQ finden sich keine Live-Fragen von Klient*innen, sondern nur sinngemäss der Mail- und ambulanten Beratung entnommene Fragen. Dies wird nicht von allen Nutzenden dieser Rubrik sogleich richtig eingeordnet. Im 2018/19 waren es zunächst Live-Fragen, was aber von Nutzenden teilweise dahingehend missverstanden wurde, dass sie glaubten in einer individuellen Beratung zu sein. So wurde es notwendig, diese Nutzer*innen in einen geschützten Beratungsraum zu lotsen. Dieses Monitoring war anspruchsvoll und aufwändig, damit bei Bedarf rechtzeitig reagiert werden konnte.

Da in dieser Rubrik die Inhalte wechseln, unterstützt dies bessere Treffer von SafeZone in der Google-Suche. Der Leiter von SafeZone schätzt die FAQ daher als zukunftsfruchtig ein.

Niederschwelligkeit:

Die FAQ sind ausgesprochen niederschwellig, da ein unverbindliches Hereinschauen, zeitlich flexibel, anonym und kostenlos, mit einfacher Bedienbarkeit in interessierende Themen und aktuelle Fragen hier möglich ist.

Als gewisse Hürde kann hier bezeichnet werden, dass keine eigenen Fragen direkt eingespeist werden können, sondern typisierte Fragen von Berater*innen aus ihrer Erfahrung genommen werden.

Durchlässigkeit:

Eine Durchlässigkeit zu lokalen Beratungsstellen ist konzeptionell nicht vorgesehen, sondern nur die interne Durchlässigkeit innerhalb der Plattform, insbesondere um Personen den Einstieg in die Mailberatung zu erleichtern.

2.3.6 Hilfe vor Ort

Angebotsinhalt und Kennzeichen des kommunikativen Settings:

Die Rubrik Hilfe vor Ort ist eine informationsbasierte Weiterleitung bzw. Weitervermittlung an ein Unterstützungsangebot, das vor Ort und in der Regel Face-to-Face stattfindet.

Vorteil ist, man hat an einem Ort alles. Es handelt sich um eine Datenbank mit objektivierten Kriterien. Man kann mehrsprachig suchen, Merkliste anlegen, Angebote nach Name, Ort, Kanton, Angebotsform, Zielgruppe (Alter, Geschlecht, Betroffene/Angehörige/berufliches Umfeld), thematischer Spezialisierung suchen, auflisten (Liste oder Karte) und ausdrucken lassen.

Um die Komplexität für die Nutzenden zu reduzieren wäre es nach Einschätzung eines SafeZone-Beraters günstiger einige zentrale Stellen pro Region anzuführen, gegenüber der derzeitigen grösstmöglichen Vollständigkeit aller verfügbaren Angebote.

Auch der Leiter von SafeZone konstatiert neben sperrigen Suchfiltern (eine Vereinfachung vom Suchindex sei als Projekt ab 2020/21 geplant) auch eine veraltete Technik.

Die ursprüngliche Konzeption war für Fachpersonen gedacht, insofern handelt es sich nicht um ein SafeZone-spezifisches Tool.

Niederschwelligkeit:

Hilfe vor Ort wird nach Auswertungen von Seiten SafeZone ziemlich häufig aufgerufen. Es ist mehrsprachig nutzbar, kostenlos, zeitlich/örtlich flexibel konsultierbar.

Beide in Schritt 1 befragten Experten erachten die Suchtindex-Suche mit Karte, Auflistungen, Infos als zu komplex und deutlich zu hochschwellig für Besucher*innen der Website. Klient*innen benötigen oft Unterstützung durch die SafeZone-Beratenden bei der Nutzung, respektive filtern diese an deren Stelle aus, um einige konkrete Empfehlungen mitgeben zu können.

Durchlässigkeit:

Die Durchlässigkeit von SafeZone zu lokalen Stellen wird im Grundsatz über den Suchtindex ermöglicht. Auch lokale Fachkräfte können den Suchtindex auf SafeZone nutzen, um sich über passende Stellen zu informieren. Ursprungsidee von SafeZone war ein umfassendes Suchtportal anzubieten, daher arbeitet das Portal mit Links, Themeninfos und Beratungsoptionen, wobei letzteres mit der Zeit via Onlineberatung fokussiert wurde, um andere Player wie z.B. Sucht Schweiz nicht zu stark zu konkurrenzieren.

Der Leiter von SafeZone verortet v.a. bei «Hilfe vor Ort» Bedarf für erleichterte Durchlässigkeit von SafeZone zu lokalen Stellen.

Ergänzend zur Stärken-Schwächen-Analyse wird das Fazit des Leiters von SafeZone angeführt, der bilanziert, dass die bisher vorgenommene technische Trennung der Beratungskanäle nicht funktioniert hat und insofern eine Kanalkombination in der Art wie bei Messengerdiensten (wie z.B. bei WhatsApp) besser funktionieren würde. Zudem stellt er fest, dass die gruppenbasierten Angebote schlecht laufen.

2.3.7 Exkurs: Durchlässigkeit und Kooperation zwischen SafeZone-Beratenden auf der Plattform SafeZone

Mitarbeit in SafeZone-Beratungsangeboten

Es gibt eine Kollaborationsplattform mit einem virtuellen Team aus verschiedenen lokalen Fachstellen. Einzelne Beratende sind nur in der Mailberatung aktiv, andere zusätzlich auch bei Fragen und Antworten und in der Sprechstunde. Die Kooperation mit Selbsthilfe Schweiz, welche im Pool für die moderierten Selbsthilfenchats mitwirkte, wurde beendet.

Prozedere Mailanfragen von Klientel

Die Plattform weist nach Zufallsprinzip je nach erfolgter Kapazitätsmeldung einer Beratungsperson eine Mailanfrage zu, welche sie auch ablehnen kann, wenn es thematisch nicht passt (viele Beratende verstehen sich jedoch als thematische Allrounder). Die Leitung von SafeZone kann bei Bedarf manuell übersteuern, wenn thematische Passung zur erfolgten Zufallszuteilung vom System nicht stimmig ist.

Der befragte SafeZone-Berater äusserte, es wirke etwas intransparent, wie die Zuteilung erfolge, da einige Personen über längere Zeit niemanden zugeteilt erhielten. Er habe den Eindruck einer gewissen Überkapazität an gemeldeten Verfügbarkeiten.

Administration Beratungsverläufe

Beratungsverläufe werden in laufenden Akten oder im Archiv (Aufbewahrung max. 10 Jahre) der konkreten Beratungsperson gespeichert. Nach Beratungsabschluss ist sie angehalten, den anonymisierten Beratungsprozess ins gemeinsame Beratungsarchiv abzulegen (Qualitätssicherung, Lernzwecke).

Der in Schritt 1 befragte SafeZone-Berater erlebt das Gemeinschaftsarchiv etwas als «Datenfriedhof», vermisst eine klare Struktur darin und bezweifelt, dass es rege genutzt wird.

Vernetzung und Zusammenarbeit der SafeZone-Beratenden

Klient*nnen können bei Bedarf die Beratungsperson wechseln, wenn beide Parteien einverstanden sind, wird der Beratungsverlauf mit übergeben oder sonst bei Punkt null neu gestartet in der Aktenführung der neu zuständigen Beratungsperson. SafeZone-Beratende können folgende Austauschgefäße nutzen:

- Kollegiale Beratung 1:1 mit Einzelchattool oder Private Message-Mailingsystem von SafeZone-Plattform
- Intervision mit Gruppenchattool (4-5 Gruppen à 4-5 Personen mit selbstorganisierten Treffen alle 2-3 Monate als Vorgabe); die zwei Qualitätsbeauftragten stossen gelegentlich dazu.
- Verfügbares Forumtool im internen Bereich wird von SafeZone-Beratenden kaum genutzt
- Neue SafeZone-Beratende erhalten eine Mentorin/einen Mentor, dem über internes Private Message-Mailprogramm Beratungsverläufe zugestellt werden zwecks Austausch und Einarbeitung (zukünftig will Infodrog dafür temporären Zugang zur Beratungsakte ermöglichen)
- Nach Ablauf der Mentorsphase kann man bei Supportbedarf eine*n der vier Coaches (sind gleichzeitig Mentor*innen und Schulungspersonen) beiziehen

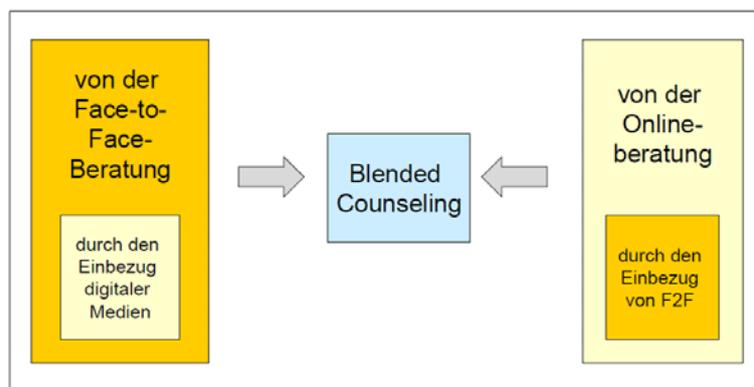
Damit stehen verschiedene wertvolle und wichtige Vernetzungsgefäße im Pool der Beratenden zur Verfügung. Wie häufig von welchen Möglichkeiten Gebrauch gemacht wird, wurde nicht gezielt erfragt.

Support durch Infodrog

Alwin Bachmann und Lucia Galgano fungieren als technische, fachliche und Projektschnittstelle. Sie stellen Qualitätssicherung, Schulungen, Mentor*innen, Finanzierung, Datenschutz und Projektsupport sicher. Ihre Doppelrolle (Projektleitung und Administration SafeZone) wird bei einer Ausweitung der Anwendungsfälle mit Blended Counseling überdacht werden müssen, da dies für zwei Personen nicht mehr zu stemmen ist.

3 Blended Counseling-Optionen für SafeZone

Die Idee des Blended Counseling knüpft an die Tatsache an, dass es Onlineberatung bisher zu meist parallel zu Face-to-Face-Angeboten gibt. Nimmt man Ernst, dass sich die Alltagskommunikation (nicht nur) von Menschen mit Unterstützungsbedarf in den letzten Jahren rasant verändert hat, so erscheint es nur folgerichtig dieses «Entweder/oder» zu einem «Sowohl als auch» weiterzuentwickeln und beide Stränge in der die Beratung systematisch miteinander zu verknüpfen (vgl. Hörmann 2018, Hörmann et al. 2019, Hörmann et al. 2018, Weiss 2013). In diesem Kapitel wird Blended Counseling aus mehreren Blickrichtungen betrachtet.



Ausgangspunkte für Blended Counseling (Hörmann et al. 2019: 24)

Zunächst wird der mögliche Einbezug von SafeZone-Tools in die Arbeit der Fachstellen betrachtet und anschliessend die Möglichkeit einer Verknüpfung eines SafeZone-Beratungsprozesses mit der Face-to-Face-Beratung.

Einige Ideen zu einem Blended Online-Counseling wurden in die Kapitel 2 und 5 integriert. Grundlage dieses Kapitels sind fünf explorative Interview, die im August 2020 mittels WebEx mit drei Leitungspersonen sowie zwei Beratungsfachkräften aus Suchtfachstellen als leitfadens- strukturiertes Expert*innen-Interview geführt wurden (vgl. die Interviewleitfäden im Anhang). Die Auswahl der Interviewpartner*innen wurde Kriterien geleitet und in Abstimmung mit der Leitung von SafeZone vorgenommen, um trotz der geringen Stichprobe eine grösstmögliche Vielfalt der Perspektiven einzubinden:

Um mehr über die Motive zu erfahren, sollten sowohl Personen interviewt werden, deren Organisation im Frühjahr die Möglichkeit der Installierung einer Landing Page genutzt hatte, als auch solche, die dies nicht gemacht hatten. Interviewt wurden zwei Frauen und drei Männer. Die nachfolgende Tabelle veranschaulicht den Wissens- und Erfahrungshintergrund der Interviewpartner*innen, basierend auf einer Selbsteinschätzung zum Einstieg.

	Organisation hat Landingpage SafeZone	Kenntnis Portal SafeZone (skaliert 1-10)	Kenntnis Weiterentwicklung SafeZone (skaliert 1-10)	Eigene Beratungstätigkeit bei SafeZone	Einschätzung eigene Medienaffinität (skaliert 1-10)
Leitung	ja	6	5-6	nein	4
Leitung	ja	7-8	7-8	nein	7
Leitung	nein	5	6	(früher)	7
Berater*in	nein	Eigene Beratungstätigkeit	5	ja	9-10
Berater*in	ja		8	ja	8

Selbsteinschätzung der interviewten Personen hinsichtlich verschiedener Kriterien

3.1 SafeZone-Landing Pages: datenschutzkonforme Mailberatung in ambulanten Suchtfachstellen

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde den Suchtfachstellen, die bereits im Expert*innen-Netzwerk von SafeZone aktiv waren, angeboten, ihre lokalen Onlineberatungen per sicherem Mailkontakt durchzuführen, indem eine für die Institution angepasste Unterseite (Landing Page) auf SafeZone.ch eingerichtet wurde. Auf dieser Landing Page wurde ein Filter eingebaut, damit die Ratsuchenden jeweils eine Fachperson aus der entsprechenden Institution wählen können und nicht wie auf dem nationalen Portal SafeZone.ch bei einer anonymen Fachperson ohne regionale Zuordnung landen. Dabei gelten die Anforderungen an die Qualitätssicherung von SafeZone weiterhin. Aufgrund der Dringlichkeit erfolgte die technische Einführung in die Beratungssoftware telefonisch bzw. mittels schriftlicher Anleitungen

3.1.1 Motive der Fachstellen für die Nutzung oder Nicht-Nutzung einer Landing Page

Drei der befragten Organisationen haben jeweils auf ihrer Website eine Landing Page eingerichtet und ermöglichen so potenziellen Klient*innen eine sichere Mailberatung über das SafeZone-Tool. Die befragten Personen in diesen drei Suchtfachstellen begrüßen die von SafeZone bereitgestellte Möglichkeit und betonen die Bedeutung des zusätzlichen Mailberatungskanals. Als Gründe für die Nutzung werden angeführt:

- Angebot ist zeitgemäss, d.h. wichtig in der heutigen Zeit «Ich finde es gehört einfach dazu» (L01/4:30)
- eigenen Anspruch der Niederschwelligkeit einlösen: Gewinnung von anderen Zielgruppen bzw. bisher schwer erreichbaren Zielgruppen verbessern.
- Zugangswege vervielfältigen.
- Verbesserte Möglichkeiten der regionalen Verankerung von Onlineberatung.
- Datenschutzkonforme Gestaltung des eigenen Mailberatungsangebotes (bisheriges Angebot lief über ungesicherten Mail-Account, HIN-Plattform erwies sich als hochschwierig). «Für uns war es auch wichtig die bisherige Email-Beratung über die Website zu integrieren» (B02/12:25).
- Passung zur eigenen strategischen Ausrichtung
«Das kam uns sehr entgegen, weil das unserer Strategie entspricht. Wir haben das auch mit dem Kanton vereinbart, dass wir den Bereich ausbauen wollen, dass wir da mehr investieren wollen. Da ist das optimal gewesen. (...) Wir waren recht glücklich, als wir gehört haben, das gibt es und haben es uns sofort an Land gezogen» (L02/4:25).
- Blended Counseling ermöglichen.
«Und dann auch die Möglichkeit, dass ein Blended Counseling daraus entstehen kann. Dass die Menschen merken, oh, ich schreibe mit jemandem aus X. und das stellt eher die Möglichkeit bereit, auch eine Kombination zu machen mit Gespräch oder Telefon» (L01/5:10).

Eine weitere Organisation plant in 2021 die Einrichtung einer Landing Page, hatte jedoch vorab noch verschiedene Klärungsbedarfe, insbesondere bezüglich der Finanzierung. Insgesamt fragt sich diese Leitungsperson auch, inwieweit ein Bedürfnis nach Onlineberatung bestehe und in welcher Form. Zudem sieht sie Herausforderungen bei der personellen Besetzung des Onlineberatungsangebotes, sowohl hinsichtlich des Interesses, als auch hinsichtlich der erforderlichen Kompetenzen der Beratenden.

Eine weitere Suchtfachstelle betreibt ihre datenschutzkonforme Mailberatung seit einiger Zeit über HIN (vgl. Health Info Network o.J.) und will dies auch beibehalten. Auf der Website wird zur Onlineberatung von SafeZone national⁵ verlinkt.

⁵ Um die Formate deutlicher unterscheiden zu können, wird die bisherige nationale Plattform «SafeZone national» genannt, wohingegen die Nutzung von SafeZone Tools über Landing Pages der Fachstellen als «SafeZone lokal» bezeichnet wird.

Die Möglichkeit, das SafeZone-Mailberatungstool in Form einer Landing Page zu nutzen, wurde nicht in Anspruch genommen. Inwieweit es diesbezügliche Überlegungen innerhalb der Organisation gab, war der befragten Beratungsperson nicht bekannt. Aus ihrer Sicht war es im Team kein Thema. Nach Aussage der Beratungsperson war in Coronazeiten nur ein geringer Anstieg der Nutzung der Mailberatung über HIN zu verzeichnen, der Grossteil der Beratungen erfolgte über das Telefon. Zudem wurden kreative Beratungsformate, wie z.B. die Beratung im Freien angewendet.

Zur Mailberatung über HIN ist anzumerken, dass diese (bisher) nur für laufende Beratungsprozesse nutzbar ist, nicht jedoch für einen Einstieg in eine Beratung. Auch in laufenden Prozessen wird HIN als insgesamt eher hochschwellig wahrgenommen, da die Klient*innen «nicht einfach losmailen» können, sondern zunächst «einen Umweg machen müssen», um über ein von der Beratungsperson übermitteltes Passwort eine sichere Mail senden zu können.

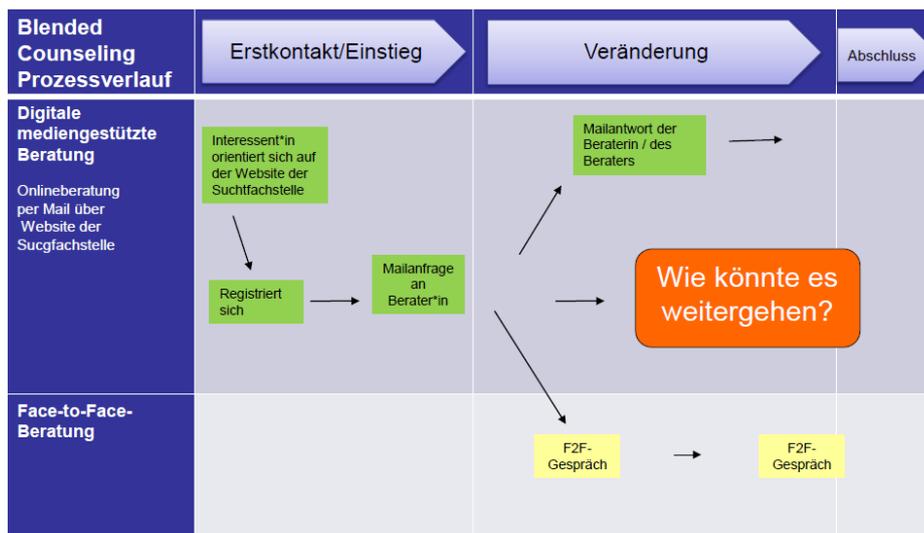
Befragt nach den ersten Erfahrungen zeigt sich, dass das Angebot bisher in Einzelfällen genutzt wird, was auch daran liegen kann, dass es erst seit ca. 2 Monaten verfügbar und insofern noch wenig bekannt ist.

Ein Berater verglich die Nutzung mit der bisherigen Mailberatung in der Fachstelle, die über einen ungesicherten Mail-Account lief und konstatierte, die Zugangsschwelle sei nicht niedriger geworden, da es weniger Anfragen als früher gab: *«Die Schwelle ist nicht tiefer geworden durch die Sicherheit. Sicherheit ist ja die Hauptmotivation, dass die Leute einen sicheren Kanal haben, sollte ja die Schwelle senken. Aber dadurch, dass sie sich registrieren müssen, ist es ein bisschen komplizierter» (B02/13:18).*

Dies zeigt, dass die Vertraulichkeit durch ein datenschutzkonformes Tool teilweise auf Seiten potenzieller Klient*innen nicht so hoch gewichtet wird, wie ein unkomplizierter Zugang ohne Registrierung.

3.1.2 Mögliche Beratungsverläufe

In den Interviews wurde gefragt, wie – zunächst ausgehend von dem nachfolgenden Schaubild – mögliche Beratungsverläufe aussehen könnten. Darüber hinaus wurde auch die Nutzung der Mailberatung in bereits laufenden Kontakten thematisiert.

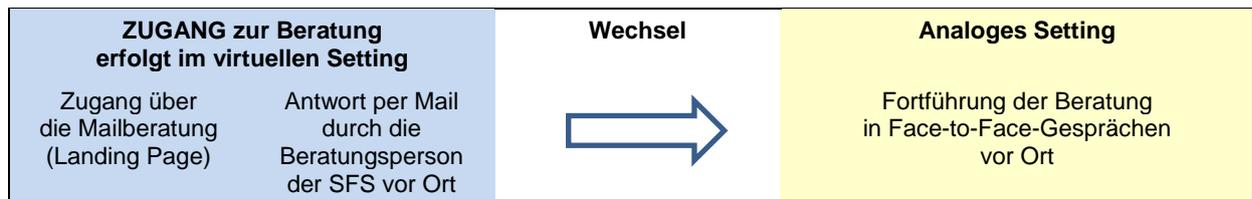


Visualisierung zur Erfassung möglicher Beratungsverläufe

Aus den Aussagen der Befragten lassen sich fünf potenzielle Beratungsverläufe ableiten, die nachfolgend näher betrachtet werden. Dabei spielen auch die jeweilige Beratungsphase und der angestrebte Impact eine Rolle (vgl. Hörmann et al. 2019).

Verlauf 1: Mailberatung als Einstieg in die Beratung vor Ort

In fast allen Interviews wurde die Mailberatung als eine gute Möglichkeit angesehen, Interessent*innen über einen niederschweligen Zugang in die Beratung vor Ort zu überführen.



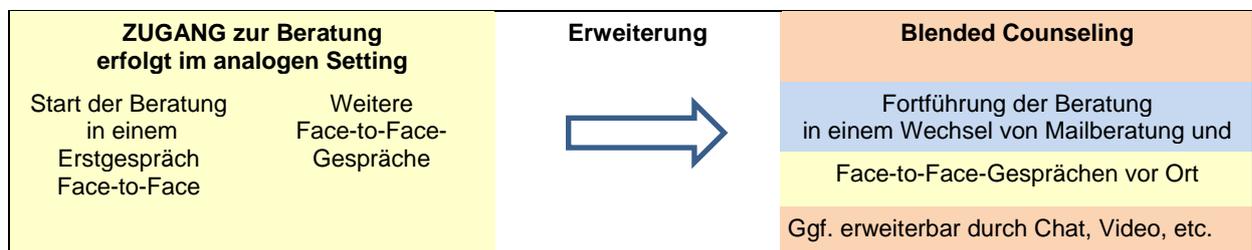
«Wir wissen es noch nicht, ich könnte sagen, was mein Wunsch wäre. Das Beste wäre zunächst die Mailantwort des Beraters und dann den Kontakt herstellen. Ein Kontakt, der vermutlich erstmal auf Mailebene läuft. Es kann sich herausstellen, dass ein Klient sagt 'ich möchte gerne zu euch kommen'. Das ist ja auch der Sinn, dass man zuordnet. also aus Y., Personen aus Y. können zu uns kommen. Dann könnte er ins F2F kommen» (L02/8:55).

Bei komplexen und schweren Problemlagen wird angestrebt, dass die entsprechenden Personen vor Ort in die Beratung kommen. Dies wird auch damit begründet, dass bei einer stärkeren Symptomlast eine umfassendere und genauere Einschätzung möglich ist, wenn man jemanden auch sieht. Dies wird auch unter dem Aspekt der Verantwortung gesehen.

Der zeitnahe Wechsel in die Face-to-Face-Beratung wird teilweise auch mit der Finanzierung begründet, insbesondere, wenn bisher ausschliesslich die klassische Form der Beratung abrechenbar ist.

Verlauf 2: Mailkommunikation als zusätzlicher Kanal für laufende Beratungsprozesse

Einige Befragte sehen die Möglichkeit, die Mailberatung in bereits laufende Beratungsprozesse zu integrieren und diese so kommunikativ zu erweitern. Dabei ist auch ein Blended Counseling denkbar, in das mittelfristig neben Mail und Face-to-Face noch weitere kommunikative Settings, wie beispielsweise der Chat einbezogen werden.

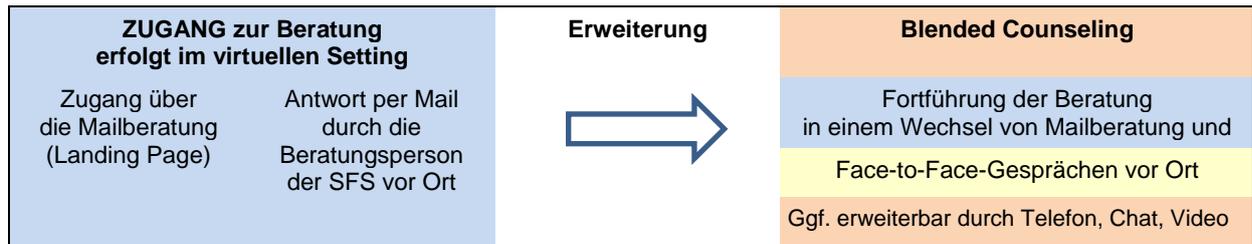


«Ich glaube eben, dass wir grundsätzlich Mischformen brauchen, dass F2F nicht das einzige ist (...), dass wir die andere Ebene mit einbeziehen können, dass wir verschiedene Sachen einbauen können z.B. Mail, Video. Dass man z.B. auch Zwischenschritte durchaus auch per Mail machen könnte, oder auch Video wäre möglich. Z.B. jemand hat ein Reissen und braucht eine kurze Unterstützung, dann wäre es eine Möglichkeit, muss er nicht hierherkommen, sondern man schaut, ob es zwischendurch die Möglichkeit gibt» (L02/9:01).

Als Vorteile der Mailberatung wurden angeführt, dass zeitliche und örtliche Einschränkungen wegfallen und schriftliche Zusammenfassungen möglich sind. Dies könnte sich gerade in der Kombination mit Face-to-Face-Gesprächen als sinnvoll erweisen.

Verlauf 3: Mailberatung als Einstieg in ein Blended Counseling

In mehreren Interviews wurde die Mailberatung als eine Möglichkeit angesehen, Interessent*innen über einen niederschweligen Zugang in einen Blended Counseling Prozess zu überführen.



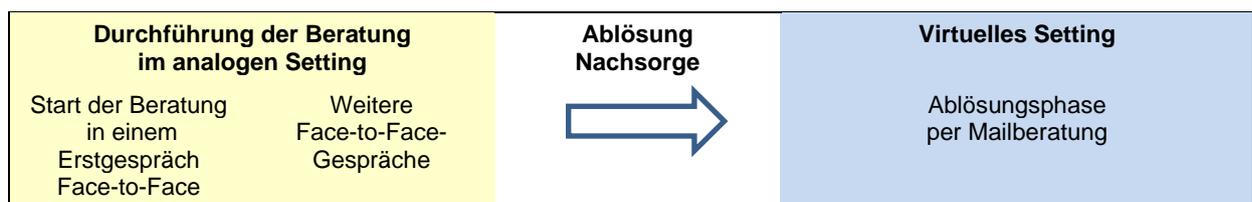
Dieser Verlauf wäre auch passend bei Neumeldungen, wenn eine Person zeitlich sehr eingeschränkt ist. Vgl. Szenario Beratung von temporär anwesenden Klient*innen (Hörmann et al 2019: XVII).

Eine interviewte Person sieht weitere Kombinationsmöglichkeiten:

«Mögliche Konsequenz: 1. Phase ist via Onlineberatung via Landingpages und 2. Stufe mit einem guten Bildschirmprogramm (Video), mit einem datenschutzsicheren Bildschirmprogramm. Sodass wir die Palette erweitern können, wie Personen mit uns in Kontakt treten wollen» (L03/13:59).

Verlauf 4: Mailberatung als Abschluss eines Face-to-Face-Beratungsprozesses

In einem Interview wurde die Idee entwickelt, die Mailberatung in der Ablösungsphase einer Beratung, die Face-to-Face durchgeführt worden war, einzusetzen. Ggf. wäre dies auch in weniger intensiven Zwischenphasen denkbar.



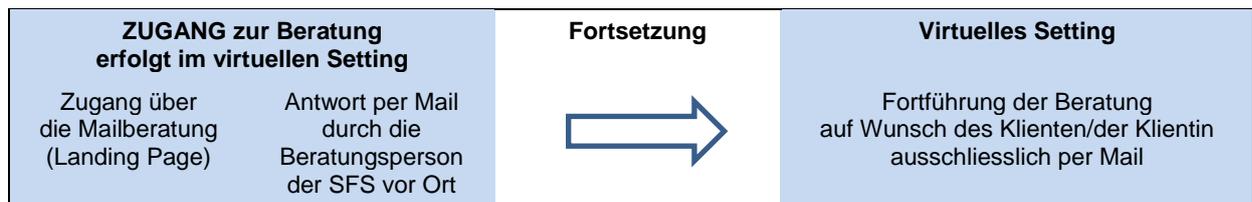
Die hier skizzierte Idee eines Interviewpartners für einen Blended Counseling-Prozessverlauf wurde als Szenario «Nachsorge» in einem früheren Projekt ausgearbeitet (vgl. Hörmann et al. 2019: XXVII)

Verlauf 5: Mailberatung als eigenständiges Angebot

Die Interviewpartner*innen wurden explizit gefragt, wie sie damit umgehen würden, wenn ein Klient oder eine Klientin ausschliesslich im virtuellen Setting verbleiben möchte. Für die meisten Befragten ist es vorstellbar, dass ein Klient oder eine Klientin in der Mailberatung verbleibt, wobei dies eher als Ausnahme gesehen und vom Wunsch des/der Ratsuchenden abhängig gemacht wird.

«Was ich wichtig finde, dass nicht automatisch davon ausgegangen wird, man muss die Leute ins Face-to-Face holen. Das habe ich gelernt von SafeZone. Es ist ja eine eigene Form von Hilfe. Es gibt ja Menschen, die genau bewusst wählen. Es wäre falsch die unbedingt in eine Face-to-Face-Beratung zu holen. Es kann sein, dass dies an einem gewissen Punkt sinnvoll ist, weil man das Gefühl hat, bei dem Problem könnte man wirksamer unterstützen. (...) Es gibt auch die Möglichkeit, dass sich das verändert und dass man dann den Vorschlag (F2F) macht» L01/10:40).

Bei dieser Frage bestehen unterschiedliche Einschätzungen im Hinblick auf die Frage, inwieweit dies ggf. bereits beim Zugang in der Abgrenzung zwischen SafeZone national und SafeZone lokal gesteuert werden sollte (vgl. dazu ausführlich Punkt 3.1.4 und Kapitel 5).



Mehrere Befragte sahen in einem solchen Beratungsverlauf keine Konkurrenz zu SafeZone. Auch wurde angeführt, dass die Zuständigkeit der lokalen Suchtfachstelle fehlt, solange unklar bleibt, woher die Person kommt. Allerdings wäre es in einem derartigen Beratungsverlauf eben denkbar, dass eine Person mit Zugang über SafeZone lokal beraten wird und aufgrund ihrer Anonymität nicht regional zuzuordnen ist.

Ein Berater möchte die Onlineberatung auch als eigenständiges Angebot, weil er ebenfalls nicht der Ansicht ist, dass alle Nutzenden in einer F2F-Beratung landen sollten. Andererseits skizziert er die Idee, dass die Person den Schritt machen und auch in die F2F-Beratung kommen könnte.

Eine Leitungsperson verweist an dieser Stelle nochmals auf das Motiv über die Mailberatung ggf. auch schwierige Zielgruppen zu erreichen, beispielsweise Menschen, die dem Hilfeprozess sehr ambivalent gegenüberstehen. Gerade für solche Personen ist es wichtig, dass es anonym ist und dass zu Beginn möglichst wenig Angaben gemacht werden müssen.

Als weitere Zielgruppe dieses Angebotes werden Angehörige angesehen, da hier das Gegenüber nicht selbst ein sehr akutes Problem hat und insofern sehr gut Unterstützung geleistet werden kann.

«Die Angehörigen würden auf das noch mehr zugreifen können, denen geht es v.a. erst mal darum ihre Situation schildern zu können, da geht es nicht um Druck, wie bei den Süchtigen selbst. Ich könnte mir vorstellen, dass Angehörige das sehr stark nutzen würden» L02/12:40)

Als Kehrseite wurde teilweise auch auf bestehende Risiken der Mailberatung hingewiesen, wenn bei Betroffenen mit komplexen Problemlagen geklärt werden muss, ob das kommunikative Setting sinnvoll ist oder ob. z.B. jemand, gewisse Themen oder eine gewisse Art von Kontakt vermeidet. Hier gibt es in kommunikativen Setting wie Mail, Telefon oder Video noch nicht die Sicherheit, die in der Face-to-Face-Beratung vorhanden ist.

«Im Gespräch hat man so Situationen auch, aber da kann man damit umgehen. Dort hat man Standards entwickelt und eine gewisse Klarheit für sich selbst. Eine Klarheit im Hinblick auf die Frage 'Wie weit geht unsere Verantwortung?'" (L01/19:38).

3.1.3 Organisationale Aspekte der Mailberatung in den Fachstellen

Finanzierung und Planungssicherheit

Die Finanzierung erwies sich in den fünf einbezogenen Organisationen als völlig unterschiedlich. Während einige Fachstellen auch digitale Beratungsformate abrechnen können, sehen andere hier die grössten Hindernisse für die Einführung. In einem Kanton ist die Haltung pro oder contra neue Beratungsformate in der Suchhilfe stark personabhängig, was die Planungssicherheit erschwert. Eine Leitungsperson wünschte sich deshalb explizit ein deutliches Engagement von Bundesseite auch gegenüber den Kantonen, um hier mehr Verlässlichkeit und Planungssicherheit in der Implementierung digitaler Beratungsformate zu erreichen.

Personelle Aspekte

In einem Gespräch wurde konstatiert, dass die Mailberatung über SafeZone lokal teilweise anspruchsvoll für Beratende sei, insbesondere, wenn diese keine Vorerfahrung mit SafeZone national haben.

Eine Leitungsperson problematisierte die teilweise fehlende Qualifikation sowie teilweise fehlendes Interesse auf Seiten der Beratenden.

Zeitliche Verfügbarkeiten / Flexibilität

Die aus Sicht von Ratsuchenden erfreuliche Flexibilisierung und zeitliche Entkopplung digitaler asynchroner Beratungsformate kann auf Seiten gerade kleinerer Fachstellen nicht immer entsprechend gewährleistet werden. So verwies eine Leitungsperson darauf, dass die zuständigen Beratungspersonen mit Teilzeitpensen arbeiten und dies eine Erhöhung der Antwortfrist auf 96h (= vier Arbeitstage) notwendig machte. Eine derart lange Wartezeit macht eine Mailanfrage aus Klient*innensicht eher unattraktiv und wird von der Leitung als ungünstige Situation bewertet. Eine weitere Leitungsperson betont ebenfalls den Aspekt der notwendigen Flexibilität bei der Arbeitszeitgestaltung, vor allem, um Anfragen zeitnah beantworten zu können. Der Anspruch wäre bei dieser Leitung, schneller als innerhalb von 72 h zu antworten, z.B. innerhalb von 24h, mindestens bei einem Erstkontakt. Dies setze Flexibilität beim Personal voraus.

Nachfrage

Eine Leitungsperson problematisierte, inwieweit eine tatsächliche Nachfrage nach digitalen Beratungsformaten überhaupt bestehe. Auch verwies er auf eine eher sinkende Nachfrage während der Coronazeit. Von Seiten seiner Klientel wird Onlineberatung nicht konkret nachgefragt. Er relativierte dies dann aber ein Stückweit mit dem Hinweis auf die Zielgruppe seiner Fachstelle, die in der Regel eher aus Personen ab 40 Jahren aufwärts besteht.

3.1.4 Die Schnittstelle zwischen SafeZone und den Fachstellen

Die in der Ausgangslage dieser Studie formulierte Überlegung der SafeZone-Leitung, dass die Kooperation mittels der Landing Pages für die Fachstellen eine möglichst grosse Durchlässigkeit im Unterstützungsprozess von Klient*innen gewährleisten, zugleich jedoch nicht das Angebot von SafeZone national konkurrenzieren solle, stiess überwiegend eher auf Unverständnis.

«Was ich nicht verstehe, eigentlich kann es SafeZone egal sein, ob eine Person... Für mich ist es immer noch SafeZone, auch wenn die Person über eine Landing Page kommt. SafeZone muss nicht das Interesse haben, SafeZone zu pushen oder dort eine Konkurrenz zu sehen, denn sie müssen ja für uns existieren. (...) Sie sollten uns in die Hand arbeiten, nicht wegen uns, sondern wegen den Klienten» (L01/26:00).

Etliche Interviewte vertraten die Ansicht, es sei letztendlich egal, ob jemand über SafeZone national oder via Landingpage «zu uns» komme und argumentierten hauptsächlich aus Sicht potenzieller Klient*innen.

«Meine Haltung ist, man sollte da nicht..., wenn wir anfangen uns gegenseitig zu konkurrenzieren, dann ist das nicht im Nutzen unserer Klienten. Wir machen das so weiter, so lange es hilft, wenn er zu uns kommt ist es gut, wenn er nicht kommt. (...) Es ist mir egal, ob das über SafeZone war oder direkt, wir haben zwar nicht die Daten der Person, aber der Nutzen ist ja da für die Person. Wir wollen niederschwellig erreichen» (L02/18:00).

Dies zeigt auch, dass es hier aus Perspektive der Fachstellen teilweise schwerfällt, sich in die Perspektive von SafeZone national zu versetzen, da die Konkurrenz letztendlich durch die lokalen Onlineberatungsangebote entstehen könnte (vgl. dazu Kapitel 5).

Ein Interviewpartner ist der Ansicht, der Anspruch solle nicht sein, auf SafeZone «das Gleiche zu haben, wie in den Beratungsstellen». Auch merkt er an «SafeZone solle sich auf seine Stärken fokussieren», wobei auch hier der Widerspruch bleibt, dass die Beratungsstellen eben punktuell (vgl. Beratungsverlauf 5) genau das Kernangebot von SafeZone konkurrenzieren würden.

Ein Interviewpartner vertritt die Ansicht, dass letztendlich die Frage offen sei, weshalb sich Personen für die Onlineberatung bei der Suchtfachstelle wählen versus bei SafeZone national.

«Das ist so eine Grundsatzfrage, die ich mir in dem ganzen Zusammenhang auch stelle: Warum entscheidet eine Person eine Onlineberatung auf unserer Fachstelle zu haben, wenn diese Person gleichzeitig bei SafeZone irgendwo eine Fachperson in der ganzen Deutschschweiz haben könnte, was macht den Unterschied aus, ob er diesen oder jenen Kanal möchte? Vermute, irgendwo gibt es die Überlegung, wenn alle Stricke reissen, bin ich schon am richtigen Ort. Das ist eine Vermutung, das wissen wir nicht» (L03/22:10).

Er geht davon aus, dass das Wording auf der eigenen Seite hier womöglich zentral ist und durch dieses ggf. bereits eine Steuerung erfolgen könnte. Inwieweit dies sinnvoll wäre, lässt er offen.

Auch verweist er an dieser Stelle darauf, dass SafeZone lokal gar nicht die Rahmenbedingungen habe, was beispielsweise die Flexibilität für Antworten in einer bestimmten Frist anbelange. Die Einschätzungen der Befragten zu möglichen zukünftigen Rollen von SafeZone werden in Kapitel 5 angeführt und kritisch diskutiert.

3.2 Einschätzungen zu Nutzungsmöglichkeiten weiterer SafeZone-Tools

Chatkommunikation (Sprechstunde/ Einzelchat, Gruppenchat).

Von den Beratungsoptionen auf SafeZone wird insbesondere die Chatkommunikation im Sinne eines virtuellen Einzelchats (bisher (Sprechstunde) als weiteres sinnvolles Tool für die digitale Beratung in den Fachstellen eingeschätzt. .

Nutzbar wäre dies beispielsweise für Personengruppen, die aufgrund von Betreuungspflichten oder anderen Gründen nicht in die Suchtfachstelle kommen können.

Ein Chat-Tool zur Verbesserung des Zugangs zur Beratung wird vereinzelt eher kritisch gesehen, da in der Beratungsstelle Vorerfahrungen vorliegen mit einem Chattool auf der Website, das nicht angenommen wurde.

Insofern stellt sich die Frage, wozu ein Chattool verwendet werden soll: dient es lediglich dem Einstieg, z.B. für eine Terminvereinbarung oder wird es in einen Blended Counseling-Prozess integriert.

Selbsttests

Selbsttest können bereits jetzt in Beratungsprozesse vor Ort eingebunden werden. Ein Interviewpartner hat die Idee, dass Arbeitsinstrumente, wie z.B. Konsumtagebücher, gemeinsam auf der Plattform SafeZone angeschaut werden könnten, und so einen Beratungsprozess vor Ort sinnvoll ergänzen könnten.

3.3 Einschätzungen zu Nutzungsmöglichkeiten von Videokommunikation

Der Videokommunikation wird übereinstimmend eine grosse Bedeutung zugeschrieben und es würde sehr begrüsst, wenn dies zukünftig als datenschutzkonformes Beratungs-Tool über SafeZone zur Verfügung stünde.

«Ich fände es schon sinnvoll, dass alles über einen Kanal läuft. Würde es vereinfachen, sowohl für die Klienten wie auch für uns. Stell mir vor, dass das ein Sicherheitsaspekt sein könnte (...) in dem Sinne wäre das von Vorteil, ich würde das schon begrüssen» (B02/22:19).

Dabei wird auch die Motivlage der Klientel zu Nutzung von Videokommunikation als eher hoch eingeschätzt.

Teilweise gibt es auch beraterische Motive, wie beispielsweise die Verwendung von kreativen oder körperorientierten Methoden, die einen Einsatz von Video begründen könnten.

Eine Interviewpartnerin problematisiert mögliche Auswirkungen auf das Kernangebot von SafeZone national.

«Wenn SafeZone wirklich eine Plattform bleibt, bei der Anonymität grossgeschrieben ist, dann müsste es ja nicht so dringend über SafeZone laufen, dann macht es mehr Sinn, dass man es so macht über HIN⁶, denn wenn die Leute sichtbar sind, ist es auf jeden Fall nicht mehr anonym. Ich denke, es steht und fällt damit, wie man SafeZone verwendet (B01/19:12).

3.4 Blended Counseling: von SafeZone zu den lokalen Suchtfachstellen

Im Rahmen eines Vorprojektes waren 2017/2018 drei Szenarien entwickelt worden, die erste Überlegungen zur Weiterentwicklung von SafeZone in Richtung eines Blended Counseling beinhalteten.

Das Szenario *«Raumwechsel – von der Onlineberatung zur Beratung vor Ort»* konkretisierte die Idee, dass einer Klientin oder einem Klienten nach einem Mailberatungsprozess bei SafeZone der Wechsel in ein Face-to-Face-Setting ermöglicht wird (vgl. Hörmann et al. 2019: XXXV). Denkbar wäre dies bei Personen, die explizit den Wunsch äussern, die Beratungsbeziehung von Angesicht zu Angesicht fortzuführen oder bei Personen, bei denen aus beratungsfachlicher Sicht eine weitergehende Face-to-Face-Beratung indiziert ist. Dies hätte den Vorteil, dass die bereits existierende Beratungsbeziehung weiterhin genutzt werden kann und der Klient bzw. die Klientin nicht mit einer anderen Beratungsperson den Prozess neu starten muss. Dass der Beziehungsaufbau auch im Onlinekontext gelingen kann, haben auch Evaluationen des Portals SafeZone belegt (vgl. BAG 2018).

Idee ist auch die gemeinsame *«Beratungsgeschichte»* im Onlinekontext gezielt für den weiteren Beratungsprozess zu nutzen, sodass in der Veränderungsphase dann darauf aufbauend die Vorteile eines Face-to-Face-Kontaktes zum Tragen kämen.

Bisher ist diese Variante bei SafeZone konzeptionell nicht vorgesehen und technisch nicht möglich, da die Zuweisung eines Beraters oder einer Beraterin nicht nach regionalen Kriterien erfolgt. Wird der Wunsch einer Fortführung im Face-to-Face-Setting geäussert, so wird über die Rubrik *«Hilfe vor Ort»* auf lokale Fachstellen verwiesen.

Dieses Szenario wurde bereits im Rahmen des damaligen Projektes insgesamt kritisch diskutiert, und auch in den Interviews im Rahmen der Studie hoben insbesondere die beiden befragten Beratungspersonen auf dem Hintergrund ihrer SafeZone-Erfahrung die Bedeutung und konzeptionelle Qualität der Anonymität im Onlinesetting hervor.

⁶ HIN bietet derzeit kein Tool für Videokommunikation an. Nach Aussage einer Beraterin ist dies jedoch in Entwicklung.

*«Dort bin ich ganz konservativ, das ist so wichtig diese Anonymität. Die Kombination von 2 Erkrankungen, die das ausmacht, PTPS bei sehr viele Personen, wo ganz viel Scham damit verbunden ist. Ich könnte mir vorstellen, dass das auch misstrauisch machen könnte. Es muss einen Raum geben, wo das ganz anonym ist»
(B01/24:05).*

Nach Aussage eines Beraters kam es in seiner mehrjährigen Beratungszeit nur ein- oder zweimal vor, dass eine Person sich eine Face-to-Face-Beratung wünschte, was der Berater jeweils ablehnte. Neben der Bedeutung der Anonymität wird die (fehlende) Finanzierung als mögliches Hindernis gesehen und zudem auf mögliche Unterschiede in den Nutzergruppen verwiesen: eine Beratungsperson nimmt Ratsuchende, die auf SafeZone beraten werden, eher als Menschen mit grossen Berührungängsten wahr, die gerne anonym bleiben möchten.

Die interviewten Leitungspersonen standen diesem Szenario insgesamt offener gegenüber, wobei einschränkend anzumerken ist, dass diese in der Regel über weniger konkretes Wissen zur Beratung bei SafeZone verfügten.

Interessant scheint hier der Blick auf eine benachbartes landesweites Onlineberatungsportal in Deutschland: die Caritas-Onlineberatung ist ebenfalls ein anonymes Angebot, dort ist beim Einstieg die Angabe der eigenen Postleitzahl verpflichtend, da die Zuordnung der Berater*innen dann jeweils regional und themenspezifisch vorgenommen wird. Auf der Website wird derzeit nur am Rande auf die Möglichkeit eines Blended Counseling hingewiesen: *Geben Sie die Postleitzahl Ihres Wohnortes an. Ihre Anfrage wird an eine Beraterin oder einen Berater in Ihrer Nähe weitergeleitet. Das ist hilfreich, sollten Sie später einmal einen Termin in einer Beratungsstelle wünschen.* (vgl. <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/anleitung> Stand: 2020-08-26).

Die in den Interviews geäusserten Überlegungen zu einem SafeZone-Blended Online-Counseling wurden thematisch in den Kapiteln 2.2 und 5 zugeordnet, um hier Redundanzen zu vermeiden.

4 Entwicklungsbereich Vernetzung und Kooperation national

In diesem Entwicklungsbereich wurden die Webseiten von Sucht Schweiz, Blaues Kreuz und SOS Spielsucht Kriterien geleitet analysiert, insbesondere orientiert an der Frage, worauf die digitalen (Beratungs-)Angebote anderer nationaler Suchtfachstellen fokussieren.

Im Zentrum der Analyse standen Angebotsinhalte und -form. Dazu wurden die sechs Beratungsoptionen von SafeZone den Analyserubriken Beratung (im engeren Sinn), Information / Wissensvermittlung und Durchlässigkeit zu lokalen Angeboten zugeordnet. Zudem wurde die Telefonberatung als mögliche Angebotsform ergänzt, die es zwar bei SafeZone nicht gibt, die aber bei den drei analysierten Webseiten ggf. eine Rolle spielt.

Die Kriterien im Einzelnen waren:

- Online-Beratungsangebote (im engeren Sinn) analog zu den SafeZone-Beratungsoptionen Mailberatung, Chat, Sprechstunde, Selbsttests sowie telefonische Beratungsangebote.
- Information / Wissensvermittlung (Beratung im weiteren Sinn) analog zur SafeZone-Beratungsoption «Fragen + Antworten» sowie ggf. darüber hinaus.
- Durchlässigkeit zu lokalen Stellen: allgemein sowie analog zur SafeZone-Beratungsoption «Hilfe vor Ort».

In einem zweiten Schritt wurde geprüft, wo allfällige Angebotsüberschneidungen zu finden sind und wie die derzeitige Vernetzung mit SafeZone aussieht. Auf dieser Basis wurden einige Empfehlungen für mögliche Synergien zwischen dem jeweiligen nationalen Anbieter und SafeZone formuliert.

4.1 Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – Sucht Schweiz

Online-Beratungsangebot

Sucht Schweiz führt unter der Rubrik «Unsere Leistungen» als letzte von insgesamt 13 Überschriften «Beratung und Hilfe» an und verweist auf ein Beratungsangebot via Website, E-Mail oder Telefon sowie auf einen Hilfsfonds.

- In Bezug auf **Mailberatung** kann unter einer angegebenen Mailadresse eine Anfrage eingereicht werden mit dem Vermerk, dass sie innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet werden.
- Bei der **Beratung über "Internet"** wird auf SafeZone verwiesen, wobei direkt mit der SafeZone-Mailberatung verlinkt ist.
- Zusätzlich ist auch eine **Telefonhotline** auf der Website angegeben. Es handelt sich dabei um eine Gratisnummer, die jeweils am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 9:00 bis 12:00 Uhr bedient ist und sowohl auf Deutsch wie auch auf Französisch zur Verfügung steht. Die zeitliche Verfügbarkeit ist sehr eingeschränkt (nur morgens ev. für Berufstätige auch schwierig) und es sind keine Angaben bezüglich möglicher Kosten zu finden.
- Schliesslich kann auch per Post eine Anfrage eingereicht werden.
- Über www.suchtindex.ch wird auf regionale Fachstellen für die Beratung vor Ort verwiesen.
- Bei medizinischen Fragen wird auf Hausärztinnen und Hausärzte verwiesen.
- Für akute Gefährdungssituationen finden sich die gängigen Notrufnummern.

Verschiedene Selbsttests zum Konsum von Alkohol, Tabak und Cannabis wie auch zu Internetnutzung und Glücksspiel sind auf der Webseite erhältlich. Es wird nicht direkt spezifiziert, ob diese an Betroffene oder Angehörige gerichtet sind, aber nach den Beschreibungen richten sich die Tests insbesondere an Erwachsene. Die Tests können alle direkt über die Webseite ange-

klückt werden, man gelangt dann aber jeweils auf die Seite von anderen Anbietern (z.B. Arbeitsgemeinschaft Tabakprävention Schweiz). Eine kleinere Auswahl an Tests ist auf Französisch verfügbar.

Das Angebot von Sucht Schweiz richtet sich an Erwachsene und Jugendliche; sowohl Betroffene als auch Angehörige. Das Einzugsgebiet des Angebots liegt in der ganzen deutschen und französischen Schweiz.

Die Website von Sucht Schweiz kann mehr als Informationsplattform gesehen werden. Sie verfügt im engeren Sinne nicht über ein eigenes Beratungsangebot, sondern verweist zumeist auf weitere Internetseiten sowie auf Angebote, die durch Beratungsstellen vor Ort erbracht werden.

Erweitertes Beratungsangebot

Sucht Schweiz zeichnet sich durch ein sehr umfassendes Informationsangebot aus. Die Webseite weist vielfältiges Material auf. Dies sind beispielsweise Zahlen und Fakten, Informationen über Suchtmittel sowie über das Suchtverhalten in der Schweiz. Auch Informationen, Ratschläge und Hinweise auf weiterführende Seiten und Beratungsangebote für nahestehende Personen sind zu finden. Konkret behandelt werden folgende Themen und Substanzen: Alkohol, Tabak-Nikotin, Cannabis, Kokain, MDMA, Ecstasy, Amphetamine-Speed, Opioide, Halluzinogene, Medikamente, Geldspiel und Digitale Welt.

Die Informationen sind zusätzlich noch unterteilt in folgende Kategorien: Substanzen und Verhalten, Zielgruppe, Tätigkeitsbereiche, Websites und Multimedia, Newsletter und Elternnewsletter, Medienmitteilungen, Stellungnahmen, Weiterbildungsangebote und Tagungen.

Präventionsthemen sind zudem zu den folgenden Themenbereichen zu finden: Suchtbelastete Familien, Familie, Geschlecht / Gender, Schule, Betriebe, Doping, Migration, Glücksspiel, Alkoholintoxikationen, Gesundheitsförderung und Jugendschutz.

Die Zielgruppen für diese Angebote sind sehr breit und umfassen Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Eltern, Nahestehende, ältere Personen, Migrant*innen, Lehrpersonen, aber auch Organisationen, Lokalitäten oder Branchen wie Kindertagesstätten, Gastgewerbe, Betriebe, Behörden, Politik, Suchtfachstellen, Fachpersonen (beispielsweise Lehrerinnen und Lehrer, Fachpersonen im Asylbereich) oder Medienschaffende.

Von der Nutzerfreundlichkeit her sind die Seiten sehr überladen und enthalten viele Informationen, die in Kästen zu finden sind, welche auch noch viele weiterführenden Pfade aufweisen.

Die Benutzerfreundlichkeit leidet darunter. Die Seite ist auf Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar.

Zudem sind auch Informationen und Berichte zum Downloaden aus verschiedenen Gebieten der Forschung zu diversen Suchtthemen in der Schweiz zu finden. Diese wären Epidemiologie und Monitoring, Grundlagenforschung, Policy Research und Trendspotting wie auch Publikationen und Fachzeitschriften zum Thema Abhängigkeiten.

Allgemein hat die Plattform Sucht Schweiz eine grosse Durchlässigkeit zu anderen Stellen, da die Plattform abgesehen von der Telefon-Hotline, dem Postweg und der Mailberatung keine eigenständige Beratung anbietet.

Datenschutz

Bei den Beratungsformen ist ein Informationskasten, der Angaben zum Datenschutz macht: *Sucht Schweiz behandelt Ihre Angaben vertraulich, d.h. es werden weder persönliche Daten und Informationen weiterverwendet, noch werden aufgrund von nicht unterdrückten Telefonnummern und IP Adressen Rückschlüsse auf die Identität der Fragestellenden gezogen. Ausgenommen davon sind Situationen, die auf eine akute lebensbedrohende Selbst- oder Fremdgefährdung schliessen lassen.*

Problematisch erscheint das nicht verschlüsselte Mailberatungsangebot bei Sucht Schweiz selbst. Dieses wird optisch gleichrangig nach der Verlinkung auf die datenschutzkonforme Mailberatung bei SafeZone angeführt. Zwar wird die eigene Mailberatung mit dem Hinweis verse-

hen «Bitte beachten Sie: Kontakte über diese E-Mail-Adresse sind unverschlüsselt! Als Alternative bieten wir Ihnen telefonische Beratung an, siehe die weiter oben angegebene Gratisnummer), doch bleibt letztendlich für Interessierte unklar, was der Unterschied zwischen den beiden Mailberatungsangeboten sein soll. Auch irritiert etwas, dass nicht deutlicher bei vertraulichen Anliegen oder Beratungsfragen auf die datenschutzkonforme Mailberatung von SafeZone verwiesen wird.

Derzeitige Vernetzung mit SafeZone

In der Rubrik «Rat und Hilfe» wird unter der Überschrift «Internet» auf SafeZone verwiesen und konkret mit der Mailberatung von SafeZone verlinkt. Zudem wird SafeZone als Kooperationspartner von Sucht Schweiz benannt.

Auf die weiteren Beratungsoptionen von SafeZone wird nicht explizit hingewiesen.

In der Rubrik «Unterstützung finden» wird auf den Suchtindex hingewiesen und mit Infodrog verlinkt.

Durch die Verlinkung mit dem Suchtindex.ch, der von Infodrog betrieben wird, erfolgt indirekt eine Vernetzung mit der SafeZone-Rubrik «Hilfe vor Ort», die jedoch für Websitebesucher*innen nicht ersichtlich ist.

Empfehlungen für mögliche Synergien zwischen Sucht Schweiz und SafeZone

Eine klarere Kommunikation bezüglich der verschiedenen Onlineangebote wird empfohlen.

- Sinnvoll wäre es, die Angebotsüberschneidung in der Rubrik «Rat und Hilfe» im Bereich der Mailberatung möglichst zu beseitigen und ausschliesslich auf das datenschutzkonforme Angebot von SafeZone zu verweisen.
Die Mailadresse von Sucht Schweiz könnte als Kontakt-Mailadresse an anderen Stellen angeführt werden, sodass die Unterschiede in den jeweiligen Zielstellungen (im ersten Fall «Beratung» im 2. Fall «Kontakt, allgemeine Anfragen») deutlicher werden.
- Sucht Schweiz bietet momentan kein Angebot im Bereich Fragen und Antworten an. Eine Kooperation oder Vernetzung mit SafeZone wäre hier durchaus sinnvoll und würde so das bestehende Angebot von Sucht Schweiz ergänzen.
- Die Informationen von Sucht Schweiz zu verschiedenen Substanzen und Suchtmitteln sind sehr umfassend. Würde SafeZone das eigene Angebot in der Wissensvermittlung und in den allgemeinen Informationen ausbauen wollen, wäre eine Verlinkung auf die Seite von Sucht Schweiz sicherlich eine mögliche Option.
- Bezüglich Forschungsergebnissen und weiterführenden Informationen wäre eine Kooperation wohl nur dann sinnvoll, wenn SafeZone zukünftig auch Themen wie Forschungsergebnisse auf der Plattform einschliessen möchten, was vermutlich eher nicht der Fall sein wird, wenn der Fokus auf Beratung gelegt wird.

4.2 Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – Blaues Kreuz

Online-Beratungsangebot

Das Angebot des Blauen Kreuz Schweiz umfasst neben der Beratung vor Ort auch Telefonberatung, Mail-Beratung sowie ein Online-Forum namens Alcorisk.

Beim Online-Forum Alcorisk hat man die Möglichkeit, Fragen zu stellen und innerhalb von 2-3 Tagen eine Antwort zu erhalten. Mit einem Klick kann direkt die Frage gestellt werden; sodass dieses Angebot sehr niederschwellig gestaltet ist.

Zudem erhält man Einblick in die Fragen und Antworten anderer Personen. Dieses Angebot richtet sich an Betroffene und Angehörige. Das Forum ist nur auf Deutsch verfügbar, die Antwort kommt von einer Fachperson aus den Beratungsstellen des Blauen Kreuzes der Deutschschweiz. Eine Überleitung dieser Beratungsform in den Face-to-Face-Kontext mit der gleichen Fachperson scheint nicht vorgesehen zu sein.

Wenn man auf Mail-Beratung klickt, erscheinen die Kontaktdaten zu den verschiedenen Regionalen Beratungsstellen; bei fehlender Kontaktmöglichkeit in der Nähe wird auf die nationale Kontaktstelle des Blauen Kreuzes und auf Suchtindex.ch verwiesen. Eine gesamtschweizerische, eigens für die Online-Beratung konzipierte E-Mailadresse ist nicht vorhanden. Auf den (separaten) Webseiten der regionalen Beratungsstellen wird teilweise nochmals auf die Möglichkeit einer anonymen, kostenlosen Mailberatung für Betroffene, Angehörige und Interessierte hingewiesen, bei einigen Regionalstellen findet sich hierzu allerdings kein Hinweis.

Die telefonische Beratung der regionalen Fachstellen ist anonym und kostenlos möglich, dies für die ganze Deutschschweiz und vereinzelte Orte in der französischen Schweiz. Auch hier wird auf die regionalen Beratungsstellen und bei fehlender Kontaktmöglichkeit auf die Kontaktstelle des Blauen Kreuzes und auf Suchtindex.ch verwiesen. Eine gesamtschweizerische Hotline oder dergleichen existiert nicht.

Ausserdem gibt es einen Online-Promillerechner und einen Online-Selbsttest.

Das Blaue Kreuz bietet zudem ein umfassendes Angebot an Beratungen, Gesprächsgruppen und Treffpunkten vor Ort in verschiedenen Regionen der Deutschschweiz und der französischsprachigen Schweiz. Die verschiedenen Webseiten (Blaues Kreuz Schweiz und eine Infoseite des Blauen Kreuz Schweiz sowie separate Webseiten der verschiedenen Regionalzentren) machen die Angebots- und Informationspalette etwas unübersichtlich.

Erweitertes Angebot

Auf der Webseite des Blauen Kreuz Schweiz sind Hintergrundinformationen u.a. zu den Themen Alkohol, Abhängigkeit sowie Prävention und Gesundheitsförderung zu finden. Auf einer separaten Infoseite des Blauen Kreuz Schweiz finden sich viele zusätzliche Informationen rund um die Themen Alkohol und andere Suchtmittel, entsprechende Hilfsangebote – hier wird auch auf SafeZone verwiesen.

Datenschutz

Bei der Telefonberatung sind keine Angaben bezüglich Anonymität oder zeitlicher Erreichbarkeit zu finden und auch keine weiteren Angaben bezüglich des Datenschutzes.

Auch beim Forum finden sich keine Angaben dazu. Klickt man auf das Format, um die Frage zu stellen, steht lediglich, dass E-Mail-Adresse und Name nicht veröffentlicht werden.

Derzeitige Vernetzung mit SafeZone

Ein Hinweis auf SafeZone findet sich bei der Info-Webseite des Blauen Kreuz Schweiz. Hier gibt es in der Rubrik Hilfsangebote unter Suchtberatung eine direkte Verlinkung zu den Angeboten von SafeZone.

Empfehlungen für mögliche Synergien zwischen dem Blauen Kreuz und SafeZone

- Es liegt insofern eine Angebotsüberschneidung mit SafeZone vor, da das Blaue Kreuz auch eine Mailberatung anbietet. Diese erfolgt jedoch direkt über die Suchfachstellen vor Ort und nicht über eine datenschutzkonforme integrierte Plattform. Hier wäre eine verstärkte Kooperation mit SafeZone wünschenswert, da es sich um ein gesichertes Mailberatungssystem handelt.
- Eine Vernetzung mit dem Angebot des Forums (Fragen und Antworten) wäre in dem Sinne möglich, dass man beide Angebote integrieren könnte. Eine Vernetzung der Angebote wie sie jetzt vorhanden sind, ist eher schwieriger vorstellbar, da sie ziemlich identisch sind. Auch hier handelt es sich folglich um eine Angebotsüberschneidung mit der Rubrik Fragen und Antworten von SafeZone. Beim Angebot vom Blauen Kreuz ist im Gegensatz zu demjenigen auf SafeZone auch ersichtlich, wie viele Ansichten die jeweilige Frage hatte.
- Kooperationen im Bereich Sensibilisierungsarbeit oder Jugendschutz, sowie Angebote für Unternehmen etc. wären dann denkbar, wenn SafeZone die eigenen Angebote auch für Fachpersonen, Unternehmen, etc. ausbauen möchte und diese Angebote allenfalls zukünftig auch vermehrt auf der Onlineplattform anbieten würde.

4.3 Analyse der Websites anderer nationaler Anbieter – SOS Spielsucht

Online-Beratungsangebot

- SOS Spielsucht bietet eine anonyme, kostenlose **Mailberatung**, welche direkt übers Webportal zu finden ist. Die Anfrage wird von Experten und Expertinnen von SafeZone beantwortet, insofern ist SafeZone direkter Kooperationspartner von SOS-Spielsucht. Die Kriterien der Mailberatung sind insofern identisch. Das Angebot richtet sich an Betroffene und Angehörige. Die Mailberatung ist auf Deutsch, Französisch oder Italienisch verfügbar.
- Es ist auch eine **telefonische Beratung über eine 24h Helpline** vorhanden, diese ist kostenlos und anonym. Unter der Woche zu Bürozeiten wird das Gespräch zu einer qualifizierten Suchtfachperson verbunden; ausserhalb der Bürozeiten und am Wochenende nehmen die Mitarbeitenden von Tel 143 – Die Dargebotene Hand Bern die Anrufe entgegen. Das Angebot richtet sich an Betroffene und Angehörige. Die Telefonberatung ist auf Deutsch, Französisch oder Italienisch verfügbar. Es wird als ein sehr niederschwelliges Angebot eingeschätzt; auch durch die Nummer (0800) hat es deutlich den Charakter einer Hotline.
- Sowohl für Betroffene, die Hilfe suchen, als auch für Angehörige, welche Kontakt mit anderen Angehörigen suchen, wird auf die **Möglichkeit eines Chats auf SafeZone** verwiesen – mit dem Hinweis, dass SafeZone moderierte Chats zu unterschiedlichen Suchtthemen anbietet.
- Für Betroffene sind verschiedene Tests auf der Webseite verfügbar, insbesondere um das eigene Spielverhalten zu prüfen, zur eigenen Suchtgefährdung wie auch zu Spielmotiven; ein Spieltagebuch ist ebenfalls vorhanden. Für Angehörige findet sich ebenfalls ein **Selbsttest**. Der Selbsttest ist auf Deutsch und auf Englisch verfügbar. Grundsätzlich ist dieses Angebot sehr niederschwellig, die Tests sind alle auf der Webseite verfügbar und vielfältig und nutzerfreundlich aufbereitet.
- Bei den Selbsthilfegruppen wird auf www.selbsthilfeschweiz.ch verwiesen.
- Für Jugendliche wird spezifisch auf jugendgerechte Webseiten verwiesen (www.feel-ok.ch).

Die Seite von SOS Spielsucht ist in acht verschiedenen Sprachen verfügbar: Neben deutsch, französisch und italienisch auch auf Englisch, Thailändisch, Türkisch, Kroatisch und Portugiesisch.

Bezüglich **Beratungen vor Ort**, weist SOS Spielsucht auf externe Beratungsmöglichkeiten im Wohnkanton hin, dies ausschliesslich in der Deutschschweiz und über verschiedene Organisationen (Gesundheitszentren, psychiatrische Dienste, Zentren für Abhängigkeitserkrankungen, Suchtberatungen etc.). Sie weisen auch auf spezifische Beratungen wie Schulden- und Budgetberatung oder Rechtsberatung bei Anwaltskanzleien hin.

Man findet die Postadressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, muss aber für die externen Stellen entsprechend initiativ werden. Diese Angebote sind daher eher als hochschwellig einzustufen.

Erweitertes Informationsangebot

Auf der Webseite finden sich sehr umfassende Informationen zum Glücksspiel; dies zum Beispiel zum Online-Glücksspiel, zur rechtlichen Situation, zu Folgen von Spielsucht oder den Beschreibungen der verschiedenen Geldspiele. Umfassende Informationen finden sich auch zu Erkennungsmerkmalen, Beratung und Therapie, Checklisten, Fakten und Wissensinhalte zum Glücksspiel, Fachliteratur und Arbeitsmaterialien sowie Materialien für den Unterricht und für die Öffentlichkeitsarbeit. Auch werden Hinweise gegeben, an welchen Merkmalen eine Spielsucht zu erkennen sein kann. Hier erfolgt auch der Verweis auf die Helpline und auf die regionalen Fachstellen.

Es sind auch Informationen über die Folgen der Spielsucht zu finden, beispielsweise zu finanziellen Schwierigkeiten, zwischenmenschlichen Beziehungen etc. Auch Informationen zu Beratungsangeboten und Hilfe bei Schulden, Informationen zu Casinosperrungen und der Selbstsperre sind erhältlich. Diese Angebote richten sich sowohl an Betroffene wie auch an Angehörige. Die Informationen sind nur auf Deutsch erhältlich. Das Angebot wird als niederschwellig eingeschätzt, da die Informationen direkt und einfach verfügbar sind. Die Seiten sind jedoch etwas überladen und verschachtelt und erfordern einiges an Durchklicken, was die Nutzerfreundlichkeit etwas senkt.

Für Angehörige sind zusätzlich Angebote zu verschiedenen Themen zu finden, beispielsweise «wie die Sucht ansprechen», «wie sich verhalten» etc. werden in verschiedenen Rollen, z.B. der Mutter, Partner*in, Vater, Tochter, Sohn etc. als Fragen und Antworten aufgeführt. Diese sind beispielhaft aufgeführt. Informationen zu Folgen der Glückssucht sind auch zu finden. Für Betroffene sind Rubriken zu finden mit Aussagen anderer Spieler*innen, dies manchmal in Audio, manchmal auch in Videoform, im Sinne von einem Erfahrungsaustausch. Die Informationen sind hauptsächlich auf Deutsch erhältlich, in verkürzter Version auch in den anderen Sprachen. Das Angebot wird als niederschwellig eingeschätzt, es sind sehr viele Seiten direkt verfügbar, die viele Informationen erhalten, auch in verschiedenen Rollen, speziell bei den Angehörigen.

Stellenweise wird jeweils auf unterschiedliche lokale Fachstellen im Kanton hingewiesen, je nach Angebot des jeweiligen Kantons. Diese Angebote sind aber nicht mit den Beratungsangeboten der Webseite verknüpft, lediglich die Kontaktangaben sind aufgeführt.

Datenschutz

Bei der Onlineberatung wird darauf hingewiesen, dass diese kostenlos und anonym erfolgt und dass die Kommunikation datengeschützt sei. Der Hinweis wird gegeben, dass es sich um ein gesichertes Mail-System handle und Dritte nicht mitlesen können. Nebst dem Datenschutzwert, der auf jeder Seite zu finden ist und der ziemlich ausführlich ist, sind keine weiteren Angaben bezüglich des Datenschutzes zu finden.

Derzeitige Vernetzung mit SafeZone

SOS Spielsucht ist bei der Mailberatung direkt mit SafeZone verknüpft, bzw. wird von SafeZone betrieben. Die direkte Verknüpfung zu SafeZone wird teilweise erst auf den 2. Blick deutlich, je nachdem über welchen Zugang man das Beratungsangebot ansteuert. Geht man über den Reiter «Betroffene» zum Angebot, so erscheint der Satz «Wir haben eine Onlineberatung auf dieser Webseite eingerichtet», sodass nicht deutlich wird, dass die Mailberatung von SafeZone betrieben wird. Erst auf der Seite «Hilfe» erfolgt der Verweis auf SafeZone.

Empfehlungen für mögliche Synergien zwischen SOS Spielsucht und SafeZone

Die gemeinsame Mailberatung wird derzeit insgesamt eher getrennt dargestellt. Dies könnte zielgruppenspezifisch gedacht sein, da für Ratsuchende nicht unbedingt entscheidend ist, wer hinter dem Angebot steht. Sollte es gewünscht sein, dass SafeZone als Betreiber der Mailberatung deutlicher wahrgenommen wird, so könnte es sinnvoll sein dies optisch z.B. mit einem Logo oder im Text klarer darzustellen.

5 Empfehlungen zur konzeptionellen Weiterentwicklung

In diesem Kapitel werden die Erkenntnisse aus den verschiedenen methodischen Schritten der Studie zu Empfehlungen gebündelt.

5.1 Ideen zur Gestaltung der Schnittstelle SafeZone - Fachstellen

Wie unter Punkt 3.1.4 bereits skizziert wurde, konnten die interviewten Personen den Aspekt einer möglichen Konkurrenz zwischen digitalen Beratungsformaten bei SafeZone und den Fachstellen teilweise nicht nachvollziehen. In den Erläuterungen wurden dabei verschiedene Ideen im Hinblick auf die Rolle von SafeZone deutlich:

- **SafeZone als Kompetenzzentrum für digitale Kommunikation und Sicherheit im Bereich Suchthilfe**
So hat eine interviewte Person die zukünftige Rolle von SafeZone beschrieben. In diesem Verständnis steht der Serviceaspekt neben dem Vernetzungsaspekt deutlich im Vordergrund. Im Begriff Kompetenznetzwerk, den der Leiter von SafeZone bevorzugen würde, tritt der Vernetzungsaspekt deutlicher nach vorn.
- **SafeZone als Dienstleister für die Suchtfachstellen**
eine etwas andere Variante der ersten Idee findet sich im Verständnis von Safezone als (nationalem) Dienstleister, dessen Kunden die Fachstellen sind.
«Wir sind ja eigentlich auch Klienten, ...Nutzer von SafeZone. Ich möchte SafeZone nicht missen. Ich finde ... das eine ist, dass sie Leute erreichen, aber das andere ist auch, dass die Stellen mit SafeZone arbeiten. Das macht mich sehr zufrieden mit SafeZone. Und jetzt ist es ein Mehrwert für uns von SafeZone, dass es die Landing Page gibt, dass sie so auf uns schauen und uns diesen Service bieten. Und für das ist Radix da» (L01/27:47).
- **SafeZone-Onlineberatung als eigenständiges und wirksames Format**
Dieses von SafeZone selbst formulierte Selbstverständnis (bzw. Teil des eigenen Selbstverständnisses) wurde von den Interviewten eher nicht geteilt, da sich mehr Äusserungen zu den ersten beiden Punkten fanden. Obwohl auch Nachteile und Beschränkungen der Realisierung eines professionellen Onlineberatungsangebotes durch die Fachstellen angeführt wurden, wollten die befragten Personen sich möglichst alle Optionen offenhalten und begründeten dies von der Klientel her.

In diesen drei Ideen lassen sich auch gemeinsame Aspekte finden, jedoch erscheint insbesondere eine Mischung aus den Ideen 1 und 3 interessant, da diese auf die jeweiligen Stärken von SafeZone und den Fachstellen Bezug nimmt und so eine deutlichere Arbeitsteilung nahelegt, wie auch der nachfolgende Punkt aufzeigen wird.

5.2 Mailberatung bei SafeZone national und in Fachstellen: konzeptionelle Unterschiede

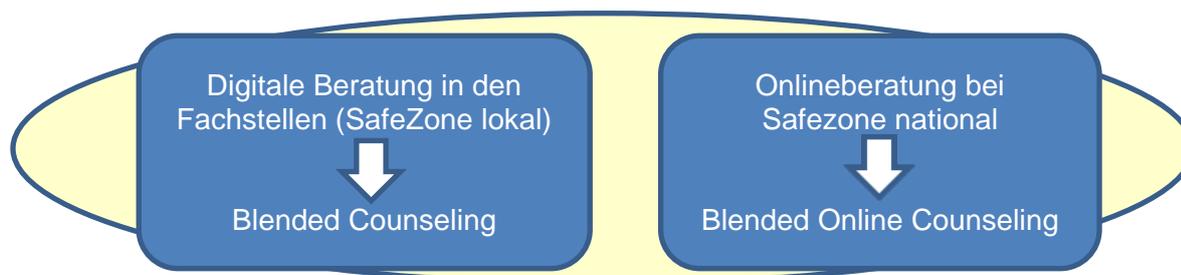
Mit Blick auf die unter Punkt 3.1.2 skizzierten potenziellen Beratungsverläufe lassen sich die beiden Formate der Mailberatung bei SafeZone national und in den Suchtfachstellen in unterschiedlichen organisationalen Kontexten konzeptionell voneinander unterscheiden.

Kriterium	Mailberatung Landing Pages	SafeZone national
Anonymer Zugang zur Mailberatung	ist grundsätzlich möglich	ist konzeptionell vorgesehen
Hinweis auf Möglichkeit der anonymen Mailberatung	nein, bleibt unklar	Ja, ist elementarer konzeptioneller Bestandteil
Themen / Anliegen	Potenziell die ganze Bandbreite	Stärker fokussiert auf schambehaftete und tabuisierte Themen
Überleitung in ein Blended Counseling bzw. Nutzung der Mailberatung in einem laufenden Prozess	Wird eher versteckt kommuniziert (Sie können Ihre Frage stellen oder auch direkt Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater schreiben.)	Konzeptionell nicht vorgesehen, nur Triage über «Hilfe vor Ort»
Hohe Datenschutzstandards	werden kommuniziert	werden kommuniziert
Geographische Zuständigkeit	Regional, ggf. kantonal Was aber bei anonymer Nutzung nicht überprüft werden kann.	National, bzw. auf eine Sprachregion bezogen
Personelle Ressourcen	Zuvor definierte Fachpersonen aus der Beratungsstelle antworten. Begrenzte Verfügbarkeit.	Konzeptionell kann für eine Antwort auf das gesamte Expert*innen-Netzwerk zugegriffen werden.
Potenzielles Alleinstellungsmerkmal	Mailberatung als Element eines Blended Counseling-Prozesses (welcher in der Regel nicht anonym geführt wird).	Mailberatung als Element oder Kernbestandteil eines (anonymen) Onlineberatungsprozesses

Dabei zeigt sich auch, dass es trotz des Wunsches der interviewten Personen nach möglichst vielen Optionen und Verläufen, sinnvoll wäre, die jeweiligen Alleinstellungsmerkmale der beiden Formen deutlicher zu berücksichtigen.

So ist das Kriterium Anonymität in der Beratung bei beiden Formen grundsätzlich möglich, allerdings erscheint er nicht sinnvoll, dies bei den Fachstellen explizit zu fördern, da dies eines der Alleinstellungsmerkmale von SafeZone national tangieren würde.

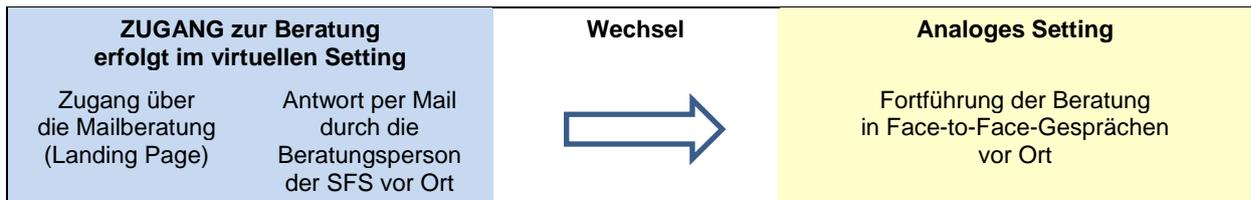
Insofern könnte in einer klaren Arbeitsteilung auch eine Chance gesehen werden: die Fachstellen fokussieren mit ihren Konzepten digitaler Beratung auf Blended Counseling in allen Varianten, wohingegen SafeZone sich auf die Onlineberatung konzentriert und seine eigene Weiterentwicklung stärker in einer deutlicheren Verknüpfung der Elemente auf der Plattform im Sinne eines Blended Online Counseling, d.h. ohne Einbezug von analogen Settings sieht.



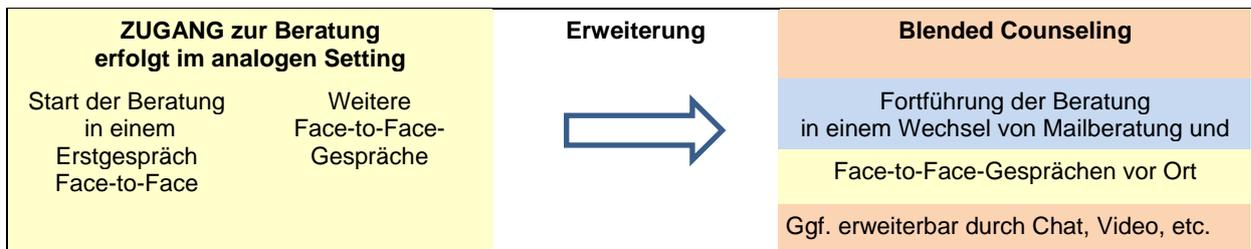
5.3 Empfehlungen für die Nutzung der SafeZone-Tools durch Fachstellen

Berücksichtigt man die in Kapitel 3 skizzierten Beratungsverläufe so wird empfohlen, dass konzeptionell für die Nutzung von SafeZone-Tools in den Fachstellen die Beratungsverläufe 1- 4 vorgesehen werden, wobei Verlauf 4 als eine mögliche Variante von Verlauf 3 angesehen werden kann. Diese Verläufe unterscheiden sich jeweils deutlich vom Kernangebot von SafeZone national und beziehen sich auf die Stärken bzw. strukturellen Vorteile der Fachstellen.

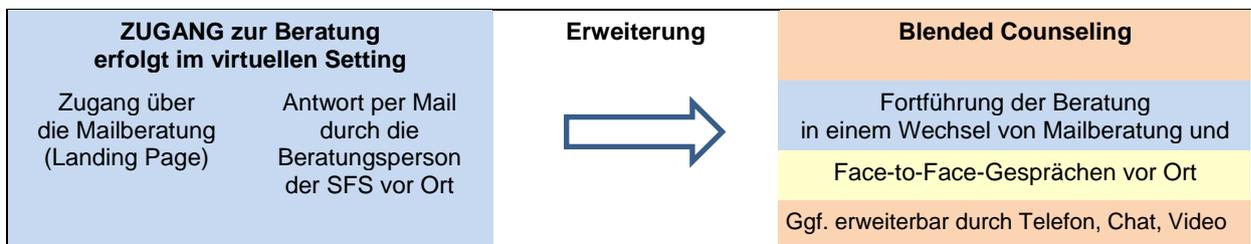
Verlauf 1: Mailberatung als Einstieg in die Beratung vor Ort



Verlauf 2: Mailkommunikation als zusätzlicher Kanal für laufende Beratungsprozesse



Verlauf 3: Mailberatung als Einstieg in ein Blended Counseling



Variante von Verlauf 3: Mailberatung als Abschluss eines F2F-Beratungsprozesses



Der ausschliesslich virtuell angesiedelte Verlauf 5 (vgl. Punkt 3.1.2) sollte für die Fachstellen konzeptionell nicht vorgesehen werden, da er originäres Kernangebot von SafeZone national ist.

Sollte er in Ausnahmefällen auftreten, so ist es ggf. eine Variante von Verlauf 1, wenn ein Klient bzw. eine Klientin sehr lange in der virtuellen (Einstiegs-)Phase verbleiben, jedoch immer der Wechsel in ein F2F-Setting offen bzw. vorgesehen ist.

Diese klare Arbeitsteilung wird auch durch die jeweiligen Rahmenbedingungen begründet: da SafeZone auf ein grosses Expert*innen-Netzwerk zurückgreifen kann, ist es eher in der Lage die ausschliessliche Onlineberatung verlässlich zu gewährleisten.

Es wäre notwendig, die konzeptionellen Unterschiede für potenzielle Ratsuchende deutlich zu kommunizieren, stärker als dies bisher der Fall ist. Ein klares und einheitliches Wording könnte zielführend sein, um die Angebote jeweils unterscheidbar zu machen

Im Rahmen der Interviews zeigten sich unterschiedliche Vorkenntnisse zu Blended Counseling. Da der Diskurs in den letzten Jahren weiter fortgeschritten ist, wäre es sinnvoll die Beratenden in den Suchtfachstellen auch zu Varianten des Blended Counseling zu schulen. Insofern wäre es notwendig, die Schulungen von SafeZone an dieser Stelle auszudifferenzieren bzw. zu erweitern, je nachdem, ob jemand vor allem auf SafeZone national berät oder im Kontext der eigenen Fachstelle Blended Counseling anbieten wird. Auch wenn es bei etlichen Personen hier Überschneidungen geben wird, so erscheint eine deutlichere Thematisierung von Blended Counseling in den Schulungen notwendig.

Die Verpflichtung zur Qualifizierung der Beratenden und die Einhaltung von grundlegenden Standards (z.B. kontinuierliche Qualitätssicherung, Teilnahme an Austausch- und Mentoring-Gefässen) sollte verbindlich als Bedingung für die Bereitstellung der SafeZone-Tools festgelegt werden.

5.4 Empfehlungen für das Portal SafeZone national

Für SafeZone national empfiehlt es sich die **Potenziale des Blended Online Counseling deutlicher auszuschöpfen**. Dies beinhaltet

- die Vorteile der jeweiligen Beratungsoptionen bzw. Kommunikationskanäle deutlicher herausarbeiten,
- die begriffliche Klarheit und Stringenz analog zur visuellen Klarheit der derzeitigen 6 Beratungsoptionen vorzunehmen,
- vorhandene Kombinationsmöglichkeiten, wie beispielsweise die Verknüpfung von Mailberatung und Einzelchat konzeptionell zu fundieren und die SafeZone-Beratenden dazu zu schulen,
- die Kombinationsmöglichkeiten und deren jeweilige Vorteile auch gegenüber potenziellen Klient*innen deutlich zu kommunizieren,
- insgesamt sollten die Vorteile verschiedener Kombinationen von Beratungsoptionen deutlicher und ggf. zielgruppenspezifischer kommuniziert werden.

Fluide Kommunikationskanäle nur technisch bereitstellen, konzeptionell die kommunikativen Settings jedoch deutlich unterscheiden.

Am Beispiel der Caritas Deutschland, das bereits an anderer Stelle erwähnt wurde, lässt sich aufzeigen, dass eine möglicherweise technisch gute Idee, konzeptionell deutliche Nachteile haben kann. In der Onlineberatung der Caritas wird auch konzeptionell keine Unterscheidung mehr zwischen asynchronem Mailkontakt und synchronem Einzelchat vorgenommen.

Das mag auf den ersten Blick komfortabel erscheinen, ist aber insofern problematisch als die originären Vorteile der jeweiligen kommunikativen Settings durch diese Mischformen nicht mehr zum Tragen kommen können.

Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz, eine anerkannte Methode für die asynchrone Mailberatung wird überflüssig, wenn jemand nur noch wenige Zeichen in ein Textfeld einträgt und das Ganze mit Emojis versieht, eine Kommunikationsform, die deutlich dem Messenger zuzuordnen ist, der ähnlich wie der Chat für eine kurze schnelle Kommunikation steht und somit für andere Zwecke geeignet ist, als eine asynchrone Mailberatung.



Quelle: <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/anleitung>

Das, was die Verknüpfung von Mail- und Chatkommunikation wertvoll machen würde, verschwindet in der Unschärfe des kombinierten Settings, das medientheoretisch «weder Fisch noch Fleisch ist». Anstatt die jeweiligen Vorteile zu kombinieren, bleibt unklar, was der Rahmen der Beratung ist.

Dies wird im Fall der Caritas noch dadurch verstärkt, dass der Sprecher im Video für die Ratsuchenden die Begriffe Onlineberatung, Chat und Messenger synonym verwendet, was vermutlich einige ratlos zurücklässt.

Der optische Eindruck eines Messenger, der für schnelle quasi-synchrone Kommunikation steht, widerspricht der Information, dass mit einer Antwort nach 48 Stunden zu rechnen ist. Es ist also ratsam, die bei SafeZone ebenfalls erwogene Variante eines gemeinsamen technischen Kanals, konzeptionell und insbesondere in der Kommunikation mit potenziellen Nutzenden auf der Website deutlich auszudifferenzieren.

Für eine **zielgruppenspezifische Ansprache auf SafeZone national, z.B. über exemplarische Beratungsverläufe**, finden sich nachfolgend und abschliessend einige Ideen, die im Laufe der Erstellung der Studie entwickelt wurden:

Für Direktbetroffene	<p>Selbsteinschätzung über den eigenen Konsum. "Ist mein Verhalten noch normal? Bin ich von einer Sucht betroffen?" Selbsttest als Ausgangspunkt. Nutzer*in sucht nach Selbsteinschätzung, nach einer Art "Standortbestimmung", macht einen oder mehrere Selbsttests, nach Selbstselektion. Der Selbsttest verlinkt direkt zu einer Auswahl an Beratungsoptionen: Einzelchat oder Mailberatung. Die verschiedenen Optionen könnten dabei auch kurz erklärt werden – synchroner Chat vs. Beratung über E-Mail. Dabei kann der / die Ratsuchende zwecks einer "lückenloseren" Verknüpfung, der beratenden Personen die Testergebnisse zukommen zu lassen, damit direkt bei den Testergebnissen angeknüpft werden kann.</p>		<p>In einer Mailberatung könnte auch ausgemacht werden, dass nach ein paar E-Mail Wechseln oder nach einem plötzlichen Abbruch der Mailberatung seitens des / r Nutzenden, ein Nachfragemail nach einigen Wochen verschickt wird.</p>
	<p>Wissenssuchende / "Standortbestimmung" ohne Selbsttest Möglicherweise finden sich einige Nutzende besser im Aufbau der Fragen und Antworten zurecht oder suchen eher nach einer "kontaktlosen" ersten Form von Beratung durch die Fragen und Antworten, rund um eine spezifische Problematik.</p>		<p>Diese könnte auf den Einzelchat oder die Mailberatung verwiesen werden. Durch die bereits gezieltere Fokussierung auf die Thematik im Bereich Fragen und Antworten, lässt sich so eine zielgerichtete Gesprächsführung in der Beratung erreichen.</p>
	<p>Die richtige Beratungsoption finden: Anhand von kurzen Fallbeispielen, auf die man klicken kann, wird ein entsprechendes Beratungsszenario ausgeführt, ähnlich den Selbsttests.</p>		<p>Sprechstunde/Einzelchat eher bei komplexeren Thematiken oder bei Personen, die über weniger gute schriftliche Fähigkeiten verfügen oder sich nicht gerne schriftlich ausdrücken.</p> <p>Sprechstunde/Einzelchat für Personen, die einerseits ein höheres Commitment gegenüber einer Beratung und einer "Verbesserung" ihrer Situation, aber auch Bedürfnis nach einer schnellen Antwortkadenz, die synchron erfolgt, haben.</p> <p>Mailberatung für Nutzende, die gerne und gut schreiben und sich schriftlich ausdrücken können, und die nicht einen riesigen Leidensdruck haben - auch eher als Informationsdienst oder für gut abgrenzbare Situationen, die nicht zu komplex sind.</p>
Für Angehörige:	<p>Suche nach Wissen allgemeine Fragen</p>	<p>Die Form Fragen und Antworten wird als eine erste "Herantastenkategorie" gewählt - was sagen andere Leute zur gleichen Problematik? Und ermöglicht, dass man sich nicht allein fühlt mit einer gewissen Problematik. Für Nutzende, die aber gerne noch weitergehen möchten und welche ihre Thematik nicht mit den Fragen und Antworten abgedeckt fühlen, werden verlinkt zur Mailberatung mit der Möglichkeit, spezifische Fragen zu stellen und direkt (nach 72h) Antworten zu erhalten. Alternativ wird auch auf den Einzelchat verwiesen und auf diese synchrone, zeitlich begrenzte Option aufmerksam gemacht.</p>	

Diese verschiedenen Anregungen könnten ggf. dazu beitragen die Stellung des Portals SafeZone als innovative und professionelle Plattform für Onlineberatung in der Suchthilfe, einschliesslich eines Netzwerks von Fachpersonen, auszubauen und zukunftsfähig zu gestalten sowie über die verschiedenen Elemente der Weiterentwicklung die Durchlässigkeit zwischen SafeZone national und den Fachstellen kontinuierlich zu verbessern.

6 Literatur

- Bachmann, A./Steinle, S. (2014). SafeZone - Das Schweizer Onlineportal zu Suchtfragen. In: Suchtmagazin H. 3/2014 S. 28-32. https://www.suchtmagazin.ch/tl_files/templates/Suchtmagazin/user_upload/Texte/SuchtMagazin_3_2014_Leseprobe.pdf [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- BAG (Bundesamt für Gesundheit) (2018). Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Schlussbericht vom 22.1.2018. URL: https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/npp/drogen/sucht/suchtberatung-therapie/safe-zone/schlussbericht-anwendung-wirkfaktoren.pdf.download.pdf/180122_Schlussbericht_Wirkprinzipien_e-Beratung_v5_final.pdf [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Batinic, B./Appel, M. (Hg.) (2008). Medienpsychologie. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- BFS (2018). Digitale Kompetenzen, Schutz der Privatsphäre und Online-Bildung: die Schweiz im internationalen Vergleich. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik BFS. URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/5306733/master> [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Brunner, A. (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, S./Hintenberger, G. (Hg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 27-45.
- DGOB (Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) (2020). Standards zur Anerkennung von Online-Berater*in, Online-Supervisor*in, Online-Coach. URL: <https://dg-onlineberatung.de/aner kennungs-standards/> [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB) (2017). Stand des Datenschutzes weltweit. Stand per 12. Januar 2017. Schweizerische Eidgenossenschaft. URL: <https://www.edoeb.admin.ch/dam/edoeb/de/dokumente/2017/04/staatenliste.pdf.download.pdf/staatenliste.pdf+%&cd=1&hl=de&ct=clnk&gl=ch> [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Engelhardt, E. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Health Info Net AG (HIN) (o. J. a). Factsheet HIN FS Gateway: einfach sicher mailen und zusammenarbeiten. URL: https://fachverbandsucht.ch/download/459/hin_factsheet_fs_gateway.pdf [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. 2(2). Artikel 2. URL https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Hörmann, M. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit. Juni 2018. S. 202-209.
- 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. Olten: FHNW. URL: https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Hörmann, M./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Aeberhardt, D. (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. In: Suchtmagazin. Jg. 44. Heft 6. S. 21-26.
- Knatz, B. (2006). Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-Beratungsjournal. 2. Jg. Heft 1. Artikel 5. URL: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf [Zugriffsdatum: 21. Dezember 2018].
- Kühne, S./Hintenberger, G. (2009). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Meier, L./Schaub, M. (2016). Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen. Schlussbericht für das

- Bundesamt für Gesundheit. ISGF – Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung. In: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/npp/drogen/sucht/suchtberatung-therapie/safezone/6d-evaluationsbericht-safezone-ch.pdf.download.pdf/6d-evaluationsbericht-safezone-ch.pdf> [Zugriffsdatum: 29. August 2020].
- Weinhardt, M. (2009). E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Weiß, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Wenger, A./ Schaub, M. (2013). Qualitätsstandards in der eBeratung – Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites. Bericht für das Bundesamt für Gesundheit (BAG). URL: https://www.infodrog.ch/files/content/safezone_de/e-suchtportal_safezone_meilenstein5_qualitaet_schlussbericht_isgf_nov2013.pdf. [Zugriffsdatum: 29. August 2020].

Unveröffentlichte Materialien

Infodrog (2019). Weiterentwicklung SafeZone.ch. Präsentation am 11.12.2019 in Bern.

7 Anhang

7.1 Analysematrix Verknüpfungen Verlaufswege SafeZone-Beratungsoptionen

Werde ich direkt verlinkt zu Rubrik / Angebot? →

Ich bin auf Rubrik: ↓

Rubrik Angebote	Startseite	Beratung						
	Beratungs- optionen	Mail	FAQ	Sprechst.	Chat	Selbsttests	Hilfe v. Ort	
Allgemeine Startseite (exkl. Fließbanner)		xx	xx	xxx	xx	xx	xx	xx
Beratung(soptionen)		xx	xx	xxx	xx	xx	xx	xx
Mail		xxx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
FAQ (Forum)		xx	x	x	x	x	x	x
Sprechstunde (gebuchte Chats)		xxx	xxx	xx	x	xx	xx	xx
Chat		xx	xx	xx	x	x	x	x
Selbsttests		xx	x	x	x	x	x	x
Hilfe vor Ort		xx	x	x	x	x	x	x
Selbsttests		xx	x	x	x	x	x	x
MyDrink Control		xx	xx	xx	x	x	x	x
Selbsttests (18)		xx	x	x	x	x	x	x
Selbsthilfetools (14)		xx	x	x	x	x	x	x
Themen A bis Z		xx	x	x	x	x	x	x
Substanzen (keine eigene Rubrik)								
Sucht (keine eigene Rubrik)								
Verhaltenssüchte (keine eig. Rubrik)								
Hilfe vor Ort		xx	x	x	x	x	x	x
News		xx	x	x	x	xx	x	x
Agenda		xxx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

Legende:

x= eine Verlinkung/Verknüpfung darin anzutreffen

xx=zwei Verlinkungen/Verknüpfungen dahin anzutreffen

xxx= drei Verlinkungen/Verknüpfungen dahin anzutreffen

Selbsttests				Themen A bis Z				Hilfe vor Ort	News	Agenda
Selbsttests als Rubrik	MyDrink Control	Selbsttests (Liste)	Selbsthilfetools (Liste)	Themen A-Z (allg. Rubrik)	Substanzen	Sucht	Verhaltenssüchte	als Rubrik		
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	xx	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
x	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
x	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx	xx	x	x	x
x		x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	x
x	xx		xx	xx	xx	xx	xx	x	x	x
x	xx	xx		xx	xx	xx	xx	x	x	x
xx	x	x	x	x	xxx	xxx	xxx	x	x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx		x	x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x		x
xx	x	x	x	xx	xx	xx	xx	x	x	

Vernetzung zu Tests und Tools externer Anbieter (nat., kant., lokal)

Vernetzung zu lokalen Stellen via Suchtindex

7.2 Leitfaden Interviews Leitungspersonen

Einstieg

- Auf einer Skala von 1 bis 10, (10 = «Ich nutze gerne und oft digitale Medien» und 1 = «Ich nutze digitale Medien nur, wenn es gar nicht anders geht»), wo würden Sie sich auf der Skala verorten?

Kenntnis des Portals SafeZone:

- Wie gut kennen Sie die Plattform SafeZone? Auf einer Skala von 1 bis 10, (10 = «Ich kenne die Plattform sehr gut» und 1 = «Ich kenne die Plattform überhaupt nicht»), wo würden Sie sich auf der Skala verorten?
- Wie gut sind Sie über die Überlegungen und Ideen zur Weiterentwicklung von SafeZone in Richtung eines Blended Counseling informiert? Auf einer Skala von 1 bis 10, (10 = «Ich bin sehr gut informiert» und 1 = «Ich weiss dazu überhaupt nichts»). Wo würden Sie sich auf der Skala verorten?
- Haben Sie schon selbst über SafeZone beraten?

Nutzung von SafeZone-Tools durch ambulante Suchtfachstellen: Mailberatung

- Aufgrund der Pandemiesituation wurde früher als geplant die Möglichkeit eröffnet, datenschutzkonforme Tools von SafeZone in den Fachstellen zu nutzen. Gemäss Ihrer Website hat Ihre Suchtfachstelle diese Möglichkeit genutzt/nicht genutzt. Was waren die Motive für/gegen die Installierung dieses Angebotes?
- Gibt es schon Erfahrungen, wie dieses Angebot angenommen wird? Bzw. bei Nicht-Nutzung: Wie müsste so ein Angebot von SafeZone gestaltet sein, dass Sie es in Ihrer Organisation nutzen würden?
- Wenn wir auf ein potenzielles Blended Counseling-Angebot schauen, d.h. dass für die Beratung sowohl analoge als auch digitale Beratungssettings zur Verfügung stehen: Wie könnte ein möglicher Beratungsverlauf aussehen, wenn jemand ein Mailberatungsangebot auf Ihrer Website nutzen würde?
- Wer würde einen solcherart gestalteten Beratungsprozess am ehesten nutzen? Wer könnte davon profitieren? Was wären die Risiken?

Nutzung von SafeZone-Tools durch ambulante Suchtfachstellen: weitere Tools

- Welche der weiteren auf SafeZone verfügbaren Beratungsoptionen wie Chat, Sprechstunde, Fragen und Antworten, Hilfe vor Ort könnten in den Suchtfachstellen ggf. für ein Blended Counseling genutzt werden?
- Videokommunikation ist im letzten halben Jahr sehr breit genutzt worden. Bisher ist dieser Kommunikationskanal auf SafeZone nicht verfügbar. Welche Rolle könnte die Videokommunikation im Blended Counseling spielen? (bei den Suchtfachstellen / bei SafeZone selbst).

Schnittstelle SafeZone-Suchtfachstellen

- Aus Sicht von SafeZone soll das o.a. Angebot ein datenschutzkonformes Blended Counseling in den Suchtfachstellen ermöglichen. Es soll jedoch kein Konkurrenzangebot zu SafeZone entstehen. Wie könnte sichergestellt werden, dass das neue Angebot die Onlineberatung von SafeZone nicht konkurrenziert?
- Mal angenommen ein Klient / eine Klientin meldet sich über Ihre Website und möchte ausschliesslich per Mail beraten werden. Wie würden Sie mit so einem Fall umgehen?
- Man könnte die Schnittstelle zwischen SafeZone und den Fachstellen vor Ort durchlässiger gestalten, z.B. indem eine Person, die auf SafeZone beraten wurde, beim gleichen Berater*in vor Ort weiter beraten wird. Wie stehen Sie dazu?

Blended Online Counseling auf SafeZone

- Bisher wird auf der Plattform SafeZone insbesondere die Mailberatung genutzt. Möglich ist auch eine Verknüpfung zwischen Mailberatung und Chat (Sprechstunde). Was könnten allfällige Gründe sein, dass diese Kombination bisher wenig / kaum realisiert wird?
- Welche weiteren Kombinationen wären sinnvoll? Wer könnte davon profitieren und in welcher Form?

Finanzierung / kantonale Besonderheiten

- Eine Herausforderung von Onlineberatung ist häufig die Finanzierung. Welche Möglichkeiten gäbe es aus Ihrer Sicht ein solches Blended Counseling Angebot zu finanzieren?
- Wie schätzen Sie diesbezügliche die Haltung des für Ihre Stelle zuständigen Kantons ein? Gibt es weitere kantonale Besonderheiten, die bei der Weiterentwicklung von SafeZone berücksichtigt werden sollten?

Bilanzierender Blick: Chancen und Risiken aus organisationaler Perspektive

- Gibt es über die bereits angesprochenen Aspekte hinaus Chancen und Risiken aus organisationaler Perspektive? Welche?

7.3 Leitfaden Interviews Beratende

Einstieg

- Auf einer Skala von 1 bis 10, (10 = «Ich nutze gerne und oft digitale Medien» und 1 = «Ich nutze digitale Medien nur, wenn es gar nicht anders geht»), wo würden Sie sich auf der Skala verorten?

Wissens- und Erfahrungshintergrund SafeZone

- Seit wann beraten Sie bei SafeZone? In welchem Umfang?
- Haben Sie im Kontext des Expert*innen-Netzwerkes SafeZone noch andere Aufgaben? Welche?
- Wie gut sind Sie über die Überlegungen und Ideen zur Weiterentwicklung von SafeZone in Richtung eines Blended Counseling informiert? Auf einer Skala von 1 bis 10, (10 = «Ich bin sehr gut informiert» und 1 = «Ich weiss dazu überhaupt nichts»). Wo würden Sie sich auf der Skala verorten?
- Mit Blick auf Ihre Erfahrung als SafeZone-Berater*in: was kennzeichnet Nutzer*innen eines Onlineberatungsangebotes? Was unterscheidet diese ggf. von Nutzer*innen eines Beratungsangebotes vor Ort?

Nutzung von SafeZone-Tools durch ambulante Suchtfachstellen: Mailberatung

- Aufgrund der Pandemiesituation wurde früher als geplant die Möglichkeit eröffnet, datenschutzkonforme Tools von SafeZone in den Suchtfachstellen zu nutzen. Gemäss Ihrer Website hat Ihre Fachstelle diese Möglichkeit genutzt/nicht genutzt. Was waren die Motive für bzw. gegen die Installierung dieses Angebotes?
- Gibt es schon Erfahrungen, wie dieses Angebot angenommen wird?
- Schauen wir zunächst auf die Menschen, die Ihre Beratungsangebote in Anspruch nehmen. Wie könnte ein möglicher Beratungsverlauf aussehen, wenn jemand Ihr Mailberatungstool nutzt?
- Wer würde einen solcherart gestalteten Beratungsprozess am ehesten nutzen? Wer könnte davon profitieren? Was wären mögliche positive Effekte eines Blended Counseling? Was wären mögliche Risiken?

Nutzung von SafeZone-Tools durch ambulante Suchtfachstellen: weitere Tools

- Welche der weiteren auf SafeZone verfügbaren Beratungsoptionen wie Chat, Sprechstunde, Hilfe vor Ort, Fragen und Antworten könnten in den Suchtfachstellen ggf. für ein Blended Counseling genutzt werden?
- Videokommunikation ist im letzten halben Jahr sehr breit genutzt worden. Bisher ist dieser Kommunikationskanal auf SafeZone nicht verfügbar. Welche Rolle könnte die Videokommunikation im Blended Counseling spielen? (bei den Suchtfachstellen / bei SafeZone selbst)

Schnittstelle SafeZone-Suchtfachstellen

- Mal angenommen ein Klient / eine Klientin meldet sich über Ihre Website und möchte ausschliesslich per Mail beraten werden. Wie würden Sie mit so einem Fall umgehen?
- Wie könnte sichergestellt werden, dass das erweiterte digitale Angebot der Suchtfachstellen und das Beratungsangebot von SafeZone sich möglichst gut ergänzen?
- Man könnte die Schnittstelle zwischen SafeZone und den Suchtfachstellen vor Ort durchlässiger gestalten, z.B. indem eine Person, die auf SafeZone beraten wurde, beim gleichen Berater*in vor Ort weiter beraten wird. Wie stehen Sie dazu?

Blended Online Counseling auf SafeZone

- Bisher wird auf der Plattform SafeZone insbesondere die Mailberatung genutzt. Möglich ist auch eine Verknüpfung zwischen Mailberatung und Chat (Sprechstunde). Was könnten allfällige Gründe sein, dass diese Kombination bisher wenig / kaum realisiert wird?
- Welche weiteren Kombinationen wären sinnvoll? Wer könnte davon profitieren und in welcher Form?

Bilanzierender Blick: Chancen und Risiken aus beraterischer Perspektive

- Gibt es über die bereits angesprochenen Aspekte hinaus Chancen und Risiken aus beraterischer Perspektive? Welche?