

Kurzbericht

Inhalt, Verlauf und Wirkfaktoren der Emailberatung von SafeZone.ch

Suchtberatung per Email: Diese relativ junge Beratungsform hat das Internetportal SafeZone.ch seit 2014 etabliert. Welche Suchtverhalten werden in den Emails thematisiert? Wie verlaufen die Emailberatungen? Wie gestalten die Fachpersonen die Emailberatung, damit Suchtproblematiken angegangen werden können? Anders gesagt: Welche Wirkfaktoren werden in den Emailberatungen von SafeZone.ch angewandt? Antworten auf diese Fragen liegen in einer neuen Studie vor, welche die socialdesign ag im Auftrag des BAG durchgeführt hat – nachstehend ein Überblick über wichtige Erkenntnisse zur Emailberatung von SafeZone.ch.

Wer sucht Rat?

Die Studie analysierte die Inhalte und die Verläufe von 1'088 deutsch- und italienischsprachigen Emailberatungen, welche im Zeitraum zwischen April 2014 und Juli 2017 durchgeführt wurden (seit September 2017 wird die Emailberatung zusätzlich auf Französisch angeboten). Die Analyse zeigt auf, dass die Emailberatung von SafeZone.ch ein breites, heterogenes Publikum erreicht. Der niederschwellige Zugang zur Emailberatung lässt sich aufgrund dieses Ergebnisses als wichtige strukturelle Rahmenbedingung bestätigt betrachten.

Ratsuchende Personen im analysierten Korpus sind häufiger weiblich (60%) als männlich (40%) und kommunizieren vorwiegend in Deutsch (95%), eine Minderheit in Italienisch (5%). 87% der Ratsuchenden sind zwischen 19 und 55 Jahre alt, wobei die Emailberatung von allen Altersgruppen (ab 13 Jahre) in Anspruch genommen wird. Unter den Ratsuchenden gibt es ähnlich viele Direktbetroffene (48%) wie Angehörige (46%); seltener, aber ebenfalls vertreten sind weitere Akteure wie Fachpersonen und Interessierte. Hinsichtlich Zeitpunkt der Anfrage zeigt die Analyse, dass Anfragen tendenziell häufiger am Wochenanfang und tagsüber eingehen.

Beratungsinhalte: vielfältige Suchtproblematiken und Lebenskontexte

Die Inhalte der Emailberatung von SafeZone.ch betreffen ein breites Spektrum von sowohl substanzgebundenen als auch substanzunabhängigen Suchtproblematiken. Hinsichtlich substanzgebundener Suchtproblematiken ersuchen Personen am häufigsten Rat wegen Alkohol (33%), gefolgt von Cannabis (21%) und Kokain (13%). Hinsichtlich substanzunabhängiger Suchtproblematiken betreffen Anfragen am häufigsten pathologisches Spielen und Computerspielabhängigkeit.

Die Analyse zeigt weiter auf, dass die Suchtproblematiken im Rahmen erweiterter Lebenskontexte thematisiert werden. Die Hälfte der Suchtprobleme steht im Zusammenhang mit gesundheitlichen Problemen, wobei psychische Probleme (27%) häufiger genannt werden als physische Probleme (13%). Ebenfalls häufig berichtet werden Beziehungsprobleme (37%), sozioökonomische Probleme (14%) wie Konflikte in der Schule oder bei der Arbeit resp. Arbeitslosigkeit und soziale Probleme (9%) wie etwa häusliche Gewalt oder soziale Isolation.

Beratungsverläufe: Spezifika der Emailberatung

Die Verläufe der analysierten Emailberatungen weisen Charakteristika auf, welche aufgrund vorliegender Forschung als spezifisch für die Emailberatung zu betrachten sind. Dazu zählt einerseits der hohe Anteil an Beratungen mit wenigen Kontakten: Am häufigsten haben die Ratsuchenden und Fachpersonen einmal (56%) oder 2-5mal Kontakt (33%). Die Anzahl Kontakte spiegelt sich in der Dauer der Beratung, welche mehrheitlich (73%) bis maximal acht Wochen

umfasst. Als spezifisch für die Emailberatung lässt sich andererseits der Abschluss der Beratung betrachten, welcher nur bei 15% der Emailberatungen zwischen Fachperson und ratsuchender Person im Emailtext explizit definiert ist.

Gemäss aktuellem Forschungsstand sind die relativ kleine Anzahl Kontakte und der häufig undefinierte Abschluss nicht als Misserfolge zu verstehen: Es ist davon auszugehen, dass bei der ratsuchenden Person durch die Problemerkennung und das Niederschreiben ihrer Anfrage wichtige Prozesse der Lösungsfindung stattfinden.

Wirkfaktoren: Durch Emailberatung Wirkung erzielen

Die Studie analysierte anhand einer repräsentativen Stichprobe von 100 Emailberatungen die Interventionen der beratenden Fachpersonen, von welchen angenommen wird, dass sie bei der ratsuchenden Person eine bestimmte Wirkung erzielen. Diese Interventionen werden in Fachkreisen als Wirkfaktoren beschrieben und beziehen sich auf Schlüsselfragen im aktuellen Diskurs zur Emailberatung wie etwa: Wie lässt sich im textbasierten Beratungskontext eine Beziehung aufbauen und wie können Fachperson mittels Emails eine beratende Rolle zugunsten der Problemerkennung und -lösung einnehmen?

Die Emailberatung von SafeZone.ch verweist auf eine breite Anwendung von Wirkfaktoren. Angewandt finden sich sowohl allgemeine Wirkfaktoren, welchen im Kontext der psychosozialen Suchtberatung generell Geltung zugeschrieben wird, als auch spezifische Wirkfaktoren, welche die spezifischen Rahmenbedingungen der Email- im Vergleich zur Präsenzberatung betreffen.

Anwendung allgemeiner Wirkfaktoren

Hinsichtlich allgemeiner Wirkfaktoren analysierte die Studie die Anwendung des Beratungsansatzes von Klaus Grawe, welchen die Forschungsliteratur für die textbasierte Onlineberatung bezieht und auf welchen sich die Emailberatung von SafeZone.ch methodisch stützt. Alle fünf von diesem Ansatz abgeleiteten allgemeinen Wirkfaktoren – Therapeutische Beziehung, Ressourcenaktivierung, Problemaktivierung, Motivationale Klärung, Problembewältigung – werden durch die Fachpersonen von SafeZone.ch umfassend angewandt. Insgesamt lässt die Anwendung der allgemeinen Wirkfaktoren einen ressourcen- und lösungsorientierten Beratungsansatz der Emailberatung von SafeZone.ch erkennen.

Charakteristisch für die Emailberatung von SafeZone.ch ist eine Vielfalt sprachlicher Elemente, die dem Aufbau und der Vertiefung der Therapeutischen Beziehung im textbasierten Kontext dienen. Dazu zählen u.a. eine klientenzentrierte Sprache und ein authentischer Schreibstil der Fachperson, aber auch standardisierte Elemente wie die Anrede, das persönliche Vorstellen und die Grussformel. Herausragende Relevanz kommt der Paraphrasierung und der Fragestellung als Stilmittel zu, welche die Wirkungsmacht von Interventionen der Fachperson herstellen und verstärken. Exemplarisch für die Paraphrasierung fassen die Fachpersonen Inhalte, welche die ratsuchende Person niederschreibt, zusammen und weisen auch explizit auf diesen Vorgang hin mit Formulierungen wie «Ich fasse doch zuerst kurz zusammen, was ich von Ihnen gelesen habe...» Am Ende einer Paraphrasierung findet sich vielfach die Frage «Habe ich das so richtig verstanden?», wobei Formulierungen in Frageform generell häufig verwendet werden.

Anwendung spezifischer Wirkfaktoren

Die Studie analysierte folgende spezifische Wirkfaktoren, welche sich auf die spezifischen Rahmenbedingungen der Emailberatung beziehen: die psychologische Anonymität, die zeitliche Asynchronität, die Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes, die lagerfähige und immaterielle Form der Beratung, die Beratung als Ko-Produktion sowie die psychische Entkopplung zwischen ratsuchender und beratender Person. Die Analyse zeigt, dass diese Spezifika der Emailberatung in den Beratungstexten ebenfalls Ausdruck finden, im Vergleich zu den allgemeinen Wirkfaktoren jedoch im geringeren Ausmass. Daran verdeutlicht sich, dass die spezifischen Wirkfaktoren in erster Linie strukturelle Rahmenbedingungen bilden, welche die Fachpersonen nur teilweise zusätzlich in ihren Emails sprachlich hervorheben.

Von dieser Tendenz ausgenommen ist der häufig angewandte spezifische Wirkfaktor Ko-Produktion. In den Texten spiegelt sich das ausdrückliche Verständnis der Beratung als Prozess, welchen die Fachpersonen von SafeZone.ch und die beratenden Personen zusammen gestalten. Kennzeichnend dafür stehen auf der sprachlichen Ebene zahlreiche Formulierungen, welche Handlungsoptionen eröffnen und das "Gemeinsame" akzentuieren. Als konkrete Beispiele dafür lassen sich Textstellen aufführen, welche Lösungsmöglichkeiten sprachlich strukturieren (wie etwa: «Die eine Möglichkeit ist... Die zweite Möglichkeit ist...») resp. den Vorgang der Ko-Produktion betonen (wie etwa: «Lassen Sie uns gemeinsam Lösungen überlegen...»).

Empfehlungen zur Weiterführung der Emailberatung

Ausgehend von den Ergebnissen der Studie empfiehlt sich, die Emailberatung von SafeZone.ch gemäss der bestehenden Anlage fortzuführen. Das Profil der Ratsuchenden und die Inhalte der Emailberatungen verweisen auf ein breites, heterogenes Publikum, welches durch die Emailberatung erreicht wird. Die Emailberatung von SafeZone.ch charakterisiert sich gesamthaft durch eine einheitlich strukturierte Beratungspraxis, welche aufgrund der Organisationsstruktur des Beratungsangebotes bemerkenswert ist. Die allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren werden von den gesamthaft vierzig Fachpersonen breit angewendet und lassen ein gemeinsames Verständnis des Beratungsauftrages erkennen.

Die Studie beinhaltet praxisorientierte Empfehlungen, wie sich anhand der Anwendung der Wirkfaktoren der Erfahrungsaustausch unter den Fachpersonen und die Qualität der Beratung weiterentwickeln lassen. Gefässe zur Weiterentwicklung liegen mit dem systematischen Monitoring von Kennzahlen und dem umfassenden Wissensmanagement, u.a. im Rahmen von Dokumentationen, Schulungen, Mentorat und Intervisionen, bereits vor. Übergeordnet gilt es aus externer Sicht die relative Freiheit der Fachpersonen zur individuellen Gestaltung der Emailberatungen als wichtige Grundlage für das personenzentrierte Beratungsangebot zu verstehen und fortzuführen. Die Studie fordert zudem dazu auf, Synergien zwischen Präsenz- und Onlineberatung in Zukunft verstärkt zu erforschen.

Die Studie ist publiziert unter:

<https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Studie auf Deutsch, Abstract und Executive Summary auf Französisch:

<https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Studie auf Deutsch, Abstract und Executive Summary auf Italienisch:

<https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/themen/mensch-gesundheit/sucht/suchtberatung-therapie/online-beratung.html>

Schlapbach, Martina; Ettl, Ricarda; Spiess, Manuela et al. (2018). Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. socialdesign ag. Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit.