



# **Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

**Eine Untersuchung zur Qualität  
gemischter Beratungssettings**

# **Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

Eine Untersuchung zur Qualität gemischter Beratungssettings

---

Verfasserin: Regula Truttmann

Studienbeginn: Herbstsemester 2017

Master in Sozialer Arbeit, Bern | Luzern | St. Gallen

Fachbegleitung: Prof. Dr. Peter Neuenschwander

Eingereicht am: 10. Januar 2022

## **Abstract**

Blended Counseling ist eine Kombination von Präsenzberatung und digitalen Beratungsformen, die in der Sozialen Arbeit Covid-19-bedingt unverhofften Aufschwung erfährt. Um Präsenzkontakte zu minimieren, mussten Beratungsweisen innert kürzester Zeit angepasst werden, was weitgehend ohne konzeptionelle Grundlage erfolgte. Die vorliegende Master-Thesis zieht die Erfahrungen des Sozialdienstes Stadt Bern mit Alternativen zur Präsenzberatung seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie Anfang 2020 heran, um sich mit Beratungsqualität bei Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu befassen. Es wird den Fragen nachgegangen, wie Blended Counseling in der Sozialhilfe umgesetzt wird und wie damit eine hohe Beratungsqualität erreicht werden kann. Das methodische Vorgehen besteht aus einer Literaturrecherche zwecks Darstellung relevanter theoretischer Bezüge und einem darauf basierenden empirischen Teil mit Leitfadeninterviews mit Sozialarbeitenden sowie Sozialhilfebeziehenden des Sozialdienstes Stadt Bern, die inhaltlich strukturierend nach Kuckartz analysiert werden. Die Untersuchung zeigt, dass die Umsetzung von Blended Counseling hauptsächlich mit einer Mischung aus Präsenz-, E-Mail- und Telefonberatung erfolgt, während videobasierte Beratung trotz Vorteilen weniger zum Zug kommt. Die Analyse ergibt weiter, dass die Sozialhilfebeziehenden unterschiedliche Bedürfnisse bezüglich Kommunikationsformen haben und der reduzierten Nutzung der Sinneskanäle bei der Distanzberatung mit methodischen Anpassungen begegnet werden kann. Es erweist sich, dass Blended Counseling zu einer Intensivierung der Beratungsbeziehung führen kann und ein massgeschneidertes Beratungssetting ermöglicht. Die Studie kommt zum Schluss, dass mit fachgerecht angewandtem Blended Counseling eine optimale Beratungsqualität erreicht wird. Dabei müssen Aspekte wie Bedürfnisse, Verständigung, Kanalreduktion, Rahmenbedingungen, Niederschwelligkeit und Verantwortung besonders beachtet werden.

## **Dank**

Mein herzlicher Dank geht an Prof. Dr. Peter Neuenschwander für die fachliche Begleitung, Reto Zenger und Alexandra Herren vom Sozialdienst Stadt Bern, die es mir ermöglicht haben, die Studie durchzuführen, alle Probandinnen und Probanden für ihre Bereitschaft, an einem Interview teilzunehmen, Barbara Seidel für ihre Korrekturen sowie an meine Familie für ihre Unterstützung und Geduld.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage .....	1
1.2	Forschungsinteresse, Zielsetzung und Praxispartner .....	4
1.3	Vorläufige Fragestellung .....	6
1.4	Vorgehensweise und Aufbau der Master-Thesis .....	6
<b>2</b>	<b>Theoretischer Zugang</b> .....	<b>7</b>
2.1	Kommunikation .....	7
2.1.1	Verständnis von Kommunikation .....	7
2.1.2	Kommunikation und Medien .....	7
2.1.3	Nonverbale oder nichtsprachliche Kommunikation .....	8
2.2	Beratung .....	10
2.2.1	Was ist Beratung? .....	10
2.2.2	Distanzberatung .....	11
2.2.3	Beratungsformen .....	13
2.2.4	Blended Counseling .....	15
2.2.5	Beratungskontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	19
2.3	Beratungsqualität .....	21
2.3.1	Beratungsbeziehung .....	22
2.3.2	Bedeutung der nonverbalen Kommunikation für die Beratungsqualität .....	23
2.3.3	Beratungsqualität bei Blended Counseling .....	24
2.3.4	Beratungsqualität in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	26
2.4	Präsenzberatung versus Distanzberatung .....	27
<b>3</b>	<b>Konklusion und definitive Fragestellung</b> .....	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>Methodische Vorgehensweise</b> .....	<b>35</b>
4.1	Datenerhebung .....	36
4.1.1	Feldzugang und Sampling .....	36
4.1.2	Das Leitfadeninterview .....	39
4.1.3	Explorative Vorinterviews .....	39
4.1.4	Leitfaden .....	40
4.1.5	Durchführung der Interviews .....	40
4.2	Datenaufbereitung .....	41
4.3	Datenauswertung .....	42

4.3.1	Qualitative Inhaltsanalyse.....	42
4.3.2	Das Kategoriensystem.....	45
<b>5</b>	<b>Darstellung der Forschungsergebnisse .....</b>	<b>48</b>
5.1	Perspektive der Sozialarbeitenden .....	48
5.1.1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	48
5.1.2	Beratungsqualität.....	52
5.1.3	Beratungsbeziehung.....	58
5.1.4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	60
5.1.5	Ergänzende Aspekte .....	64
5.2	Perspektive der Sozialhilfebeziehenden .....	66
5.2.1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	66
5.2.2	Beratungsqualität.....	68
5.2.3	Beratungsbeziehung.....	71
5.2.4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	72
5.2.5	Ergänzende Aspekte .....	74
<b>6</b>	<b>Synthese und Diskussion der Ergebnisse .....</b>	<b>76</b>
6.1	Zusammenführung der Ergebnisse und theoretischen Bezüge .....	76
6.1.1	Beratungsformen .....	76
6.1.2	Entscheidungskriterien .....	79
6.1.3	Einstellung gegenüber Blended Counseling .....	80
6.1.4	Beratungsqualität.....	81
6.1.5	Beratungsbeziehung.....	84
6.1.6	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling .....	86
6.1.7	Ergänzende Aspekte .....	87
6.2	Beantwortung der Fragestellungen und Schlussfolgerungen .....	88
6.2.1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	88
6.2.2	Beratungsqualität bei Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe .....	91
6.3	Fazit.....	95
<b>7</b>	<b>Bedeutung für die Praxis und Ausblick für die Forschung .....</b>	<b>99</b>
<b>8</b>	<b>Kritische Reflexion des Forschungsprozesses und der Zielerreichung.....</b>	<b>101</b>
<b>9</b>	<b>Quellenverzeichnis.....</b>	<b>106</b>
<b>10</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>111</b>

10.1	Anhang I: Interviewleitfaden Sozialarbeitende .....	111
10.2	Anhang II: Interviewleitfaden Sozialhilfebeziehende.....	115
10.3	Anhang III: Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen «Perspektive Sozialarbeitende» .....	118
10.4	Anhang IV: Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen «Perspektive Sozialhilfebeziehende».....	128
	<b>Eigenständigkeitserklärung.....</b>	<b>135</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Mediatisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit .....	3
Abbildung 2: Verständnis von Blended Counseling .....	16
Abbildung 3: Beratungsprozess im Modell «Orientierung digital» .....	17
Abbildung 4: Beratungsprozess im Modell «Veränderung digital» .....	17
Abbildung 5: Beratungsprozess im Modell «Abschluss digital».....	18
Abbildung 6: Beratungsprozess im Modell «Flexibler Wechsel» .....	18
Abbildung 7: Wichtige forschungsethische Grundsätze .....	36
Abbildung 8: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse .....	44
Abbildung 9: Zentrale Aspekte bei Blended Counseling im Zusammenhang mit Beratungsqualität.....	96

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Sektionen des Sozialdienstes der Stadt Bern.....	5
Tabelle 2: Kanäle nonverbaler Verhaltens .....	9
Tabelle 3: Vermittlung nonverbaler Signale durch digitale Medien.....	12
Tabelle 4: Beurteilung der Beratungsformen in Bezug auf die Beratungsqualität.....	31
Tabelle 5: Zusammensetzung Stichprobe «Sozialarbeitende» .....	37
Tabelle 6: Zusammensetzung Stichprobe «Sozialhilfebeziehende» .....	38
Tabelle 7: Allgemeines Schema für Kategoriendefinitionen .....	43
Tabelle 8: Das Kategoriensystem «Perspektive der Sozialarbeitenden» .....	46
Tabelle 9: Das Kategoriensystem «Perspektive der Sozialhilfebeziehenden» .....	47

# 1 Einleitung

Während der Covid-19-Pandemie müssen die Menschen physisch Abstand voneinander halten. Das gilt auch für die Soziale Arbeit. Beratungsgespräche vor Ort, in dieser Master-Thesis Präsenzberatung oder Kontaktberatung genannt, sollen möglichst vermieden werden. Kontakte und Beratungsgespräche müssen daher auch möglich sein, wenn sich die Kommunizierenden nicht im selben Raum befinden. In der vorliegenden Arbeit wird dafür der Begriff Distanzberatung verwendet.

Blended Counseling bedeutet die Kombination von Präsenz- und Distanzberatungsformen. Diese Master-Thesis untersucht die Anwendung von Blended Counseling während der Covid-19-Pandemie in der wirtschaftlichen Sozialhilfe in Bezug auf die Beratungsqualität. Die Angaben zu Arbeitsweisen und Erfahrungen während der Pandemie beziehen sich auf die Zeit von Anfang 2020 bis zum Sommer 2021. Allfällige spätere Normalisierungs- und Öffnungsschritte sind nicht berücksichtigt.

Diese Master-Arbeit orientiert sich bei den zitierten Quellenangaben an den Empfehlungen für den Master in Sozialer Arbeit Bern – Luzern – St. Gallen vom September 2020, welche auf den Zitiervorgaben der American Psychological Association (APA), 6. Auflage, basieren.

## 1.1 Ausgangslage

Seit Anfang 2020 prägt die Covid-19-Pandemie das Leben der Menschen. Die Ausbreitung des Virus und die Eindämmungsmassnahmen stellen die Gesellschaft vor enorme Herausforderungen. Auch die Soziale Arbeit sieht sich mit einer anspruchsvollen Situation konfrontiert. Zum einen entstehen durch die Pandemiesituation individuelle Krisen und die Zahl der Menschen in Not erhöht sich (Hediger & Weingartner, 2020, S. 12). Zum anderen haben insbesondere der Lockdown<sup>1</sup> ab März 2020 und die Vorgaben zur Einschränkung des physischen Kontakts die rasche Realisierung von Alternativlösungen zur Aufrechterhaltung der Leistungen erforderlich gemacht. Innert kürzester Zeit mussten Anpassungen bei den Kommunikationswegen vorgenommen werden. Die entstandenen Veränderungen in der Beratungsweise sind der Ausgangspunkt für diese Masterarbeit.

Um die Möglichkeiten von Distanzberatung zu kontextualisieren, muss zunächst ein Blick auf die Entwicklungen der Mediatisierung und Digitalisierung in den letzten rund 30 Jahren geworfen werden. Mediatisierung beschreibt den Prozess der sozialen, räumlichen und zeitli-

---

<sup>1</sup> Seit Jahresbeginn 2020 hat der Bundesrat Massnahmen zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie erlassen. Ab März 2020 bestand die «ausserordentliche Lage» gemäss Epidemiegesetz und für mehrere Wochen wurden verschiedene Einschränkungen des öffentlichen und privaten Lebens verfügt. Seither sind die Massnahmen laufend überprüft und angepasst worden (siehe z. B. Medienmitteilungen Bundesrat vom 13. und 16.03.2020, abgerufen am 16.11.2020 von <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78454.html>; <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen/bundesrat.msg-id-78437.html>).

chen Durchdringung des Alltags mit Medien sowie die Konsequenzen dieses Wandels. Digitale Medien und Medienfunktionen nehmen zu und sind im Alltag der Menschen immer präsenter. Mediatisierungsfolgen entstehen, indem sich Menschen den Umgang mit Medien und Technik aneignen und in ihren Alltag aufnehmen. Dadurch verändern sich sowohl die Menschen als auch ihr Umfeld, ihr Alltag und ihre Kultur. Die Menschen benötigen neue technische, ökonomische und soziale Kompetenzen, um mit den komplexen Kommunikationssituationen umgehen zu können. Mediatisierung ist eng verbunden mit Digitalisierung, gemeint sowohl als digitale Kommunikation sowie Umwandlung und Darstellung von Informationen als auch als digitale Wende. Durch die Digitalisierung entsteht ein weites Geflecht aus Internet, Handy, Fernsehen, Telefon und anderen medialen Netzwerken, in dem Menschen miteinander, Maschinen miteinander und Menschen mit Maschinen kommunizieren (Krotz, 2007, S. 11–15, S. 26–28, S. 32–41, S. 101).

Mediatisierung und Digitalisierung tangieren die Soziale Arbeit sowohl in Bezug auf den Alltag ihrer Klientel als auch in Bezug auf ihre Handlungskontexte. Die Problematiken, welcher sich die Soziale Arbeit annimmt, verändern sich. Aber auch die Form, in der sie ihre Tätigkeit ausübt, und die Rahmenbedingungen werden von der Mediatisierung durchdrungen. Kommunikations-, Unterstützungs- und Fallbearbeitungsweisen werden vermehrt digital unterstützt vorgenommen. Dadurch werden neue Anforderungen an die Sozialarbeitenden und ihre Adressatinnen und Adressaten gestellt (Kutscher, 2019, S. 42–43; Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2014, S. 87; Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2015, S. 3–5).

Wie in Abbildung 1 ersichtlich, gibt es in der Sozialen Arbeit verschiedene Mediatisierungsdimensionen. Die digitale Kommunikation in der Sozialen Arbeit kann anhand der drei Akteursgruppen «Adressatinnen und Adressaten», «Professionelle» und «Organisationen» strukturiert werden. Die Matrix zeigt, dass verschiedene Nutzungsformen bestehen und virtuelle Kommunikation sowohl innerhalb der einzelnen Akteursgruppen als auch zwischen den Gruppen stattfindet (Kutscher, 2019, S. 88).

**Abbildung 1: Mediatisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit**



Quelle: Kutscher (2019, S. 43)

Digitale Medien sind seit mehreren Jahren in den Lebenswelten verschiedener Zielgruppen der Sozialen Arbeit stark präsent. Obwohl sie daher für die Erreichung der Adressierten bedeutend sind, setzen sich viele Organisationen der Sozialen Arbeit erst seit Kurzem oder noch gar nicht mit der Frage auseinander, ob und wie sie diese Neuen Medien für die Kommunikation mit ihrer Klientel nutzen können (Kutscher, Ley & Seelmeyer, 2014, S. 88–89).

Die Covid-19-Pandemie hat dazu geführt, dass die Soziale Arbeit Beratung notgedrungen vermehrt in Distanzsettings vornimmt. Die Errungenschaften der Digitalisierung und Mediatisierung machen es möglich, Beratung in unterschiedlichen Formen anzubieten und damit Angebote aufrecht zu erhalten. Wie Hörmann (2020) an ihrem Eröffnungsvortrag des 13. Fachforums Onlineberatung vom 21.09.2020 ausführte, realisierten die Institutionen die Umstellung aufgrund hohen Handlungsdrucks weitgehend pragmatisch und nicht konzeptionell fundiert. Für die Zeit nach der Covid-19-Pandemie verlangt sie, den Schwung zu nutzen, um für eine breitgefächerte Anwendung von Blended Counseling Konzepte für eine vielfältige Verknüpfung der Beratungsformen zu entwickeln sowie professioneller Standards zu erarbeiten und zu etablieren.

Wie alle Institutionen der Sozialen Arbeit sahen sich auch die Sozialdienste<sup>2</sup> mit den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie konfrontiert. Sie mussten weiterhin wirtschaftliche Sozialhil-

<sup>2</sup> Der Begriff «Sozialdienst» wird in dieser Arbeit synonym für Dienste verwendet, welche gesetzliche respektive wirtschaftliche Sozialhilfe ausrichten.

fe<sup>3</sup> ausrichten und gleichzeitig ihre Arbeitsweise innert kürzester Zeit den Bestimmungen zum gesundheitlichen Schutz der Mitarbeitenden und der Klientel anpassen. Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) erliess zur Unterstützung Empfehlungen zur Sozialhilfe während Epidemien. Die SKOS empfiehlt, Kontaktberatungen nur durchzuführen, wenn telefonische oder elektronische Beratung ungenügend ist (SKOS, 2020).

Diese Master-These betrachtet Distanzberatung und Blended Counseling in der gesetzlichen Sozialhilfe mit Blick auf die Beratungsqualität. Durch diesen Fokus kann die Qualität von Blended Counseling in einem spezifischen Beratungskontext näher untersucht werden.

## 1.2 Forschungsinteresse, Zielsetzung und Praxispartner

Um Beratungen ortsunabhängig durchführen zu können, mussten sich die Sozialdienste infolge der Covid-19-Pandemie sehr rasch an den digitalen Wandel anpassen. Dadurch haben die Sozialdienste zwar Erfahrungen mit der Kombination unterschiedlicher Beratungsformen gewinnen können, konnten sich aus zeitlichen Gründen allerdings kaum konzeptuelle Überlegungen dazu machen.

Das Erkenntnisinteresse dieser Master-These liegt darin, herauszuarbeiten, wie Distanzberatung respektive Blended Counseling während der Covid-19-Pandemie in der Sozialhilfe umgesetzt wird und was dies für die Beratungsqualität bedeutet. Dazu werden die Beratungserfahrungen unter Einbezug theoretischer Aspekte genutzt. Für die Praxis soll die These Anhaltspunkte zur Umsetzung des Konzepts Blended Counseling in der gesetzlichen Sozialhilfe mit Fokus auf die Beratungsqualität liefern. Die Problemstellung ist aktuell und relevant, weil die Covid-19-Pandemie die Beratungstätigkeit für längere Zeit beeinflussen wird und Forschungsbedarf im Feld der digitalen Beratung und des Blended Counselings besteht, insbesondere im Bereich der Beratungsqualität.

Da der Sozialdienst Bern an einer Analyse der Erfahrungen mit dem vermehrten Einsatz von Distanzberatungsformen interessiert ist, hat er sich als Praxispartner für die Datenerhebung zur Verfügung gestellt. Die Sozialarbeitenden kombinieren unterschiedliche Beratungsweisen ohne konzeptionelle Grundlagen und der Erfahrungsschatz wurde bislang nicht ausgewertet. Der Sozialdienst Stadt Bern eignet sich als Praxispartner, weil es sich um einen grossen Dienst handelt. Er beschäftigt rund 155 Mitarbeitende, wovon etwa 80 Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind. Die Klientel wird in verschiedenen Sektionen betreut. In Tabelle 1 sind diese Sektionen, die Kriterien für die Zuteilung der Klientel sowie Auftrag, Ziele und methodische Besonderheiten in der Beratung ersichtlich.

---

<sup>3</sup> Diese Arbeit benutzt die Begriffe «wirtschaftliche Sozialhilfe», «gesetzliche Sozialhilfe» sowie «Sozialhilfe» gleichbedeutend.

**Tabelle 1: Sektionen des Sozialdienstes der Stadt Bern**

<b>Sektion</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Auftrag und Ziele</b>	<b>Methodische Besonderheiten in der Beratung</b>
<b>Intake</b>	Alle Personen, die sich neu beim Sozialdienst anmelden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anspruchsabklärung auf Sozialhilfe</li> <li>• Präventive Beratung</li> <li>• Stabilisierung</li> <li>• Subsidiaritätsabklärung</li> <li>• Situationsanalyse</li> <li>• Einschätzung zur Dauer der Unterstützung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstiegssituation</li> <li>• Kurzberatung</li> <li>• Ressourcenorientierte Beratung</li> <li>• Klar und transparent strukturierter Beratungsablauf</li> <li>• Standardisierter Ablauf beim Erstgespräch</li> </ul>
<b>Beratung (drei Teams)</b>	Personen ab dem 25. Geburtstag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufliche und/oder soziale Integration</li> <li>• Verbesserung der gesundheitlichen und sozialen Situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fördern und fordern</li> <li>• Selbstbefähigung</li> <li>• Vernetzung mit privaten und öffentlichen Ressourcen</li> <li>• Zielvereinbarung</li> <li>• Handlungsplan</li> </ul>
<b>Fachstelle Junge Erwachsene</b>	Personen ab dem 18. bis zum 25. Geburtstag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung und Begleitung in beruflichen, sozialen und gesundheitlichen Fragen</li> <li>• Fokus auf Ausbildung und berufliche Integration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berücksichtigung lebensweltlicher Perspektiven</li> <li>• Arbeit mit (flexiblen) Teilzielen</li> <li>• Fokus auf Beratungsbeziehung und Unterstützungsnetz</li> <li>• Befähigung zur selbständigen Bestreitung des Lebensunterhalts</li> </ul>
<b>Fachstelle Suchthilfe</b>	Alle Personen in durch Substanzkonsum instabilen Lebenssituationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soziale und gesundheitliche Stabilisierung</li> <li>• Alltagsbewältigung</li> <li>• Verbesserung Lebenssituation</li> <li>• Vermeidung Beschäftigungskriminalität und -prostitution</li> <li>• Arbeitsintegration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akzeptierende Haltung</li> <li>• Flexibler Umgang mit Zielsetzungen</li> <li>• Berücksichtigung lebensweltlicher Perspektiven</li> </ul>
<b>Fachstelle Existenzsicherung</b>	Alle Personen ab dem 57. Geburtstag in stabilen Lebenssituationen ohne Beratungsbedarf mit geringen Chancen auf dem Arbeitsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzielle Existenzsicherung</li> <li>• Subsidiaritätsabklärung</li> <li>• Überwachung der Stabilität der Situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jährliche Überprüfung des Sozialhilfeanspruchs</li> <li>• Keine (umfassende) Sozialberatung</li> </ul>

Quelle: basierend auf Sozialdienst Stadt Bern (2015, S. 5–28)

### **1.3 Vorläufige Fragestellung**

Aus dem Erkenntnisinteresse ergeben sich diese vorläufigen Fragestellungen:

- ❖ Wie wird Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe umgesetzt?
- ❖ Welche Auswirkungen auf die Beratungsqualität hat der verstärkte Einsatz kontaktloser Beratungsformen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe?
- ❖ Welches ist mit Fokus auf die Beratungsqualität in der wirtschaftlichen Sozialhilfe das optimale Verhältnis zwischen Kontaktberatung und alternativen Beratungsformen?

### **1.4 Vorgehensweise und Aufbau der Master-Thesis**

Die vorliegende Arbeit beantwortet die Forschungsfragen empirisch, mit Bezug theoretischer und praktischer Aspekte. Die Durchführung jeder empirischen Studie muss sorgfältig unter Berücksichtigung inhaltlicher, methodischer, forschungsökonomischer, organisatorischer sowie ethischer Aspekte geplant werden (Döring & Bortz, 2016, S. 22–23). Unter Beachtung dieser Gesichtspunkte und auf Wunsch des Sozialdienstes Stadt Bern wird für den empirischen Teil dieser Forschungsarbeit eine qualitative Vorgehensweise gewählt. Die Generierung der Daten erfolgt mittels Leitfadeninterviews. Ausgewertet werden die Daten unter Anwendung der inhaltlich-strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018). Eine vorgängige theoretische Auseinandersetzung mit der Thematik bildet die Basis für das empirische Arbeiten.

Der Aufbau der Master-Thesis korrespondiert mit der Chronologie der Forschungstätigkeit. In Kapitel 2 folgt die theoretische Annäherung an Kommunikation, Distanzberatung und Blended Counseling sowie Beratungsqualität. Auf Grundlage der Theorie wird in Kapitel 3 die definitive Fragestellung erarbeitet. Darauf folgt der empirische Teil der Arbeit mit der Beschreibung und Begründung des methodischen Vorgehens in Kapitel 4 sowie der Darstellung der Forschungsergebnisse in Kapitel 5. Nach einer Synthese und Diskussion der Ergebnisse in Kapitel 6 wird in Kapitel 7 die Bedeutung der Erkenntnisse für die Praxis beschrieben und ein Ausblick für die Forschung gemacht. Ihren Abschluss findet die Master-Thesis in Kapitel 8 mit einer kritischen Reflexion des Forschungsprozesses und der Zielerreichung.

## 2 Theoretischer Zugang

Zu jeder empirischen Untersuchung gehört vorgängig eine Auseinandersetzung mit der Theorie des entsprechenden Themenfelds. In diesem Kapitel erfolgt deshalb eine theoretische Annäherung an die im Zusammenhang mit Blended Counseling als relevant erachteten Bereiche Kommunikation, Beratung und Beratungsqualität.

Da Blended Counseling Beratung mit digitalen Medien beinhaltet, interessiert vor allem der Forschungsstand dazu. Überraschenderweise fällt bei der Recherche auf, dass Digitalisierung in der Sozialen Arbeit (noch) wenig erforscht worden ist, obwohl sie tiefgreifende Veränderungen mit sich bringt. Kutscher, Ley und Seelmeyer (2015) merken denn auch an, dass es «erstaunlich [ist], dass die Auswirkungen auf die Soziale Arbeit im wissenschaftlichen Diskurs bislang nur wenig Beachtung gefunden haben» (S. 3). Dennoch können Forschungserkenntnisse identifiziert werden, die zur Beantwortung der vorliegenden Forschungsfragen beitragen. Der Schwerpunkt bei der Aufarbeitung des Forschungsstands wird auf die Schweiz gelegt, mit Beizug ausgewählter internationaler Ergebnisse.

### 2.1 Kommunikation

Kommunikation ist für Beratung grundlegend, weshalb sich das folgende Unterkapitel damit auseinandersetzt. Nach der Darlegung des Kommunikationsverständnisses für diese Arbeit wird auf Kommunikationsmedien eingegangen, gefolgt von der Beschreibung der Besonderheiten der nonverbalen Kommunikation.

#### 2.1.1 Verständnis von Kommunikation

In dieser Master-Thesis wird Kommunikation als interpersonale, wechselseitige und absichtsvolle Verständigung verstanden. Dies bedeutet, dass es sich bei Kommunikation um eine spezifische Form von Interaktion handelt. Solche sozialen Interaktionen, wie Sprechen, Gestikulieren oder an einem anderen Menschen Vorübergehen, werden zu Kommunikation, wenn dabei Informationen und Bedeutungen intendiert übertragen und empfangen werden (Höflich, 2016, S. 13–17; Krotz, 2007, S. 57; Widulle, 2012, S. 23). Die Kommunizierenden stellen sich dabei kontinuierlich auf das Gegenüber ein, um die Informationen so zu übertragen, dass das Gemeinte verstanden wird. Gleichzeitig sind sie damit beschäftigt, die Mitteilungen zu verstehen und zu deuten (Krotz, 2007, S. 70–71).

#### 2.1.2 Kommunikation und Medien

Kommunikation erfolgt mittels Medien. Unter «Medien» werden in dieser Master-Thesis in Anlehnung an Wenzel (2013) jegliche Art von Mitteln subsumiert, die Informationen übertragen können (S. 50). Ein anderer Ausdruck für solche Medien ist «Kommunikationskanäle»

(Hörmann, Aeberhardt, Flammer, Tanner, Tschopp & Wenzel, 2019, S. 15). Medien können nach Wenzel (2013) in vier Typen unterteilt werden, die sich unter anderem nach ihrem Grad der Technikabhängigkeit unterscheiden:

### **Primärmedien**

Stimme, Gestik und Mimik sind Primärmedien. Es handelt sich um unmittelbare Äusserungen von Menschen, die sich am selben Ort befinden, welche keiner technischen Mittel bedürfen.

### **Sekundärmedien**

Von Sekundärmedien wird gesprochen, wenn zum Überbringen einer Botschaft ein technisches Hilfsmittel benutzt werden muss. Die empfangende Person kann die Kommunikation, welche asynchron und zeitversetzt stattfindet, ohne technische Hilfsmittel verstehen. Beispiele hierfür sind Schrift und Bilder nutzende Medien wie Briefe oder Zeitungen.

### **Tertiärmedien oder elektronische Medien**

Bei den Tertiärmedien, auch elektronische Medien genannt, benötigt sowohl die Kommunikation produzierende als auch die Kommunikation empfangende Person ein technisches Hilfsmittel. Zu diesen Medien gehören das Telefon oder das Radio.

### **Quartärmedien, digitale Medien oder Neue Medien**

Diese Medien überschreiten die Möglichkeiten der herkömmlichen elektronischen Medien, weil ihre Verknüpfungsmöglichkeiten vielfältiger sind. Beide Seiten müssen dabei ein technisches Gerät wie ein Smartphone, Tablet oder Computer einsetzen und die Kommunikation ist je nach Medium asynchron und/oder synchron möglich. Zu diesem Medientyp gehören Chat, E-Mail, Foren oder videobasierte Plattformen (S. 50–52).

Mit der verbreiteten Verfügbarkeit der Neuen Medien sind neue Kommunikationsgewohnheiten und -umgebungen entstanden, die auch zur Entwicklung neuer Kommunikationsregeln geführt haben. Ein Beispiel ist die E-Mail-Kommunikation, welche sich im Vergleich zur Kommunikation mittels Briefen weniger formalisiert vollzieht (Krotz, 2007, S. 100–101).

## **2.1.3 Nonverbale oder nichtsprachliche Kommunikation**

Bei Kommunikation kann von sprachlicher respektive verbaler und nichtsprachlicher beziehungsweise nonverbaler Verständigung gesprochen werden. Die verbale Kommunikation umfasst die gesprochene sowie die schriftliche Sprache. Dagegen wird Mimik, Distanzverhalten, Körpersprache und anderes unter nonverbaler Kommunikation subsumiert (Höflich, 2016, S. 26–27).

Die Kommunikation zwischen Menschen besteht nur zu einem Teil aus verbalen Botschaften. Die Gestaltung von Kommunikation erfolgt überwiegend nonverbal. So wird zum Beispiel

häufig die Gefühlslage hauptsächlich nonverbal mitgeteilt. Die Deutung der nonverbalen Botschaften ist jedoch uneindeutig und das Nonverbale wird nur in geringem Ausmass bewusst wahrgenommen (Schäfter, 2010, S. 119–122). Nonverbale und verbale Kommunikation sind fest miteinander verbunden, indem nonverbale Aspekte die verbalen bekräftigen oder im Widerspruch zum Gesagten stehen können. Nichtsprachliche Kommunikation kann zudem Worte ersetzen, Emotionen ausdrücken und die Beziehung zwischen den Kommunizierenden beschreiben (Geisler, 2019, S. 97). Schäfter (2010) unterscheidet verschiedene Kanäle nonverbalen Verhaltens, deren Bedeutungen in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

**Tabelle 2: Kanäle nonverbalen Verhaltens**

Kanal	Bedeutung
<b>Gesichtsausdruck und Mimik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grosse Ausdruckskraft</li> <li>• Wird im Kontakt am meisten beachtet</li> <li>• Wichtigster Körperbereich für nonverbale Kommunikation</li> <li>• Einige mimische Signale mit klarer Bedeutung (Naserümpfen, Augenzwinkern, Augenbrauche hochziehen etc.)</li> <li>• Wichtig bei der Einschätzung der Befindlichkeit des Gegenübers</li> <li>• Lächeln als wichtiges Mittel zur Kontaktaufnahme und Beziehungsgestaltung</li> </ul>
<b>Blickverhalten und Blickkontakt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anblicken als Signal für Kommunikationsbereitschaft</li> <li>• Anblicken als Bitte um Rückmeldung</li> <li>• Blickkontakt als Signal für Aufmerksamkeit und Interaktionsbereitschaft</li> </ul>
<b>Gestik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestik als Ersatz von Sprache</li> <li>• Gestik als Akzentuierung der Sprache und von Emotionen</li> <li>• Wichtig bei der Einschätzung der Befindlichkeit</li> </ul>
<b>Körperhaltung und interpersonale Distanz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermittlung von Intimität, Zu- oder Abneigung, Status und Macht</li> <li>• Ausdruck von Beziehungsaspekten und Emotionen</li> <li>• Gleiche Augenhöhe als Voraussetzungen für ein partnerschaftliches Gespräch</li> </ul>
<b>Vokales Verhalten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhaltsunabhängige Aspekte der Sprache wie Weinen, Lachen, Seufzen, Sprechpausen, Sprechtempo etc.</li> <li>• Grosse Bedeutung bei der auf das Hören beschränkten Kommunikation</li> <li>• Schwierige Deutung</li> <li>• Mittel zur Beziehungsgestaltung</li> </ul>

Quelle: basierend auf Schäfter (2010, S. 122–135)

## 2.2 Beratung

Dieses Kapitel erläutert, was Beratung ist und setzt sich mit verschiedenen Beratungsformen und dem Beratungskontext der Sozialhilfe auseinander.

### 2.2.1 Was ist Beratung?

Beratung ist ein Begriff von semantischer Unschärfe, der unterschiedliche Inhalte und Handlungsprozesse sowie Vorstellungen kommunikativ-beruflichen Handelns zu fassen versucht. Daher muss jeweils präzisiert werden, was genau unter Beratung verstanden wird (Engel, 2019, S. 9). Eher alltagssprachlich beschreiben Nestmann und Sickendiek (2018) Beratung: «Eine Person ist einer anderen Person dabei behilflich, Anforderungen und Belastungen des Alltags oder schwierige Probleme und Krisen zu bewältigen» (S. 110). Diese Beschreibung macht keine Unterscheidung zwischen informeller und fachlicher Beratung und sie grenzt Beratung nicht auf ein Gespräch ein. Beide Merkmale sind jedoch für diese Forschungsarbeit zentral. Beratung wird in dieser Master-Thesis daher als «eine spezialisierte und professionalisierte Form helfender Gesprächsführung» (Widulle, 2012, S. 34) angesehen, welche auf die Bewältigung von unterschiedlichen Problemlagen ausgerichtet ist. Die schriftbasierte Kommunikation ist dabei explizit auch gemeint. In der Sozialen Arbeit umfasst Beratung sowohl kommunikative Problemlösung als auch Vermittlung von Expertenwissen und Leistung konkreter Hilfe (Widulle, 2012, S. 35). Der Kern der Beratung ist die Beziehung und die Interaktion zwischen den Fachpersonen und ihrer Klientel. Sofern Beratung nicht nur auf die Weitergabe von Sachinformationen zielt, ist sie daher zuerst stets Beziehungsarbeit (Geisler, 2019, S. 96; Wenzel, 2013, S. 8).

Beratung kann in unterschiedlichen Formen erbracht werden. Mit «Beratungsform», «Beratungsweise» oder «Beratungsart» sind in dieser Arbeit analoge und digitale Beratungsvarianten gemeint. Dazu gehören die Kontakt- und Präsenzberatung, Telefonberatung sowie digitale Beratungsformen wie E-Mail-Beratung oder Videokonferenz. Wenzel (2013) kritisiert, dass bislang die Beratungsformen lediglich in die zwei Gruppen «Kontaktberatung» und «mediale Beratung» unterschieden werden, weil bei der medialen Beratung eine Kanalreduktion<sup>4</sup> bestehe – was sie defizitär mache. Er erklärt, dass jedoch auch in der Präsenzberatung eine Kanalreduktion vorkommen könne, zum Beispiel, wenn über längere Zeit kein Blickkontakt stattfände. Dagegen sei es möglich, in der Distanzberatung mit wenigen Sinneskanälen fokussiert zu kommunizieren. Der Autor plädiert deshalb dafür, Beratung als Einheit zu erfassen und anzuerkennen, dass sich die verschiedenen Beratungsformen, bei denen Kanäle mehr oder weniger genutzt und zeitlich synchron oder asynchron eingesetzt werden, gegenseitig ergänzen (S. 229–233).

---

<sup>4</sup> Mit Kanalreduktion ist in dieser Arbeit die reduzierte Möglichkeit zur Nutzung der Sinneskanäle in der Kommunikation gemeint.

Diese Sichtweise wird für die vorliegende Arbeit als theoretische Basis übernommen. Um für die Datenerhebung verständliche und praxistaugliche Begriffe verwenden zu können, wird aber trotzdem unterschieden zwischen Kontaktberatung respektive Präsenzberatung, bei der sich die Kommunizierenden physisch im selben Raum befinden, und Distanzberatung beziehungsweise digitaler Beratung, bei der sich die Gesprächsteilnehmenden nicht am selben Ort aufhalten. Distanz meint hier nicht nur physische, sondern auch zeitliche Distanz (Seelmeyer & Waag, 2020, S. 180).

## **2.2.2 Distanzberatung**

Gespräche zwischen zeitlich und/oder räumlich getrennten Menschen werden möglich, wenn ein Medium wie Telefon, Brief, E-Mail oder Videotelefonat Kommunikationsinhalte übermittelt. Es handelt sich dabei wie bei der Kontaktberatung um interpersonale Kommunikation, jedoch unter anderen Bedingungen (Krotz, 2007, S. 90–91). Da in der heutigen Zeit Beratung kaum mehr in Briefform erfolgt und Telefone durch die aktuellen Entwicklungen ebenfalls in Form von Smartphones zu digitalen Geräten geworden sind, kann Distanzberatung synonym mit digitaler Beratung verwendet werden (Hörmann et al., 2019, S. 19).

In Literatur und Forschung wird digitale Beratung häufig mit Onlineberatung gleichgesetzt. Es geht dabei um «computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung» (Sauerbrey & Vollmer, 2019, S. 154). Dazu gehören E-Mail-Beratung, Chat-Beratung oder Beratung in Foren (Sauerbrey & Vollmer, 2019, S. 154). Onlineberatung ist zwar ziemlich verbreitet, aber dennoch unterschiedlich gut etabliert (Engel, 2019, S. 13). In dieser Arbeit wird nicht näher auf Chat- und Foren-Beratung eingegangen, weil sie im Zusammenhang mit der Beratungstätigkeit der Sozialdienste nicht vorkommt. Und digitale Beratung wird in dieser Thesis nicht auf Onlineberatung reduziert, sondern – wie erwähnt – mit Distanzberatung gleichgestellt. Bislang in der Sozialen Arbeit kaum vertreten sind Angebote, die auf visuelle Datenübertragung zielen (Sauerbrey & Vollmer, 2019, S. 156). Einzig in den Bereichen Coaching und Supervision hat sich die videobasierte Beratung bereits etabliert (Klein & Pulver, 2020, S. 194).

Um Distanzberatung anwenden zu können, benötigen Beratende die erforderliche Infrastruktur sowie Medienkompetenz im Sinne von Verstehen, Beherrschen und Bewerten von Medien (Engelhardt, 2018, S. 38). Auch der Umgang der Adressatinnen und Adressaten mit den Neuen Medien und deren Nutzungsmöglichkeiten muss betrachtet werden. Geisler (2019) weist darauf hin, dass die Frage des Umgangs mit den Medien nicht in erster Linie eine Frage der Altersklasse respektive der Generation ist, wie es das Konzept der «Digital Immigrants» und der «Digital Natives» suggeriert. Vielmehr kommt es auf die Interessen, Ausbildungen, Tätigkeits- und Handlungsfelder sowie Hobbys einer Person an (S. 89–90). Tatsache ist, dass nicht alle Klientinnen und Klienten über die nötigen Ressourcen wie Internetzugang und/oder technischen Geräte verfügen (Sauerbrey & Vollmar, 2019, S. 163).

Genauso wie für die Präsenzberatung gilt auch für die Distanzberatung, dass es nicht möglich ist, nicht zu kommunizieren und verlässliche Kommunikation ungewiss ist. So kann auch das Ausbleiben einer E-Mail-Nachricht eine Bedeutung haben und es bleibt immer fraglich, ob sich die Beteiligten richtig verstehen (Geisler, 2019, S. 96). Da wie in Kapitel 2.1.3 aufgezeigt ein Grossteil der Kommunikation nonverbal geschieht, wirft Geisler (2019) die wichtigen Fragen auf, inwieweit digitale Beratung die nonverbalen Anteile der Kommunikation zu vermitteln vermag und ob eine Reduktion nonverbaler Anteile auch Vorteile hat. Er billigt der digital vermittelten Beratung durchaus einen eigenen Stellenwert zu und sieht in der kommunikativ reduzierten Beratung auch Vorzüge, beispielsweise in Bezug auf Anonymität, Abbau von Schamgefühlen und Ängsten sowie Zeitunabhängigkeit. Als zentral erachtet er, dass sich die Beteiligten der Möglichkeiten und Grenzen des benutzten Mediums bewusst sind (S. 97–98, S. 102). An dieser Stelle lohnt es sich, die in dieser Forschungsarbeit untersuchten digitalen Medien in Bezug auf die Vermittlung nonverbaler Aspekte zu betrachten. Nachfolgende Tabelle verschafft dazu einen beispielhaften Überblick.

**Tabelle 3: Vermittlung nonverbaler Signale durch digitale Medien**

Nonverbales Signal	Medium	E-Mail	Telefon	Videokonferenz
Körperhaltung		∅	∅	/
Gestik		∅	∅	/
Mimik		∅	∅	✓
Blickverhalten		∅	∅	✓
Stimmklang		∅	✓	✓
Betonung		∅	✓	✓
Sprechstörungen		∅	✓	✓
Territorialverhalten		∅	∅	/
Interpersonale Distanz		∅	∅	/
Möbelarrangement		∅	∅	/
Schmuck/Tattoos		∅	∅	✓

✓ möglich

/ teilweise möglich

∅ aktuell nicht möglich

Quelle: in Anlehnung an Geisler (2019, S. 99)

Beratung kann heute zeitgleich oder zeitverschoben, offline oder online, ortsgebunden oder ortsungebunden, geplant oder zufällig, strukturiert oder unstrukturiert sowie schriftlich, telefonisch oder in persönlichem Kontakt durchgeführt werden. Beratung ist durch die Möglich-

keiten der Digitalisierung vielfältiger, aber auch komplexer, entgrenzter und unübersichtlicher geworden (Engel, 2019, S. 5–6).

In einer grossangelegten Studie wurde 2018 eine Befragung von Fachpersonen aus der Flüchtlingshilfe in sieben europäischen Ländern, darunter Deutschland, zur Mediennutzung und Einschätzung der Wirksamkeit von Distanzberatung durchgeführt. Eine grosse Mehrheit der Befragten bejahte die Wirksamkeit der digitalen Beratung und nutzte diese regelmässig. Auffallend ist, dass damals in Deutschland – abgesehen von der Verwendung von E-Mails – die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien im Vergleich zu den anderen Ländern weniger verbreitet und die Skepsis gegenüber Distanzberatung grösser war. Die Distanzberatung schätzten die Befragten aus Deutschland als zu unpersönlich und unsicher ein. Laut der Studie ist die deutsche Zurückhaltung beim Einsatz von Distanzberatung ein Hindernis beim Zugang vor allem zur jüngeren Generation (Drda-Kühn, Hahner & Schenk, 2018, S. 28–33).

Wenzel (2013) ging in seiner Studie der Frage, wie sich Beratung durch neue Kommunikationstechniken wandelt. Dazu führte er qualitative Interviews mit Beratenden aus vier verschiedenen Beratungsstellen durch. Er stellte fest, dass bei den Beratenden Ängste hinsichtlich des Einsatzes digitaler Medien bestanden. Dabei ging es einerseits um deren Anwendung und andererseits gab es Befürchtungen, dass die Medien die Beratenden überflüssig machen könnten. Es gab jedoch auch Beratende, welche die Anwendung digitaler Medien begrüsst, beispielsweise weil Distanzberatung Hürden im Beratungszugang abbauen könne. Die Studie kommt zum Schluss, dass wegen bestehender, starrer Strukturen und individuellen Präferenzen der Beratungspersonen die neuen Zugangskanäle nicht konsequent angeboten werden. Settingwechsel im Sinne eines Blended Counselings geschehen eher zufällig. Distanzberatung findet fast ausschliesslich schriftbasiert statt. Der schriftlichen Beratung wird attestiert, dass schwierige Themen rasch angesprochen werden. Die Distanzierungsmöglichkeit ermöglicht der Klientel eine grössere Offenheit. Beratende sehen in der E-Mail-Beratung eine Möglichkeit, mit einem verhältnismässig geringen Aufwand ein kontrastreiches Zusatzangebot zur Präsenzberatung bieten zu können (S. 83–88, S. 143–151, S. 173–204).

### **2.2.3 Beratungsformen**

Im Folgenden werden die in dieser Studie untersuchten Beratungsformen kurz beschrieben. Entsprechend handelt es sich nicht um eine vollständige Darstellung, sondern um eine Eingrenzung auf die für diese Master-Thesis relevanten Beratungsweisen. Dabei wird von der Zweiteilung von Kontakt- und Distanzberatung ausgegangen. Bei der Kontaktberatung befinden sich die Kommunizierenden physisch am selben Ort, bei der Distanzberatung besteht eine räumliche und zuweilen zeitliche Distanz. Von der Distanzberatung gibt es wiederum

diverse Formen, die sich mehr oder weniger und in unterschiedlichen Punkten von der Kontaktberatung unterscheiden.

### **Kontakt- respektive Präsenzberatung<sup>5</sup>**

Es handelt sich dabei gewissermassen um die «Grundform der synchronen Beratung, in die alle Sinnesmodalitäten involviert sind» (Hörmann et al., 2019, S. 17). Bei der Präsenzberatung können sich die Kommunizierenden sehen, riechen und hören, ohne dass ein zusätzliches Medium dazu erforderlich ist.

#### Eigenheiten:

- ❖ Synchroner Beratung
- ❖ Sinneseindrücke in ihrer Gesamtheit möglich
- ❖ Verbale und nonverbale Kommunikation
- ❖ Personal- und zeitintensiv (Weiss, 2013, S. 13)
- ❖ Möglichkeit zum unverzüglichen Feedback und dadurch Reduktion von Interpretationsfehlern (Engelhardt, 2018, S. 121)

### **Distanzberatung: Telefonberatung**

Mit Hilfe des Telefons können Kommunizierende miteinander sprechen, ohne sich am selben Ort zu befinden. Beim ursprünglichen Telefonieren können sich die Korrespondierenden nicht sehen. Wie in Kapitel 2.2.2 bereits ausgeführt, kann nach Hörmann et al. (2019) das Smartphone auch zu den digitalen Medien gezählt werden (S. 19). Entsprechend kann das Gerät auch für andere Distanzberatungsformen als Telefonberatung verwendet werden.

#### Eigenheiten:

- ❖ Synchroner Kommunikationsform (Hörmann et al., 2019, S. 19)
- ❖ Kein visueller Kontakt
- ❖ Hauptsächlich verbale Kommunikation
- ❖ Nonverbale Kommunikation beschränkt auf Stimmlage, Laute und Pausen
- ❖ Förderung der Suggestivkraft durch reduzierte nonverbale Kommunikation
- ❖ Ablenkung durch Nebenbeschäftigungen möglich (Seidlitz & Theiss, 2007, S. 24–25)
- ❖ Möglichkeit zum unverzüglichen Feedback und dadurch Reduktion von Interpretationsfehlern (Engelhardt, 2018, S. 121)

### **Distanzberatung: E-Mail-Beratung**

Bei der E-Mail-Beratung handelt es sich um eine schriftbasierte Beratungsweise. Engelhardt (2018) erklärt, dass der Begriff eigentlich falsch gewählt sei, weil üblicherweise keine Mails versandt würden, sondern die Beratung auf einer Onlineberatungsplattform stattfände (S. 59–60). Für diese Forschungsarbeit ist der Ausdruck allerdings korrekt gewählt, da die

---

<sup>5</sup> Anstelle von Kontakt- oder Präsenzberatung ist auch der Begriff Face-to-Face-Beratung gebräuchlich. In dieser Arbeit wird auf die Verwendung dieses Anglizismus verzichtet.

Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern tatsächlich per E-Mail mit ihrer Klientel kommunizieren.

#### Eigenheiten:

- ❖ Asynchrone Kommunikationsform
- ❖ Möglichkeit zur Überarbeitung der Nachricht
- ❖ Bestimmung des Zeitpunkts des Nachrichtenversands
- ❖ Zeitliche und räumliche Flexibilität
- ❖ Beliebige, durch das Gegenüber nicht beeinflussbare Länge der Nachricht
- ❖ Schriftliche Ausdrucksfähigkeit als Voraussetzung
- ❖ Eignung für schambesetzte und tabuisierte Themen
- ❖ Automatische Dokumentation des Beratungsprozesses
- ❖ Hoher Zeitaufwand (Engelhardt, 2018, S. 60, S. 121–124; Hörmann et al., 2019, S. 18)

#### **Distanzberatung: Videoberatung**

Die videogestützte Beratungsweise ist eine nichttextbasierte Form der digitalen Beratung, welche einige Eigenheiten mit der Kontaktberatung teilt, jedoch kein physisches Treffen der Beteiligten erfordert.

#### Eigenheiten:

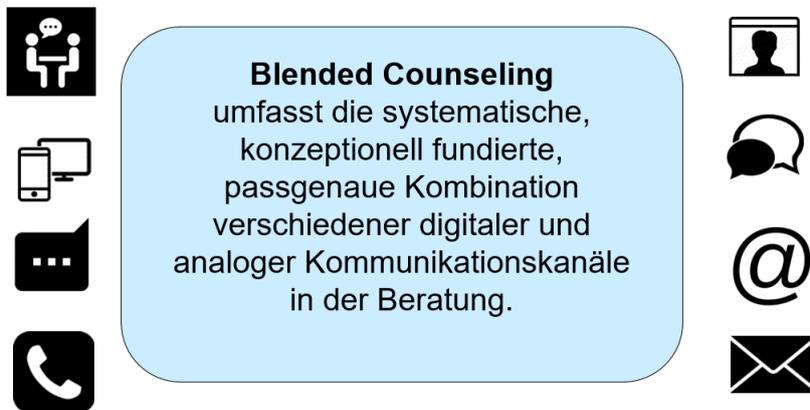
- ❖ Synchrone Kommunikationsform
- ❖ Übermittlung nonverbaler Signale (beschränkt) möglich
- ❖ Soziale Nähe durch Telepräsenz
- ❖ Möglichkeit zum unverzüglichen Feedback und dadurch Reduktion von Interpretationsfehlern
- ❖ Nutzung zusätzlicher Tools wie Bildschirmteilung möglich
- ❖ Hohe technische Anforderungen
- ❖ Gefahr der kognitiven Überforderung und Ermüdung (Engelhardt, 2018, S. 120–124)

### **2.2.4 Blended Counseling**

Blended Counseling ist eine Mischung aus Präsenzberatung und digitaler Beratung und zielt auf die sinnvolle Kombination verschiedener Beratungsformen ab. Im Idealfall können Nachteile einer Beratungsart mit Vorteilen einer anderen ausgeglichen werden (Weiss, 2013, S. 12–14). Nicht alle Autorinnen und Autoren charakterisieren digitale Beratung gleich. Weiss (2013) übernimmt den Begriff «Onlineberatung» und meint damit textbasierte Kommunikationsformen via Internet wie Chats, E-Mails oder Foren. Engelhardt und Reindl (2016) und Engelhardt (2018) übernehmen diese engere Definition. Hörmann et al. (2019) hingegen schliessen in ihrem Verständnis von Blended Counseling die Telefonberatung – und somit auch die Videotelefonie – ein (S. 21–24), was für die vorliegende Master-Thesis wesentlich

ist. Da Hörmann et al. (2019) Blended Counseling darüber hinaus nicht nur umfassend, sondern auch einfach und prägnant definieren, eignet sich ihr Verständnis von Blended Counseling für die vorliegende Untersuchung. Nach Hörmann et al. (2019) umfasst Blended Counseling «die systematisch, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung» (S. 23). Nachfolgende Abbildung illustriert das Verständnis von Blended Counseling grafisch.

## Abbildung 2: Verständnis von Blended Counseling



Quelle: Hörmann et al. (2019, S. 23)

Blended Counseling basiert idealtypisch auf einer differenzierten Analyse der Vor- und Nachteile der verschiedenen Beratungsformen. Das Beratungssetting muss dazu konzeptionell fundiert sowie passgenau gestaltet sein und kontinuierlich überprüft werden (Hörmann et al., 2019, S. 24).

Weiss (2013) beschreibt entlang der Phasen im psychosozialen Beratungsprozess vier Blended-Counseling-Modelle. Sie orientiert sich dabei an folgenden Beratungsphasen:

1. Orientierungsphase: Kontakt und Einstieg, Beratungsvertrag, Beziehungsaufbau
2. Klärungsphase: Problemdefinition, Analyse, Zielsetzung, Vorgehensplan
3. Veränderungsphase: Durchführung und Erfolgskontrolle
4. Abschlussphase: Sicherung der Kontinuität (S. 14–16)

Da Weiss (2013) – wie vorhin erwähnt – digitale Beratung auf textbasierte Kommunikationsformen einschränkt, werden ihre Modelle nachfolgend an das in der vorliegenden Arbeit verwendete Verständnis von digitaler Beratung adaptiert. Verdeutlicht wird dies durch die Verwendung des Ausdrucks «digital» anstatt des von Weiss (2013) verwendeten Begriffs «online».

### ❖ Modell «Orientierung digital»

Wie in Abbildung 3 ersichtlich, finden in Weiss' Modell (2013) Erstkontakt und Einstieg digital statt, um für die Problemdefinition und Zielsetzung ins Kontaktsetting zu wechseln, welches bis zum Ende der Beratung fortgesetzt wird. Gegebenenfalls kann in der Abschlussphase nochmals auf digitalen Kontakt umgestellt werden.

**Abbildung 3: Beratungsprozess im Modell «Orientierung digital»**



Quelle: basierend auf Weiss (2013, S. 38)

Dieses Modell eignet sich für Adressatinnen und Adressaten, welche zwar eine Präsenzberatung in Anspruch nehmen möchten, zuvor jedoch einen unverbindlicheren Kontakt wünschen. Die digitale Kontaktaufnahme zu Beginn einer Beratungsbeziehung ermöglicht zuweilen eine offenere Problemmunikation als ein persönliches Gespräch. Dies gilt insbesondere für schambehaftete und gesellschaftlich tabuisierte Themen (Weiss, 2013, S. 38–41). Die schriftliche Kommunikation ermöglicht den Betroffenen, Distanz zum eigenen Problem zu schaffen und es zu strukturieren (Knatz, 2009, S. 65).

### ❖ Modell «Veränderung digital»

Abbildung 4 zeigt das Modell «Veränderung digital», in welchem die Orientierungs-, Klärungs- und Abschlussphase im Präsenzsetting stattfinden und die Veränderungsphase digital. Alternativ kann auch die Orientierungsphase digital durchgeführt werden.

**Abbildung 4: Beratungsprozess im Modell «Veränderung digital»**



Quelle: basierend auf Weiss (2013, S. 46)

Dieses Modell eignet sich vor allem für komplexe Problemsituationen oder Mehrfachproblematiken, bei denen die Klärungsphase zeitintensiv und aufwändig ist. Bei der Umsetzung des Handlungsplans sind oftmals keine längeren Gespräche mehr nötig, weil bereits viel Vorarbeit geleistet wurde und die Klientinnen und Klienten Aufgaben autonom bewältigen können. Die sukzessive Ablösung von der beratenden Person begünstigt auch die Nachhaltigkeit der Beratung. Sinnvoll zur Stärkung der Veränderungsmotivation sind in dieser Phase regelmässige, bei Bedarf auch häufige Kurzkontakte (Weiss, 2013, S. 46–48).

### ❖ Modell «Abschluss digital»

Dieses Modell bietet Gelegenheit, die Abschlussphase über einen längeren Zeitraum zu gestalten und dadurch Veränderungen nachhaltig zu fördern. Wie in Abbildung 5 dargestellt, wird dazu in der Abschlussphase digital gearbeitet (Weiss, 2013, S. 54–57).

**Abbildung 5: Beratungsprozess im Modell «Abschluss digital»**

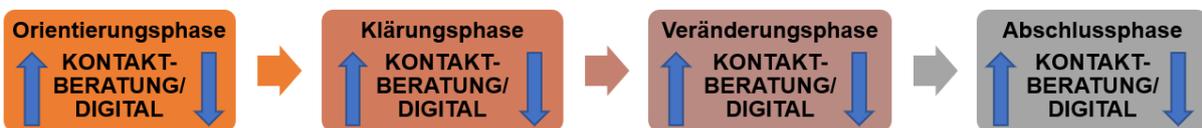


Quelle: basierend auf Weiss (2013, S. 54)

### ❖ Modell «Flexibler Wechsel»

Im letzten Modell wird die Beratungsform flexibel, je nach momentanem Bedarf und Zielsetzung eingesetzt. Abbildung 6 illustriert, dass in jeder Prozessphase zwischen Kontakt- und digitaler Beratung gewechselt werden kann.

**Abbildung 6: Beratungsprozess im Modell «Flexibler Wechsel»**



Quelle: basierend auf Weiss (2013, S. 54)

Von Beginn der Beratung an wird transparent gemacht, dass die Möglichkeit zum Settingwechsel besteht und dieser sowohl von der Fachperson als auch von der ratsuchenden Person initiiert werden kann. Dadurch ist ein passgenauer Beratungsprozess möglich (Weiss, 2013, S. 58).

Vier ähnliche, jedoch vom Beratungsprozess losgelöste Varianten des Blended Counseling stellen Engelhardt und Reindl (2016) vor:

1. Start mit Distanzberatung → Weiterführung mit Kontaktberatung
  2. Start mit Distanzberatung → Weiterführung mit Kontakt- und Distanzberatung
  3. Start mit Kontaktberatung → Weiterführung mit Distanzberatung
  4. Start mit Kontaktberatung → Weiterführung mit Distanz- und Kontaktberatung
- (S. 136–138)

Engelhardt (2018, S. 129–132) beschreibt diese Varianten als eine Flexibilisierung der Modelle von Weiss (2013).

Der Einsatz von Blended Counseling in der Schweiz wurde in einer explorativen Studie in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit untersucht. Neben Schulsozialarbeit sowie Jugend- und Suchtberatung wurde mit einem Sozialdienst auch ein hochschwelliges

Beratungsangebot in die Studie einbezogen. Die Untersuchung kam zum Schluss, dass Fachpersonen digitale Kommunikationskanäle nutzen, der Einsatz jedoch situativ und nicht konzeptbasiert erfolgt. Die Intensität der Nutzung digitaler Medien ist abhängig von der Ziel- respektive Altersgruppe der Klientinnen und Klienten und den technischen Voraussetzungen. Zudem spielen Datenschutzbedenken eine bedeutende Rolle (Flammer & Hörmann, 2018, S. 16–18; Hörmann, 2018, S. 203–208).

In einem weiteren Forschungs- und Entwicklungsprojekt untersuchten Hörmann et al. (2019) die Anwendung von Blended Counseling in der Suchtberatung genauer. Es zeigte sich, dass die Präsenzberatung in der Untersuchungsphase am meisten vorkam, gefolgt von Telefonkontakten und Kommunikation mittels E-Mail. Am wenigsten wurden Kurznachrichten wie SMS oder WhatsApp genutzt (S. 61–74).

In einer Studie von Eser Davolio, Kunz Martin, Meier und Adili (2021) zur Beratung während des Covid-bedingten Lockdowns zeigt sich, dass ein Grossteil der Befragten keine Kontaktberatung anbot und dass das Telefon der häufigste Ersatz für Präsenzberatung war. Im Gegensatz zu vorher wurde stattdessen das Telefon auch für komplexere und psychosoziale Beratungen eingesetzt. Kommunikation per E-Mail kam ebenfalls regelmässig zum Zug, häufig für den Austausch von Dokumenten und Informationen. Zudem arbeitete man oft mit Kurznachrichten. Nur wenige Befragte setzten während des Lockdowns videobasierte Tools ein. Bei der Wahl der Kommunikationsform spielten sowohl pragmatische als auch datenschutzrechtliche Überlegungen eine Rolle. Die Zukunft der Beratung sehen die Befragten beim Blended Counseling, wobei sich die Wahl der Beratungsform an den Klientinnen und Klienten mit ihren Kompetenzen, Affinitäten und ihrer Infrastruktur sowie an den Beratungsinhalten ausrichten sollte. Erstgespräche, formal juristische Angelegenheiten und Beratungsinhalte mit hoher Verbindlichkeit sollten vorzugsweise im Präsenzsetting stattfinden. Die Analyse zeigt, dass der sinnvolle Einsatz von Distanzberatung vor allem abhängig ist von der Art und Komplexität des Beratungsthemas und weniger davon, ob es sich um eine freiwillige Beratung oder eine Beratung im Pflichtkontext handelt. (S. 5–10, S. 12–21).

### **2.2.5 Beratungskontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

Unter wirtschaftlicher oder gesetzlicher Sozialhilfe werden in dieser Master-Thesis individuelle, bedarfsabhängige und in der Regel ursachenunabhängige materielle und immaterielle Leistungen an Einzelpersonen und Haushalte verstanden, die im öffentlichen Auftrag erbracht werden. Die Sozialhilfe sichert als letztes Auffangnetz die minimale Existenz Armutsbetroffener. Die Regelung der Sozialhilfe liegt in der Kompetenz der Kantone (Müller de Menezes, 2012, S. 16–19). Da es kein Bundesrahmengesetz zur Sozialhilfe gibt, nimmt die Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) eine wegweisende Rolle ein. Die SKOS

definiert Richtlinien zur Ausgestaltung der Sozialhilfe, die von den Kantonen als verbindlich erklärt werden können.<sup>6</sup>

Nebst der materiellen Grundsicherung soll die Sozialhilfe gemäss SKOS-Richtlinien (2021) auch persönliche Hilfe leisten, welche «... darauf ab[zielt], Menschen in belastenden Lebenslagen durch individualisierte Massnahmen zu stabilisieren und zu stärken» (B.1: Zweck der persönlichen Hilfe). Die persönliche Hilfe umfasst Beratung und Begleitung, welche auf die individuelle Lebenslage der Betroffenen abgestimmt ist (SKOS, B.3: Inhalt, Art und Umfang der persönlichen Hilfe). Der Kanton Bern übernimmt dieselben Ziele im Sozialhilfegesetz SHG in den Artikeln 22, 23, 29 und 30–39.

Beim Betrachten der Ziele und Prinzipien der Sozialhilfe wird deutlich, dass Sozialdienste nicht den isolierten Auftrag haben, finanzielle Unterstützung zu leisten. Vielmehr geht es darum, einen umfassenden psychosozialen Beratungsauftrag zu erfüllen. Doch stossen Sozialarbeitende diesbezüglich immer wieder an ihre Grenzen, weil ihr Berufsalltag von Kosten- und Zeitdruck geprägt ist (Müller de Menezes, 2012, S. 37–38).

Kommunikation und damit auch Beratung sind abhängig vom jeweiligen Kontext, in dem sie stattfinden. Der Kontext beeinflusst die Interpretations- und Verstehensleistung sowie das Kommunikationsverhalten (Höflich, 2016, S. 30–31). Der Sozialhilfekontext ist von den Umständen geprägt, unter welchen sich die Klientinnen und Klienten an die Sozialdienste wenden, und durch die Voraussetzungen, welche für den Erhalt der finanziellen Unterstützung zu erfüllen sind. Im Bereich der Sozialhilfe ist die Verwendung des Begriffs «Pflichtkontext» angemessen. Der Ausdruck verweist auf die Verpflichtung der Klientel zu einer Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst, um eine Gegenleistung zu erhalten. Konkret sind Menschen verpflichtet, mit dem Sozialdienst zusammenzuarbeiten und den Weisungen des Sozialdienstes Folge zu leisten, um im Gegenzug wirtschaftliche Sozialhilfe zu erhalten. Zum Bezug von Sozialhilfe sind betroffene Menschen verpflichtet, weil sie bei einem Verzicht von empfindlichen finanziellen Konsequenzen betroffen wären.

Müller de Menezes (2012) erläutert, dass die Beziehung zwischen den Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten aufgrund gesetzlicher Grundlagen asymmetrisch ist, mit einem ungleich höheren Machtpotenzial bei den Sozialarbeitenden. Dennoch können Sozialarbeitende über eine möglichst symmetrische Beziehungsgestaltung und einen transparenten Umgang mit ihrer Kontrollfunktion eine konstruktive Zusammenarbeit mit ihrer Klientel erreichen (S. 74, 79, 238–241).

Bei Distanzberatung im Sozialhilfekontext müssen die Ressourcen der Adressatinnen und Adressaten beachtet werden. Auch dem Datenschutz gehört Aufmerksamkeit. Die Sozialhilfe muss sich damit auseinandersetzen, welche digitalen Kanäle für die Kommunikation mit den

---

<sup>6</sup> Die SKOS-Richtlinien sind im Internet frei zugänglich und können wie folgt abgerufen werden: <https://skos.ch/skos-richtlinien/aktuelle-richtlinien/>

Klientinnen und Klienten genutzt werden können (Geisler, 2019, S. 104–105). Die digitale Beratung stellt für die Schweizer Sozialdienste nach wie vor eine Herausforderung dar, wie die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) in ihrem Bericht zur Covid-19-Pandemie vom Januar 2021 erläutert. Einerseits fehle es oft an der nötigen Ausstattung und andererseits auch an den erforderlichen digitalen Kompetenzen (SKOS, 2021, S. 3).

## 2.3 Beratungsqualität

Es gibt unterschiedliche Positionen und Definitionen zu Qualität in der Sozialen Arbeit. Je nach Erwartungen an ein Produkt oder an eine Dienstleistung werden die Kriterien für eine gute Qualität unterschiedlich bestimmt (Schmidhäusler, 2016, S. 6). Die Erwartungen können von Person zu Person oder von Bezugsgruppe zu Bezugsgruppe anders sein, was der Qualität einen subjektiven Charakter verleiht. Merchel (2013) nennt die Perspektive der Adressatinnen und Adressaten, die organisatorische Sichtweise der Leistungserbringer sowie die fachbezogene Perspektive (S. 41) und präsentiert eine stimmige Definition von Qualität, weil sie ihrer Vielschichtigkeit gerecht wird:

«Qualität» ist also zu verstehen als ein Konstrukt, bei dem Personen sich (implizit oder explizit) in einem Vorgang der Normsetzung auf Bewertungsmaßstäbe verständigt haben und diese unter Einbeziehung ihrer Erwartungen auf einen Gegenstand oder einen Prozess beziehen. Qualität ist eine reflexive, substantiell auf Diskurs verwiesene Kategorie. (Merschel, 2013, S. 44)

Da Qualität etwas Vielschichtiges, Subjektives, gemeinsam Konstruiertes und Perspektivenbezogenes ist, gestaltet sich die Bestimmung guter Beratungsqualität schwierig. Diese Arbeit hat denn auch nicht den Anspruch, gute Beratungsqualität eindeutig zu definieren. Dazu wäre eine umfassende Auseinandersetzung nötig, die im Rahmen dieser Master-Thesis nicht möglich ist. Vielmehr geht es im Folgenden darum, eine Auswahl an Elementen herauszuarbeiten, welche für die Einschätzung von Beratungsqualität herangezogen werden können und für die Untersuchung der Fragestellungen hilfreich sind.

Die Forschung zu Auswirkungen von Distanzberatung und Blended Counseling auf die Beratungsqualität steht am Anfang und die Datenlage mit Fokus auf die wirtschaftliche Sozialhilfe ist (noch) dünn. Forschungsergebnisse, die sich nicht explizit auf den Sozialhilfekontext beziehen, lassen sich nicht vorbehaltlos auf die Beratungsarbeit eines Sozialdienstes übertragen. Elemente wie Anonymität, niederschwelliger Zugang oder Freiwilligkeit erhalten im Pflichtkontext, wie er in Kapitel 2.2.5 beschrieben ist, eine eigene Bedeutung.

### 2.3.1 Beratungsbeziehung

Wie in Kapitel 2.2.1 dargelegt, kommt der Beratungsbeziehung im Beratungsprozess eine grosse Bedeutung zu und steht entsprechend in Zusammenhang mit Beratungsqualität. Eine gelingende Beratungsbeziehung kann entstehen, wenn dem Gegenüber mit Wertschätzung, Empathie und Echtheit begegnet wird (Geisler, 2019, S. 100). Die Beziehungsgestaltung und die Vertrauensbasis hängen eng mit den Möglichkeiten der Sozialarbeitenden zusammen, Einfluss auf das Handeln der Klientinnen und Klienten zu nehmen und Veränderungen zu fördern. Der Erfolg von Veränderungsbestrebungen korreliert jedoch auch mit der Motivation der Klientinnen und Klienten und ihrer Bereitschaft zur Mitarbeit. Deshalb darf die Qualität der Beratung nicht (nur) am Erreichen intendierter Veränderungen gemessen werden (Müller de Menezes, 2012, S. 70–71, S. 78–79; Schäfter, 2010, S. 43–45; Zobrist & Kähler, 2017, S. 41).

Die Gestaltung der Arbeitsbeziehung gehört zum beraterischen Handeln und Beratende benötigen spezifische Kompetenzen dazu (Mayer, 2009, S. 212). Beziehungsgestaltung ist herausfordernd und braucht zuweilen Zeit. Ansen (2006) weist darauf hin, dass eine zu Beginn fehlende Bereitschaft der Klientel, sich auf eine Beratungsbeziehung einzulassen, kein Hindernis für die Weiterführung der Beratung sein dürfe. Häufig seien Betroffene verunsichert, schämten sich für ihre schwierige Lage und/oder hätten unerfreuliche Erfahrungen gemacht. Vertrauen müsse daher behutsam und gleichwohl beharrlich aufgebaut werden (S. 108–112).

In einer Beratungsbeziehung nehmen die Akteure unterschiedliche Rollen ein, welche strukturell vorgegeben sind. Mit der Rolle sind Verhaltenserwartungen und rollenspezifische Aufgaben verbunden. Zwischen den Rollen der Beratenden und denen der Klientinnen und Klienten besteht eine Asymmetrie. Je nach Rollen- und Beratungsverständnis ist das Machtgefälle unterschiedlich ausgeprägt. Wichtig im Beratungsprozess ist, dass immer auch Phasen mit symmetrischen Interaktionen angestrebt werden (Schäfter, 2010, S. 48–57). Mayer (2009) nimmt die Rollenklärung auf, verbindet sie mit der Auftragsklärung und bezeichnet die beiden Elemente als eine Strategie zur Beziehungsgestaltung, die den ganzen Beratungsprozess begleiten sollte (S. 212–213). Den Klientinnen und Klienten wird mit der klaren Auftrags- und Rollenklärung ermöglicht, realistische Erwartungen an die Beratung zu entwickeln und die Beteiligten können besser mit dem Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle umgehen, was insbesondere im Zwangs- und Pflichtkontext wichtig ist (Zobrist & Kähler, 2017, S. 41, S. 53–63). Eine weitere Strategie ist das Aushandeln von Zielen. Gerade in Zwangs- und Pflichtkontexten ist es wichtig, dabei Spielräume zu entdecken, innerhalb derer die Klientinnen und Klienten mitentscheiden können. Kongruenz und Echtheit, Wertschätzung und Akzeptanz sowie Empathie taugen ebenfalls zur Beziehungsgestaltung (Mayer, 2009, S. 213–215; Zobrist & Kähler, 2017, S. 41, S. 53–63).

Eine Besonderheit im Zwangskontext, welche auf den Pflichtkontext der Sozialhilfe übertragen werden kann, ist die Gefahr der Verantwortungsumkehr. Die Beratenden befinden sich in diesen Kontexten zuweilen in einer paradoxen Situation. Sie arbeiten manchmal mit Personen, die nicht mit ihnen arbeiten wollen, und sie sollen Ziele erreichen, die nicht per se auch die Ziele ihrer Klientel sind. Dadurch befinden sich die vermeintlich mächtigeren Beratenden in der schwächeren Position, weil sie von den Betroffenen wollen, dass diese etwas verändern. Im ungünstigsten Fall kommt es dabei zur Verantwortungsumkehr, bei der die Beratenden die Verantwortung für etwas übernehmen, für das sie eigentlich nicht verantwortlich sein können. Die dadurch unter Druck geratenen Fachpersonen kommen verstärkt ins Handeln und die Klientinnen und Klienten können sich zurücklehnen (Mayer, 2009, S. 218–219).

### **2.3.2 Bedeutung der nonverbalen Kommunikation für die Beratungsqualität**

Da nonverbale Signale wie in Kapitel 2.1.3 aufgezeigt in der Kommunikation eine wichtige Funktion einnehmen, ist die Beachtung nonverbaler Verhaltensweisen für die Beratungsqualität bedeutend. Nonverbale Zeichen der Klientinnen und Klienten dienen den Fachpersonen genauso wie Worte als Basis für ihre Einschätzung. Mit angemessener Nähe und Zuwendung können die Beratenden wiederum Aufmerksamkeit und Interesse signalisieren. Im Zusammenwirken des nonverbalen Ausdrucks zwischen den Kommunizierenden zeigt sich die Beziehungsqualität. Schenkt die Fachperson dem nonverbalen Verhalten ihres Gegenübers Beachtung, erhält sie Informationen darüber, inwieweit die Klientin oder der Klient Vertrauen hat und sich öffnen kann (Schäfter, 2010, S. 135–140).

Bei der Distanzberatung stehen nicht alle Sinneskanäle für die Kommunikation zur Verfügung. Insbesondere die E-Mail-Beratung ist davon betroffen, weil sowohl verbale als auch nonverbale Kanäle wegfallen. Da nebst der Sprache vornehmlich Mimik und Gestik die Kommunikation begleiten, fehlen in der E-Mail-Beratung wichtige Hinweise zur Interpretation des Mitgeteilten. Der Kompensation dienlich wäre die Verschriftlichung dieser ausbleibenden Informationen (Engelhardt, 2018, S. 47–49, S. 53–54). Aber auch die Videoberatung ist von einer solchen Kanalreduktion betroffen. So hat Matthias Riedel, Professor für Soziologie am Departement für Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule, in einem Interview<sup>7</sup> darauf hingewiesen, dass bei der videobasierten Kommunikation eine sinnliche Qualität verloren geht, weil Gerüche oder Berührungen, aber auch Mimik und Körpersprache nicht richtig erfahren werden können. Pfab (2020) stört sich am Ausdruck Kanalreduktion. Er schlägt vor, von Kanalkonzentration zu sprechen, weil die Konzentration auf einen oder zwei Kanäle das Fehlen anderer Kanäle ausgleichen könne (S. 78).

---

<sup>7</sup> Der Bund vom 31.05.2021, S. 17.

### 2.3.3 Beratungsqualität bei Blended Counseling

Hörmann et al. (2019) haben die Anwendung von Blended Counseling in der Suchtberatung anhand von Fallverläufen qualitativ untersucht. Blended Counseling wird in ihrer Studie sowohl von den Fachpersonen als auch von der Klientel positiv bewertet. Die Beratenden beobachteten durch den Einsatz unterschiedlicher Beratungsformen verstärkte Kontinuität im Beratungsprozess. Die Möglichkeit, den Beratungsprozess zeitweise ohne Präsenztermine zu gestalten, führte zudem zu einer zeitlichen Entlastung der Fachpersonen. Es zeigte sich, dass ein Wechsel von der Präsenz- in die Distanzberatung beispielsweise dann hilfreich ist, wenn die Klientinnen und Klienten aus gesundheitlichen oder finanziellen Gründen wenig mobil sind oder nicht über die zeitlichen Ressourcen für Gespräche vor Ort verfügen. Als bereichernd erachteten die Fachpersonen auch die Möglichkeit, zwischen den Präsenzkontakten per E-Mail oder Kurznachricht Feedbacks zur Befindlichkeit zu erhalten. Tendenziell wurden Präsenz- und Telefonberatungen für vertiefte Beratungsgespräche genutzt und E-Mail und Kurznachrichten-Kontakte für den kürzeren Informationsaustausch. Vereinzelt wurde festgestellt, dass gewisse Klientinnen und Klienten bei drohendem Beratungsabbruch telefonisch nicht erreichbar waren, jedoch auf Kurznachrichten oder E-Mails reagierten. Kurznachrichten wurden auch für dringende Anliegen in Krisensituationen als hilfreich erlebt. Für die Klientinnen und Klienten konnte schriftbasierter Austausch zu Selbstreflexion und Entlastung in Krisensituationen beitragen. Kontaktberatungen setzten die Fachpersonen in nicht akuten Situationen ein, wenn eine Zielvereinbarung anstand, die Beziehung gestärkt werden sollte oder sie sich einen Eindruck vom Gesundheitszustand der Klientel machen wollten. Die Studie kam zum Schluss, dass individuelles Mediennutzverhalten, Mediennutzungskompetenzen und schriftliche Ausdrucksfähigkeit der Klientel einen wesentlichen Einfluss auf die Wahl der Beratungsform haben. Aus Sicht der Fachpersonen gelang mit Blended Counseling Krisenintervention besser, weil vielfältige Kontaktmöglichkeiten bestehen. Zudem wirkt Blended Counseling ihnen zufolge stabilisierend auf die Beratungsbeziehung und der Beratungsprozess kann intensiviert werden. Die Fachpersonen hatten überdies den Eindruck, ihre Klientinnen und Klienten besser in deren Lebenswelt abholen zu können. Als herausfordernd für die Klientel wurden die technischen Hürden bei der digitalen Beratung, das Einhalten von Vereinbarungen, die telefonische Erreichbarkeit der Fachperson und ungenügende Sprachkenntnisse gesehen. Für die Fachpersonen ist das effektive Formulieren und das fristgerechte Antworten bei der schriftbasierten Kommunikation komplex. Zudem fehlt bei der E-Mail-Beratung die unmittelbare Verständnissicherung. Beim telefonischen Kontakt finden sie es anspruchsvoll, die richtigen Worte zu finden und die Klientinnen und Klienten zu erreichen (S. 61–74).

Auf Grundlage ihrer Forschung haben Hörmann et al. (2019) Qualitätsansprüche an einen Blended-Counseling-Prozess herausgearbeitet. Dabei haben sie folgende praxisorientierte Grundsätze definiert:

- ❖ **Bedürfnisorientierung:** Ausrichtung der Beratungsformen an den kommunikativen Vorlieben und Bedürfnissen der Klientel
- ❖ **Niederschwelligkeit:** einfacher Beratungszugang, auch orts- und zeitunabhängig
- ❖ **Orientierung an Medienaffinität** der Klientinnen und Klienten
- ❖ **Lebensweltnähe:** Einbezug digitaler Medien aus dem Alltag der Klientel
- ❖ **Flexibilität im Beratungsverlauf:** Einbezug unterschiedlicher Medien
- ❖ **Ausrichtung an möglichen Lösungen:** kleine, zielführende Schritte durch kurzfristige Kontaktmöglichkeiten dank Einsatz digitaler Medien (S. 87, S. VII Anhang A)

Eser Davolio et al. (2021) gingen explorativ der Frage nach, welche Bilanz Sozialarbeitende in der Sozialberatung aus den Erfahrungen in der Gesprächsführung vor, während und nach dem Covid-19-bedingten Lockdown zogen und untersuchten auch einige Aspekte zur Beratungsqualität. Die Daten wurden mittels Fokusgruppendifkussionen, Einzelinterviews und einer Online-Umfrage gewonnen. In der Studie wird der Wegfall vieler nonverbaler Kommunikationsanteile thematisiert, was zu einem bewussten Hinhören und Zeitgeben bei der Telefonberatung führte. Die Befragten stellten weiter fest, dass in Telefonberatungen ein geringerer Flexibilisierungsgrad besteht und hauptsächlich auf die Anfangsanliegen fokussiert wird. Als ungünstig für Gespräche mit emotionalem, juristischem oder persönlichem Inhalt wurde erachtet, wenn sich Klientinnen und Klienten während des Gesprächs an öffentlichen Orten befinden. Grundsätzlich wird Distanzgesprächen ein informellerer Charakter zugeschrieben und die Sozialarbeitenden erlebten die Klientel entspannter. Sie empfanden eine schwächere Asymmetrie in der Beziehung. Bei der Videokommunikation wurden aufgrund des visuellen Kontakts geringere Unterschiede zur Präsenzberatung festgestellt als zwischen Telefon- und Präsenzberatung. Der videobasierten Beratung schreibt man insgesamt eine fast gleich hohe Qualität zu wie der Präsenzberatung. Die Beurteilung der Beziehungsqualität bei der Distanzberatung fiel unterschiedlich aus. Rund 60% der Sozialarbeitenden stellten eine Veränderung fest. Davon fand rund die Hälfte der Befragten, dass sich die Beziehungsqualität im Distanzsetting verbessert habe und die andere Hälfte erachtete sie eher als verschlechtert. Insbesondere bei Neukontakten empfehle es sich, das Erstgespräch videobasiert abzuhalten, weil es dadurch besser gelinge, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Bestand bereits vor dem Lockdown eine Beziehung zu den Betroffenen, wurde keine nennenswerte Veränderung durch die Distanzberatung beobachtet. Bei Personen mit sprachlichen Hürden empfehlen die Befragten videobasierte Beratung, weil das Wahrnehmen der Mimik und Gestik die Kommunikation erleichtere und optische Hilfsmittel eingesetzt werden könnten. Die Telefonberatung wurde für den Kontaktaufbau als weniger geeignet eingestuft. Die Anwendung verschiedener Settings sei förderlich für den regelmässigen Austausch. Personen, die

nicht auf die Beratungsstelle kommen könnten, würden zudem besser erreicht. Einige Sozialarbeitende stellten fest, dass bei Distanzgesprächen schambehaftete, schwierige Themen weniger häufiger besprochen werden. Die Niederschwelligkeit der Distanzberatung wurde praktisch durchwegs als Vorteil gesehen. Die Zuverlässigkeit beim Einhalten von Terminen und die Verbindlichkeit wurden gegenüber früher als höher bewertet. Die Mehrheit der Befragten stellte keine Veränderung in Bezug auf die Kooperationsbereitschaft der Klientel fest. Das Auffangen von emotional schwierigen Situationen beurteilten einige Sozialarbeitende im Distanzsetting als einfacher, andere als herausfordernder. Der beschränkte Bildausschnitt bei der videobasierten Beratung führt gemäss den Sozialarbeitenden zu einer Kanalreduktion, weil zum Beispiel die Hände nicht gesehen werden können. In der schriftlichen E-Mail-Kommunikation könne der Einsatz von Emojis beim Beschreiben von Emotionen und Befindlichkeiten hilfreich sein (S. 5–10, S. 12–21).

Der aktuelle Forschungsstand zu Blended Counseling zieht die Sichtweise der Klientel nur punktuell mit ein und bleibt bezüglich Beratungsqualität eher oberflächlich. Dies bestätigen zum Beispiel Eser Davolio et al. (2021) und regen an, in einem weiteren Schritt die Perspektive der Klientel zu untersuchen und den Fokus stärker auf die Beratungsqualität zu richten (S. 35). Daran knüpft diese Master-Thesis an, indem sie Blended Counseling in der gesetzlichen Sozialhilfe mit Blick auf die Beratungsqualität erforscht und die Sichtweise der Adressatinnen und Adressaten miteinbezieht.

#### **2.3.4 Beratungsqualität in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

Schmidhäusler (2016) hat in seiner Master-Thesis die Qualitätsvorstellungen der Sozialdienste im Kanton Freiburg untersucht. Dabei stellte er fest, dass die Vorstellung von Qualität stark auf persönliche Hilfe im Sinne von psychosozialer Beratung zielt und weniger auf die materielle Sozialhilfe. Das bedeutet, dass Qualität in Verbindung gebracht wird mit dem Umgang mit den Klientinnen und Klienten. Sie sollen sich gehört, ernst genommen und verstanden fühlen. Sozialarbeitende sollen die Probleme hinter der finanziellen Notlage erkennen. Ein gemeinsames Problemverständnis soll geschaffen werden. Auch das Arbeiten nach bestimmten methodischen Ansätzen wird als Voraussetzung für eine gute Qualität erachtet. Die Sozialarbeitenden betrachten die Arbeit an klaren Zielen und prozesshaftes Vorgehen als wichtig. Ein reflektierter Umgang mit dem doppelten Mandat wurde ebenfalls verlangt. In Bezug auf die materielle Sozialhilfe wurde vor allem die Pflicht zur Informationsvermittlung über Rechte und Pflichten sowie der Auftrag zur korrekten und zeitnahen Überprüfung der Anspruchsberechtigung erwähnt (S. 39–46).

Die Ergebnisse der Studie von Schmidhäusler (2016) zeigen, dass sich die Vorstellungen von Beratungsqualität in der wirtschaftlichen Sozialhilfe weitgehend mit der Beschreibung von Beratungsqualität in den Kapiteln 2.3.1 bis 2.3.3 decken und damit nicht von einer allgemeinen Vorstellung von Beratungsqualität in der Sozialen Arbeit abweichen.

## 2.4 Präsenzberatung versus Distanzberatung

Nachdem durch die Auseinandersetzung mit Kommunikation, Beratung und Beratungsqualität eine theoretische Basis besteht, wird ergänzend ein Blick auf den Forschungsstand zu Stärken und Schwächen der unterschiedlichen Beratungsformen geworfen.

Die Einschätzungen zur Gleichwertigkeit von Distanz- und Kontaktberatung gehen auseinander. Schaper (2013) ist in ihrer theoretischen Analyse zum Schluss gekommen, dass digitale Beratung nur eine gleichwertige Alternative zur Kontaktberatung sein kann, wenn die Beratungsbeziehung keine tragende Rolle für den Beratungserfolg übernimmt. Da dies in der Sozialen Arbeit nur bei rein informationsvermittelten Angeboten der Fall sei, vertritt sie die Haltung, dass Kontaktberatung qualitativ höher einzustufen sei als digitale Beratung. Ihr zufolge sei aufgrund der Kanalreduktion eine subjektangepasste und situationsbezogene Beratung sowie eine ganzheitliche Problemerkennung kaum möglich. Des Weiteren bemängelt Schaper (2013) an der Distanzberatung, dass Ratsuchende nicht mitbekommen, ob die Fachperson ihre Aufmerksamkeit ganz auf sie richte und dass der fehlende persönliche Kontakt verunsichernd wirken könne. Trotz ihrer Kritik anerkennt sie, dass die Beratungsqualität bei allen Beratungsformen zu einem grossen Teil von der Professionalität der Beratenden abhängt (S. 8–9).

Zbinden und Zaugg (2016) kommen in ihrer theoretischen Arbeit für das Feld der Sozialhilfe zum Schluss, dass digitale Kommunikation als Ergänzung zur Präsenzberatung bereits vorhandene Beziehungen stärken könne. Sie erachten die Distanzberatung jedoch als ungeeignet für den Beziehungsaufbau und plädieren insgesamt für einen zurückhaltenden Einsatz digitaler Medien in den Sozialdiensten. Sie begründen dies mit dem Umstand der digitalen Ungleichheit, kommunikationsbezogenen Schwierigkeiten sowie der Datensicherheit (S. 112–113).

In der bereits in Kapitel 2.2.4 erwähnten explorativen Studie favorisierten die befragten Personen die Präsenzberatung, da nur mit dieser Kontaktform eine umfassende Beratung möglich sei. Bei der E-Mail-Beratung wird die Gefahr von Missverständnissen aufgrund der Schriftbasierung als hoch erachtet. Zudem führe die höhere Verbindlichkeit schriftlicher Aussagen zu Vorsicht beim Formulieren. E-Mail-Beratung wird als besser geeignet beurteilt, wenn zuvor Präsenzberatung stattgefunden hat (Flammer & Hörmann, 2018, S. 16–18; Hörmann, 2018, S. 203–208).

In einer empirischen Untersuchung haben Bayer und Stutz (2010) Präsenzberatung, Telefonberatung und E-Mail-Beratung im Kontext weiblicher Opfer von häuslicher Gewalt aus Sicht der Beraterinnen erforscht. Die Präsenzberatung kristallisierte sich als die Beratungsform heraus, bei der die Situation der Betroffenen am besten einschätzbar ist, weil weniger Gefahr besteht, wichtige Informationen nicht zu entdecken und bei Missverständnissen direkt nachgefragt werden kann. Geschätzt wurde auch die Möglichkeit, während der Beratung

Hilfsmittel beizuziehen und methodisch vielfältig arbeiten zu können. Die fehlende Anonymität und der zeitliche Aufwand der Anreise wurden als Nachteile dieses Settings erkannt. Die zeitnahe Telefonberatung sei besonders in Krisensituationen nützlich. Die betroffenen Frauen können den Ort wählen und haben wenig Zeitaufwand. Fehlende nonverbale Kommunikation und Beratungshilfsmittel wurden als Nachteile des telefonischen Kontakts gesehen. Bei der E-Mail-Beratung wurden Niederschwelligkeit und Anonymität positiv bewertet, welche bei schambesetzten Themen wichtig sein können. Die Fachpersonen erleben die E-Mail-Beratung wegen fehlender nonverbaler und gesprochener Kommunikationsmöglichkeiten als herausfordernd und sie können Zustand und Gefährdung der Frauen weniger gut einschätzen. Es besteht ihnen zufolge auch eine erhöhte Gefahr von Missverständnissen und der Informationsaustausch bleibt oberflächlich (S. 25–47).

Mori und Lüscher (2013) nahmen in einer kontrollierten Einzelfallstudie einen Vergleich zwischen Präsenzberatung und Beratung mittels Videokonferenz im Suchtbereich auf Grundlage bereits bestehender Beratungsbeziehungen vor. Demnach erachten sowohl Klientinnen und Klienten als auch Fachpersonen den Zugang zum videobasierten Setting als einfacher, weil die Beratungen ortsunabhängig stattfinden können, die Anreise wegfällt und die Beratung auch bei Unpässlichkeiten stattfinden kann. Geschätzt wird auch die Anonymität durch den Wegfall des Besuchs der Beratungsstelle. Viele der Klientinnen und Klienten empfinden es als angenehm, während der Beratung in ihrem Zuhause zu sein. Beiden Akteursgruppen ist aufgefallen, dass ein Teil der Sinneswahrnehmung und die nonverbale Kommunikation in Videokonferenzen eingeschränkt sind. Beispielsweise ist es kaum möglich, Blickkontakt herzustellen, was vor allem die Betroffenen als irritierend erleben. Die Beratenden sind trotzdem überzeugt, den Gemütszustand der Klientel einschätzen zu können. Die Klientinnen und Klienten wiederum finden, dass sie die Reaktionen des Gegenübers weniger gut deuten können. Die Konzentration und Störfaktoren wurden innerhalb beider Akteursgruppen unterschiedlich beurteilt. Einige Personen können gleich gut oder besser fokussieren, andere wiederum fühlen sich bei der videobasierten Kommunikation durch Umgebungsgeräusche oder andere Personen stärker abgelenkt. Alle Befragten gaben an, dass bereits bestehende, vertrauensvolle Beratungsbeziehungen durch den Settingwechsel keine Veränderung erfahren. Einige Beratende sahen sogar eine positive Entwicklung. Die Klientel hat aber angegeben, bei einer länger andauernden und ausschliesslichen Beratung mittels Videokonferenz eine Beziehungsverschlechterung zu erwarten, da sie die Beratung als distanzierter und unpersönlicher erlebt. Einig sind sich beide Akteursgruppen gewesen, dass eine rein videobasierte Beratung nicht ideal ist, das Erstgespräch im Präsenzsetting stattfinden soll und eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung eine Voraussetzung für eine gelingende Videoberatung ist. Positiv eingestellt waren die Befragten gegenüber einem gemischten Beratungssetting (S. 36–52).

### 3 Konklusion und definitive Fragestellung

Aus den in Kapitel 2 erarbeiteten theoretischen Aspekten wird im Folgenden mit Blick auf das Erkenntnisinteresse eine Konklusion erarbeitet und die definitive Fragestellung daraus abgeleitet.

Wie in Kapitel 1.1 ausgeführt, ist die Soziale Arbeit mehrdimensional von der Mediatisierung und Digitalisierung betroffen (Kutscher, 2019). Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der Dimension «Kommunikation zwischen Adressierten und Professionellen», insbesondere der Kommunikation im Rahmen psychosozialer Beratung in der wirtschaftlichen Sozialhilfe (vgl. Abbildung 1).

Beratung kann – wie in Kapitel 2 gezeigt – als Präsenzberatung oder Distanzberatung vorgenommen werden. Bei einem Vergleich der verschiedenen Beratungsformen wird stets auf die Herausforderung der Kanalreduktion bei der Distanzberatung hingewiesen. Diese ist bedeutend, weil Kommunikation zu einem grossen Teil nonverbal und über verschiedene Kanäle erfolgt. Darüber, ob die Distanzberatung deswegen defizitär ist oder nicht, besteht kein Konsens. Einige Autorinnen und Autoren halten die Distanzberatung als der Präsenzberatung unterlegen. Andere wollen die Beratungsformen nicht gegeneinander ausspielen, weil jede für sich ihre Schwächen und Vorteile bei der Kanalnutzung hat. Zuweilen wird von Kanalkonzentration gesprochen, weil durch die konzentrierte Nutzung der verfügbaren Sinneskanäle der Wegfall anderer Kanäle kompensiert werden kann (vgl. Kapitel 2; Engelhardt, 2018; Mori & Lüscher, 2013; Pfab, 2020; Schäfter, 2010; Schaper, 2013; Wenzel, 2013). Tatsache ist, dass in der Distanzberatung nicht alle Kanäle der nonverbalen Kommunikation gleich gut genutzt werden können. An dieser Stelle muss offenbleiben, inwieweit der Wegfall von Kanälen die Beratungsqualität beeinflusst.

Die Beratungsbeziehung ist für den Beratungserfolg mitbestimmend (vgl. Kapitel 2.3.1; Müller de Menezes, 2012; Schäfter, 2010; Zobrist & Kähler, 2017). Es besteht ein kontroverser Diskurs darüber, ob Präsenz- und Distanzberatung in Bezug auf die Beratungsbeziehung gleichwertig sind. Die Einschätzung ist verbreitet, dass Distanzberatung wegen der Kanalreduktion nicht zum Beziehungsaufbau taugt. Gleichzeitig kann festgehalten werden, dass in der Praxis kaum negative Auswirkungen auf die Beratungsbeziehung erlebt werden. Insbesondere Blended Counseling kann sich aufgrund der Beratungsintensität und -kontinuität sogar positiv auf die Beratungsbeziehung auswirken (vgl. Kapitel 2.3.2, 2.3.3, 2.4; Eser Davolio et al., 2021; Hörmann et al., 2019; Mori & Lüscher, 2013; Zbinden & Zaugg, 2016).

Mehr als in anderen Beratungskontexten beeinflusst im Pflichtkontext das Machtgefälle die Beratungsbeziehung. Fachpersonen in der Sozialhilfe müssen daher zentrale Beratungsaspekte wie Symmetrie in der Beziehung bewusst herstellen (vgl. Kapitel 2.2.5, 2.3.1; Müller de Menezes, 2012; Schäfter, 2010). Es gibt Hinweise darauf, dass Distanzberatung bei der Klientel das Gefühl der Symmetrie erhöhen kann. Gründe dafür sind beispielsweise die Ortsun-

abhängigkeit oder die Möglichkeit, bei der E-Mail-Kommunikation den Antwortzeitpunkt selber zu bestimmen und die schriftliche Antwort zu überarbeiten (Eser Davolio et al., 2021). Ein Augenmerk muss auf das potenzielle Risiko der Verantwortungsumkehr gelegt werden (Mayer, 2009).

Blended Counseling wird schon verschiedentlich angewandt, jedoch bislang kaum konzeptbasiert eingesetzt (Hörmann et al., 2019). Die in Kapitel 2.2.4 vorgestellten Blended Counseling Modelle von Weiss (2013) und Engelhardt (2018) bieten eine gute Grundlage für die konzeptionelle Einführung von Blended Counseling. Interessant ist die Frage, inwiefern sich die verschiedenen Modelle für die gesetzliche Sozialhilfe eignen.

Die Orientierung an den in Kapitel 2.3.3 präsentierten Grundsätzen für das Blended Counseling nach Hörmann et al. (2019) verhilft zu einer hohen Beratungsqualität. Für die vorliegende Arbeit stellt sich die Frage, ob im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe nach diesen Grundsätzen gearbeitet werden kann. Da sich die Vorstellungen der Sozialdienste zu Beratungsqualität vor allem auf die Bereiche der persönlichen Hilfe und den Umgang mit der Klientel konzentrieren, kann gefolgert werden, dass die Grundsätze des Blended Counseling keinen Widerspruch zu den Qualitätsanforderung der Sozialdienste darstellen sollten (vgl. Kapitel 2.3.4; Schmidhäusler, 2016).

Aus dem in Kapitel 2 vorgestellten Stand von Theorie und Forschung können Stärken und Schwächen der verschiedenen Beratungsformen identifiziert werden. Diese werden in Tabelle 4 vorgestellt und mit einem Fazit zur Beratungsqualität versehen. Elemente, welche für alle Formen der Distanzberatung gelten, sind unter «Distanzberatung allgemein» aufgeführt, spezifische Elemente unter der jeweiligen Beratungsform.

**Tabelle 4: Beurteilung der Beratungsformen in Bezug auf die Beratungsqualität**

Beratungsform	Stärken	Schwächen	Fazit
<b>Präsenzberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Beratung und Situationseinschätzung</li> <li>• Nonverbale und verbale Kommunikation</li> <li>• Synchrone Kommunikation: unmittelbares Nachfragen und Feedback möglich</li> <li>• Beziehungsaufbau gut möglich</li> <li>• Nutzung methodischer Hilfsmittel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evtl. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit</li> <li>• Zeitintensiv</li> <li>• Zeitlich und räumlich wenig flexibel</li> <li>• Anreiseweg</li> <li>• Eingeschränkte Anonymität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Beratungsqualität möglich, hauptsächlich bedingt durch umfassende Nutzung nonverbaler und verbaler Kommunikationskanäle</li> <li>• Tendenziell hochschwellig</li> </ul>
<b>Distanzberatung allgemein</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit (oft nicht an Termin gebunden)</li> <li>• Eher niederschwelliger Beratungszugang</li> <li>• Hohe Beratungskontinuität möglich</li> <li>• Ortsunabhängigkeit</li> <li>• Wegfall Anreiseweg</li> <li>• Anonymität möglich</li> <li>• Zeitliche Entlastung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhalten der Datenschutzbestimmungen</li> <li>• Kanalreduktion</li> <li>• Sprachbarrieren</li> <li>• Keine Nutzung methodischer Hilfsmittel</li> <li>• Medienkompetenz erforderlich</li> <li>• (Bestehende) vertrauensvolle Beziehung als ideale Voraussetzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichen hoher Beratungsqualität herausfordernd, insbesondere bedingt durch Kanalreduktion und sprachliche Anforderungen</li> <li>• Tendenziell niederschwellig</li> </ul>
<b>Telefonberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synchrone Kommunikation</li> <li>• Unmittelbares Nachfragen möglich</li> <li>• Vokales Verhalten wird wahrgenommen</li> <li>• Sofortige Kontaktaufnahme möglich (Krisensituationen)</li> <li>• Wenig Zeitaufwand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anspruchsvoll, richtige Wortwahl zu treffen</li> <li>• Herausfordernd bei Sprachbarrieren</li> <li>• Nonverbale Kommunikationskanäle eingeschränkt wegen fehlendem visuellem Kontakt: keine Deutung von Körperhaltung, Gestik und Mimik</li> <li>• Ablenkung durch Nebenbeschäftigung und -geräusche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung hoher Beratungsqualität durch direktes Gespräch</li> <li>• Erschwerung hoher Beratungsqualität durch fehlenden visuellen Kontakt</li> </ul>

<b>Video-konferenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synchrone Kommunikation</li> <li>• Unmittelbares Nachfragen möglich</li> <li>• Nutzung nonverbaler Kommunikationskanäle möglich</li> <li>• Soziale Nähe durch Telepräsenz</li> <li>• Zustandseinschätzung möglich</li> <li>• Bildschirmteilen als Hilfsmittel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Voraussetzungen</li> <li>• Sinneswahrnehmungen und nonverbale Kommunikation tendenziell eingeschränkt</li> <li>• Blickkontakt schwierig</li> <li>• Körperhaltung kaum ersichtlich</li> <li>• Gefahr der kognitiven Überforderung</li> <li>• Ggf. intime Umgebung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung hoher Beratungsqualität durch direktes Gespräch sowie Telepräsenz</li> <li>• Erschwerung hoher Beratungsqualität durch leicht eingeschränkte Sinneswahrnehmung und nonverbale Kommunikation</li> </ul>
<b>Schriftbasierte Distanzberatung (E-Mail-Beratung)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anregung zu Selbstreflexion und Denkprozess durch Schriftbasiierung</li> <li>• Möglichkeit zur Überarbeitung der Nachricht</li> <li>• Zeitliche und räumliche Flexibilität</li> <li>• Eignung für schambefahene und tabuisierte Themen</li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Verhinderung von Beratungsabbrüchen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegfall nonverbaler und gesprochener Kommunikation</li> <li>• Schriftliche Ausdruckfähigkeit und effektive Formulierungen als Herausforderung</li> <li>• Fristgerechtes Antworten als zeitliche Herausforderung</li> <li>• Keine unmittelbare Verständnissicherung</li> <li>• Zustandseinschätzung schwierig</li> <li>• Gefahr von Missverständnissen</li> <li>• Zeitaufwändig</li> <li>• Wartezeiten aufgrund asynchroner Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung hoher Beratungsqualität durch Reflexionsmöglichkeit und zeitlicher und räumlicher Unabhängigkeit</li> <li>• Erschwerung hoher Beratungsqualität durch Wegfall nonverbaler und gesprochener Sprache sowie der Herausforderung des schriftlichen Ausdrucks</li> </ul>
<b>Blended Counseling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible Kontaktierung</li> <li>• Bedarfsgerechtes Angebot</li> <li>• Vielfältige Kriseninterventionsmöglichkeiten</li> <li>• Gute Beziehungskontinuität durch flexible und häufige Kontakte</li> <li>• Stabilisierend für Beratungsbeziehung</li> <li>• Lebensweltnähe</li> <li>• Profitieren von Stärken aller Beratungsformen und Abfedern der Schwächen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Hürden</li> <li>• Einhalten von Vereinbarungen als Herausforderung</li> <li>• Hoher Flexibilitätsanspruch sowohl an Fachperson als auch an Klientel</li> <li>• Telefonische Erreichbarkeit der Fachpersonen und der Klientel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Beratungsqualität möglich durch Nutzung der Stärken aller Beratungsarten, Gestaltung eines bedürfnisangepassten Beratungssettings und Stärkung der Beratungsbeziehung</li> </ul>

Quelle: eigene Darstellung

Zusammengefasst kann zum bisherigen Forschungsstand festgehalten werden, dass die Nützlichkeit und gute Qualität von Distanzberatung und insbesondere von Blended Counseling nachgewiesen ist. Die grösste Herausforderung bei der Distanzberatung ist die Kanalreduktion, die je nach Beratungsart unterschiedlich stark und in divergenter Weise erfolgt. Eine ausschliessliche Distanzberatung gilt als nicht ideal, und der vorherrschende Standpunkt ist, dass ein erstes Gespräch im Präsenzsetting stattfinden sollte. Eine bereits bestehende, vertrauensvolle Beratungsbeziehung wird als bestmögliche Voraussetzung für den Einsatz von Distanzberatung angesehen. Obwohl die Präsenzberatung nach wie vor die favorisierte Beratungsform ist und digitale Beratung teilweise von Skepsis begleitet ist, besteht sowohl bei den Fachpersonen als auch bei der Klientel eine grundsätzliche Offenheit gegenüber Distanzberatung und Blended Counseling.

Wird jede Beratungsform für sich betrachtet, werden in der Präsenzberatung am wenigsten Qualitätseinschränkungen gesehen. Aus der theoretischen Aufarbeitung kann jedoch der Schluss gezogen werden, dass Blended Counseling in Bezug auf die Beratungsqualität das grösste Potenzial hat, weil es die Vorteile aller Beratungsarten vereint und damit die bestmöglichen Voraussetzungen für eine gute Beratungsbeziehung bietet. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass eine Kombination verschiedener Beratungsformen den Beratungsprozess bereichern können und die Beratungsqualität nicht darunter leidet. Mit einer konzeptionellen Verankerung von Blended Counseling kann ein qualitativ hochstehendes, bedarfsangepasstes Beratungsangebot geschaffen werden.

Aus den vorhandenen Forschungserkenntnissen zur Beratungsqualität bei Blended Counseling können zwar keine nennenswerten Gründe abgeleitet werden, die gegen eine Übertragung auf die wirtschaftliche Sozialhilfe sprechen. Doch ist die Thematik im spezifischen Pflichtkontext wissenschaftlich bislang kaum erschlossen. Diese Master-Thesis will auf Grundlage des bestehenden Forschungsstandes einen Beitrag leisten, die Forschungslücke im Bereich der Sozialhilfe zu verkleinern. Dies führt zu folgenden definitiven Haupt- und Unterfragestellungen:

### **Wie wird Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie umgesetzt?**

- ❖ Welche Beratungsformen werden genutzt?
- ❖ Nach welchen Kriterien wird entschieden, welches Beratungssetting angewandt wird?
- ❖ Welche Einstellung besteht gegenüber Blended Counseling?

**Wie wird in der wirtschaftlichen Sozialhilfe unter Einsatz von Blended Counseling eine hohe Beratungsqualität erreicht?**

- ❖ Inwieweit werden die Beratungsqualität und die Beratungsbeziehung durch Distanzberatung respektive Blended Counseling beeinflusst?
- ❖ Welche Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling sind für den Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe hervorzuheben?
- ❖ Wie kann mit Blended Counseling ein Mehrwert bei der Beratungsqualität generiert werden?

## 4 Methodische Vorgehensweise

In einem nächsten Schritt galt es festzulegen, wie die Forschungsfragen beantwortet werden können. Da es sich bei Beratungsqualität von Blended Counseling, insbesondere im Kontext der Sozialhilfe, um ein noch wenig beforschtes Feld handelt, bietet sich eine empirische und explorative Vorgehensweise an. Für diese Master-Thesis passt ein qualitatives Verfahren, bei dem bei einer kleinen Stichprobe gewonnene Daten detailliert, ergebnisoffen und umfassend analysiert werden (Döring & Bortz, 2016, S. 149, S. 184, S. 192–193). In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen bei der Datenerhebung, -aufbereitung und -auswertung dargestellt, damit dieses nachvollziehbar wird und die Verlässlichkeit sowie Verwendbarkeit der Ergebnisse beurteilt werden können (Gläser & Laudel, 2010, S. 270).

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt auf der Erforschung der Sichtweise der Sozialarbeitenden, unter Mitberücksichtigung der Perspektive der Sozialhilfebeziehenden. Entsprechend muss ein Forschungsdesign gewählt werden, mit welchem die beiden Perspektiven mit dem gewählten Hauptfokus bei gleichzeitiger Berücksichtigung forschungsökonomischer Kriterien untersucht werden können. Das qualitative Vorgehen ist zeitintensiv. Werden Daten mittels Interviews erhoben, generiert jedes Interview für sich Aufwand. Somit kann durch die Anzahl Befragungen die zeitliche Investition beeinflusst werden. Um dem Schwerpunkt gerecht zu werden und die zeitlichen Ressourcen gezielt einzusetzen, wurden für diese Forschungsarbeit mehr Interviews mit Sozialarbeitenden als mit Sozialhilfebeziehenden geführt. Die Daten wurden mittels fünf Experteninterviews mit insgesamt neun Mitarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern sowie vier Einzelinterviews mit Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes erhoben. Die Auswertung erfolgte mittels inhaltlich-strukturierender Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018).

Während des Forschungsprozesses wurden zwecks Qualitätssicherung folgende Gütekriterien

- ❖ Verfahrensdokumentation
- ❖ Argumentative Interpretationssicherung
- ❖ Regelgeleitetheit
- ❖ Nähe zum Gegenstand
- ❖ Kommunikative Validierung
- ❖ und Triangulation

für die qualitative Forschung nach Mayring (2016) angewendet (S. 140–148)<sup>8</sup>.

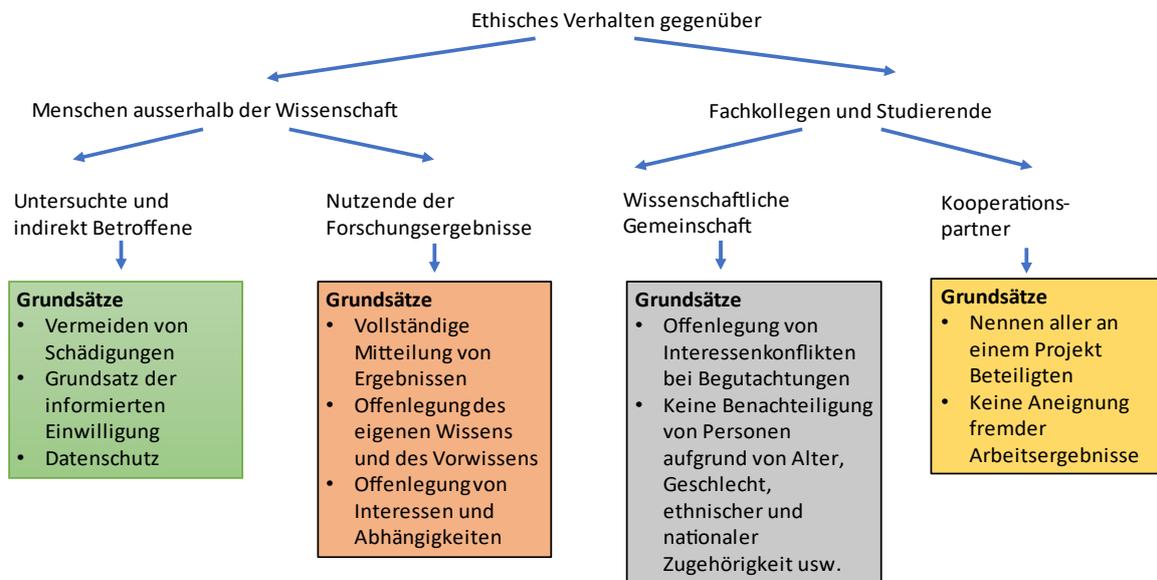
Zudem orientiert sich diese Master-Arbeit an den in Abbildung 7 dargestellten forschungsethischen Grundsätzen für die sozialwissenschaftliche Forschung nach Gläser und Laudel

---

<sup>8</sup> Aus Platzgründen wird darauf verzichtet, die Gütekriterien näher zu erläutern und deren Anwendung zu reflektieren.

(2010, S. 48–50). Die Grundsätze weisen auf erwünschtes Verhalten der Forschenden gegenüber unterschiedlichen Personengruppen hin.

**Abbildung 7: Wichtige forschungsethische Grundsätze**



Quelle: in Anlehnung an Gläser & Laudel (2010, S. 50)

## 4.1 Datenerhebung

### 4.1.1 Feldzugang und Sampling

Um die Fragestellungen mit der gewählten Methodik beantworten zu können, mussten in der gesetzlichen Sozialhilfe tätige Sozialarbeitende sowie Sozialhilfebeziehende befragt werden. Damit die Daten mit dem in der qualitativen Forschung üblichen hohen Detaillierungsgrad erhoben und analysiert werden konnten, war es für den Rahmen der Master-Thesis zielführend, auf eine kleine Auswahl an Teilnehmenden zu setzen.

Für die Erfassung der Perspektive der Sozialarbeitenden galt es idealerweise, einen Sozialdienst beizuziehen, der es erlaubte, trotz geringer Anzahl an Befragungsteilnehmenden eine gewisse Bandbreite an Personen mit unterschiedlichen Arbeitsfokussen einzubeziehen. Der Sozialdienst Stadt Bern war ein idealer Praxispartner, weil es sich um einen Dienst handelt, bei dem viele Sozialarbeitende tätig sind, eine hohe Anzahl an Klientinnen und Klienten unterstützt wird und die Beratungstätigkeit zielgruppenspezifisch erfolgt (vgl. Kapitel 1.2).

Der Entscheid, welche und wie viele Personen befragt werden sollen, hängt von der Forschungsfrage, von der dazu passenden Strategie sowie von forschungspraktischen und forschungsökonomischen Überlegungen ab (Gläser & Laudel, 2010, S. 98–101). Im vorliegenden Fall wurde zusammen mit dem Sozialdienst festgelegt, eine Sektionsleitung im Rahmen

eines explorativen Vorinterviews und acht Sozialarbeitende zu interviewen. Angestrebt war, Sozialarbeitende nach folgenden Kriterien zu rekrutieren:

- ❖ Sektionen: Anzahl Personen steht im ungefähren Verhältnis zur Grösse der Sektion. Keine Personen arbeitet bei der Fachstelle Existenzsicherung, da dort kaum Beratungen vorgenommen werden.
- ❖ Dienstalter: Es sind idealerweise Personen, welche vor der Covid-19-Pandemie bereits mindestens während eines Jahres beim Sozialdienst tätig waren.

Weitere Merkmale wie Geschlecht oder Alter der Personen wurden nicht vorgegeben. Folgende Zusammensetzung der Stichprobe ergab sich nach der Rekrutierung:

**Tabelle 5: Zusammensetzung Stichprobe «Sozialarbeitende»**

Geschlecht	Sektion	Dienstalter im Sozialdienst Stadt Bern	Arbeitspensum
Männlich	Sektionsleiter eines Beratungsteams	12 Jahre	90%
Männlich	Intake	22 Jahre	100%
Weiblich	Beratung	4,5 Jahre	90%
Männlich	Beratung	1.5 Jahre	80%
Männlich	Beratung	2,5 Jahre	70%
Weiblich	Fachstelle Junge Erwachsene	31 Jahre	90%
Weiblich	Fachstelle Junge Erwachsene	20 Jahre	80%
Weiblich	Fachstelle Suchthilfe	23 Jahre	80%
Männlich	Fachstelle Suchthilfe	7 Jahre	70%

Quelle: eigene Darstellung

In Tabelle 5 ist ersichtlich, dass sich eine ausgewogene Stichprobe hinsichtlich Tätigkeitsfelder und Geschlechter ergab und dass eine Person das Kriterium «Dienstalter» nicht erfüllte.

Die Rekrutierung der Sozialhilfebeziehenden gestaltete sich schwierig, weshalb der Entscheidung, den Schwerpunkt auf die Perspektive der Sozialarbeitenden zu legen, auch aus forschungspraktischen Gründen Sinn machte. Der Sozialdienst Stadt Bern verfügte über zu wenig zeitliche Ressourcen, um den Zugang zu interessierten Klientinnen und Klienten zu ermöglichen. Deshalb wurde der Kontakt zu Sozialhilfebeziehenden via Kompetenzzentrum Arbeit (KA) hergestellt. Das KA ist für die berufliche und soziale Integration der Klientel des Sozialdienstes Stadt Bern zuständig. Die Coaches des KA haben engen Kontakt zur Zielgruppe und können deshalb potenziell interessierte Personen gezielt ansprechen.

Vier Sozialhilfebeziehende, welche folgende Kriterien grösstenteils erfüllt haben, stellten sich für die Studienteilnahme zur Verfügung:

- ❖ Sprache: Die Deutschkenntnisse sind für die Teilnahme an einem qualitativen Interview ausreichend.
- ❖ Dauer Sozialhilfebezug: Der Unterstützungsbeginn liegt vor dem Ausbruch der Covid-19-Pandemie.

Weitere Kriterien wurden nicht definiert, um die Auswahl an potenziellen Teilnehmenden nicht noch mehr einzuschränken. Folgende Zusammensetzung der Stichprobe ergab sich nach der Rekrutierung:

**Tabelle 6: Zusammensetzung Stichprobe «Sozialhilfebeziehende»**

Geschlecht	Dauer Sozialhilfebezug	Deutschkenntnisse	Tätigkeitsbereich
Weiblich	Mehr als 20 Jahre (bereits als Kind)	Muttersprache (Schweizer)Deutsch	Einsatz im Glasdesign, auf Stellensuche
Männlich	Seit ca. zwei Jahren	fremdsprachig, fließend (schweizer)deutsch sprechend	auf Lehrstellensuche
Weiblich	Seit ca. einem Jahr	Muttersprache Deutsch	Einsatz im SRK La Trouvaille (Verkauf und Gestaltung), auf Stellensuche
Weiblich	Seit mind. fünf Jahren	fremdsprachig, einfache deutsche Konversation möglich	Einsatz im SRK La Trouvaille (Verkauf), auf Stellensuche

Quelle: eigene Darstellung

Tabelle 6 zeigt, dass der Sozialhilfebezug bei einer Person erst nach Ausbruch der Covid-19-Pandemie begann und die Deutschkenntnisse einer anderen Person für das Leitfadenterview nur knapp ausreichten. Es stellten sich mehr Frauen als Männer für die Interviews zur Verfügung. Alle befragten Personen waren damals einem Beratungsteam zugeteilt, was bedeutet, dass weder Suchtbetroffene noch junge Erwachsene interviewt wurden. Das Alter der Sozialhilfebeziehenden wird bewusst nicht ausgewiesen, einerseits zwecks Verbesserung der Anonymität und andererseits weil sich alle Personen in einem ähnlichen Altersspektrum befinden und dem Alter bei der Analyse keine Bedeutung zukam.

### **4.1.2 Das Leitfadeninterview**

Die Beantwortung der Forschungsfragen aus der Perspektive der Sozialarbeitenden basiert auf deren Erfahrungen im Beratungsalltag seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie. Da die Sozialarbeitenden aufgrund ihrer Erfahrungen und ihres Spezialwissens zu entsprechenden Sachverhalten befragt wurden, wird von Experteninterviews gesprochen (Gläser & Laudel, 2010, S. 12–13; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 118–119). Die Befragungen wurden in persönlichen Gesprächen vorgenommen. Diese bedeuten einen hohen zeitlichen Aufwand, haben aber gewichtige Vorteile. Zum Beispiel wird das subjektive Erleben der befragten Personen zugänglich und die Befragungspersonen liefern in kurzer Zeit viele Informationen (Döring & Bortz, 2016, S. 357). Die Interviews wurden als halbstrukturierte Interviews geführt, bei dem ein Interviewleitfaden den Rahmen vorgibt, jedoch Raum für individuelle Anpassungen lässt. Ad-hoc-Fragen sind dabei möglich und erwünscht, um eine vollständige Antwort zu den Fragen zu erhalten (Döring & Bortz, 2016, S. 358; Gläser & Laudel, 2010, S. 41–42).

Da der Hauptfokus der Master-Arbeit auf der Erforschung der Perspektive der Sozialarbeitenden liegt, wäre es für die Untersuchung der Sichtweise der Sozialhilfebeziehenden sinnvoll gewesen, eine Methode zu wählen, mit der das verbleibende Zeitbudget optimal hätte genutzt werden können. Deshalb hätte die Autorin vorzugsweise eine Fokusgruppen-Diskussion durchgeführt, bei der durch den Austausch innerhalb der Gruppe Meinungen und Haltungen erkundet werden können, die in Einzelinterviews vielleicht verborgen bleiben (Döring & Bortz, 2016, S. 359, S. 379). Allerdings haben alle vier Studienteilnehmenden ausdrücklich Einzelinterviews gewünscht. Entgegen der Annahme der Studienautorin, dass die Gruppensituation den Teilnehmenden Sicherheit verleihen würde, fühlten sich alle Teilnehmenden unwohl bei dem Gedanken an die Anwesenheit anderer Personen. Daher wurden wie bei den Sozialarbeitenden halbstrukturierte Interviews durchgeführt (Döring & Bortz, 2016, S. 358–359; Gläser & Laudel, 2010, S. 41–42).

### **4.1.3 Explorative Vorinterviews**

Vorstudien sind Untersuchungen, mittels derer notwendiges Wissen für die Bearbeitung des Gegenstandsbereichs empirisch beschafft wird (Gläser & Laudel, 2010, S. 107). Nebst der literaturbasierten Erarbeitung der theoretischen Grundlagen und des Forschungsstands wurden als Vorstudie zur Schaffung einer Sozialdienst-spezifischen Wissensbasis zwei explorative Interviews durchgeführt. Das erste, telefonische, Interview fand zu Beginn des Forschungsprozesses mit einer Support-Mitarbeiterin des Sozialdienstes statt und das zweite Interview erfolgte videobasiert mit einer Sektionsleitung nach Abschluss der theoretischen Vorarbeit. Aufgrund der Erkenntnisse aus dem zweiten Vorinterview wurden die Interviewleitfäden geschärft. Das Interview mit der Sektionsleitung wurde aufgrund des hohen Informati-

ongehalts wie die anderen Experteninterviews ausgewertet. Deshalb ist die Sektionsleitung in Tabelle 5 ebenfalls abgebildet.

#### **4.1.4 Leitfaden**

In einem Leitfaden werden die Forschungsfragen operationalisiert und als Interviewfragen formuliert. Er setzt sich aus einem Katalog offener Fragen zusammen, welche die befragten Personen in eigenen Worten beantworten können. Mit diesem Erhebungsinstrument wird sichergestellt, dass bei allen Interviews alle als notwendig definierten Informationen erfragt werden. Ein Leitfaden beginnt mit einführenden Informationen wie zum Beispiel dem Prinzip der informierten Einwilligung oder den Zielen der Untersuchung. Die Fragen sollen so angeordnet sein, dass inhaltlich zusammenpassende Fragen nacheinander gestellt werden. Im Idealfall werden zuerst Erzählanregungen gemacht und Detailfragen nur gestellt, wenn sich diese als nötig erweisen. Zwar sollen die Fragen möglichst offen formuliert werden, doch sind Klarheit und Verständlichkeit wichtiger als Offenheit (Döring & Bortz, 2016, S. 358; Gläser & Laudel, 2010, S. 142–147; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 127–130).

Die Interviewleitfäden für die vorliegende Forschung wurden dreiteilig konzipiert. Der Einstieg beinhaltet Aspekte wie Begrüßung, Bedankung, Rahmenbedingungen und Ziel der Untersuchung. Im Kurzfragebogen sind ein paar standardisierte Fragen aufgeführt, beispielsweise zur Funktion der Sozialarbeitenden innerhalb des Sozialdienstes oder zum Dienstalster sowie bei den Sozialhilfebeziehenden zum Beispiel zur Dauer des Sozialhilfebezugs. Diese beiden Teile fungieren als Aufwärmphase und Anwärmfragen. Der Hauptteil besteht aus den Leitfragen. Die Konzeption dieser Fragen erfolgte nach den zuvor beschriebenen Kriterien. Die Fragen sind der jeweiligen Zielgruppe angepasst. Die vollständigen Leitfäden können in den Anhängen I und II eingesehen werden.

#### **4.1.5 Durchführung der Interviews**

Mit den teilnahmewilligen Sozialarbeitenden wurde ein Interview-Plan erstellt, welcher aus zwei Einzel- und vier Paarbefragungen bestand. Die unterschiedlichen Settings wurden einerseits aus forschungsökonomischen Gründen gewählt und andererseits, um von den Vorteilen beider Interviewvarianten profitieren respektive deren Nachteile ausgleichen zu können.

Die Sozialarbeitenden bestimmten, ob sie die Interviews vor Ort im Sozialdienst oder video-basiert mit MS Teams durchführen wollten, was zu drei Präsenzbefragungen und zwei videobasierten Interviews führte. Gläser und Laudel (2010) empfehlen zwar, wenn immer möglich, Interviews vor Ort durchzuführen, vergleichen die Präsenzinterviews aber lediglich mit Telefon- und E-Mail-Interviews. Die von ihnen angeführten Nachteile der Telefon- und E-

Mail-Interviews beziehen sich auf die Kanalreduktion sowie mögliche Informationsverluste, weil keine Dokumente vorgelegt werden können (S. 153). Die videobasierte Interviewform kann diese Nachteile grösstenteils auffangen und bringt für die interviewende Person den Vorteil der Zeitersparnis wegen des Wegfalls der Reisezeit. Zudem ist die Aufnahmefunktion praktisch. Alle Interviews mit den Sozialhilfebeziehenden wurden als Präsenzbefragungen in den Räumlichkeiten des KA durchgeführt.

Von den Interviews wurde mit Einverständnis der interviewten Personen eine Tonaufnahme gemacht. Die Interviews erfolgten nach dem Prinzip der informierten Einwilligung. Das heisst, die Befragten wurden über das Ziel der Untersuchung und über die Art und Weise ihrer Mitwirkung informiert (Gläser & Laudel, 2010, S. 159). Zu diesem Zweck unterzeichneten die Interviewerin und die interviewten Personen eine Einwilligungserklärung mit Ausführungen zur Anonymität und Veröffentlichung der Arbeit. Die Anonymität wurde bei den Sozialarbeitenden nochmals explizit erwähnt, weil sie innerhalb des Sozialdienstes nur bedingt gewährleistet werden kann. Die Befragten werden in der vorliegenden Arbeit nicht namentlich genannt. Doch da einigen Personen im Sozialdienst bekannt ist, wer interviewt wurde, ist nicht auszuschliessen, dass Rückschlüsse gezogen werden können. Da es sich um Experteninterviews handelt, bei denen keine intimen oder besonders schambehaftete Themen besprochen werden, ist dies forschungsethisch vertretbar. Die Anonymität der Sozialhilfebeziehenden kann gewährleistet werden, da nur die zuständigen Coachs des KA über die Studienteilnahme Bescheid wissen.

Die Studienautorin befolgte bei der Durchführung der Befragungen die von Gläser und Laudel (2010) empfohlenen spezifischen Verhaltensregeln. Dazu gehören aktives Zuhören, flexibles Fragen, Klären von nicht Verstandenem, Erfragung von Details und Vermeidung von Bewertungen (S. 173–177). In den Interviews wurde nicht strikt an der Reihenfolge des Leitfadens festgehalten, und wenn Interviewte gewisse Fragen von selbst in ihren Ausführungen aufgriffen, wurden diese später nicht nochmals erfragt. Przyborsky und Wohlrab-Sahr (2014) drücken dies wie folgt aus: «Der Leitfaden dient dem Interview und nicht das Interview dem Leitfaden!» (S. 130).

## **4.2 Datenaufbereitung**

Im Anschluss an jedes Interview wurde ein Postscript mit Eindrücken und einer ersten inhaltlichen Beurteilung erstellt. Zeitnah erfolgte die Transkription mit Unterstützung der MAXQDA2020-Software. Darüber, wie detailgetreu eine Transkription erfolgen soll, gehen die Meinungen auseinander. Gläser und Laudel (2010) vertreten die Auffassung, dass das Zusammenfassen von Informationen während der Transkription eine methodisch unkontrollierte Verminderung von Informationen bedeutet (S. 193). Die Haltung von Kuckartz (2018) ist pragmatischer. Er weist darauf hin, dass Ziel und Zweck der Untersuchung mitbestimmen, welche Informationsverluste akzeptabel sind. Zudem lässt Kuckartz auch (zeit)ökonomische

Gründe für eine zusammenfassende Transkription gelten (S. 166–167). Auf Anraten der Fachbegleitung wurden hier nicht alle Interviewpassagen wortwörtlich transkribiert. Situativ wurde entschieden, bei welchen Passagen ohne Informationsverlust ein Verdichtungsschritt im Sinne von zusammenfassendem Formulieren vorgenommen werden konnte. Themenfremde Passagen wie Einleitung und Abschluss wurden nicht verschriftlicht.

Folgende Auswahl der Transkriptionsregeln von Kuckartz (2018) sowie Rädiker und Kuckartz (2019) werden bei den vollständig transkribierten Passagen befolgt:

- ❖ Dialekte sind in Hochdeutsche übersetzt.
- ❖ Sprache und Interpunktion sind an das Schriftdeutsche angenähert.
- ❖ Längere Pausen sind durch in Klammern gesetzte Auslassungspunkte markiert.
- ❖ Zustimmungme und bestätigende Lautäusserungen der Interviewerin sind nicht transkribiert.
- ❖ Einwürfe der jeweils anderen Person sind in Klammern gesetzt.
- ❖ Lautäusserungen der befragten Person, welche die Aussage bestärken, sind in Klammern gesetzt.
- ❖ Absätze der Interviewerin beginnen mit «!:» und Absätze der befragten Personen mit einem eindeutigen Kürzel (A1–A9, K1–K4).
- ❖ Nach jedem Sprechbeitrag erfolgt ein Absatzwechsel.

Zusätzlich wurden einige Abkürzungen verwendet. Zum Beispiel ist der Ausdruck «Face-to-Face» mit «F2F» transkribiert oder «Erstgespräch» mit «EG» abgekürzt. Zusammenfassende Passagen wurden mit einem zusätzlichen «Z» gekennzeichnet und kursiv geschrieben.

## **4.3 Datenauswertung**

### **4.3.1 Qualitative Inhaltsanalyse**

Die Datenauswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse. Bei dieser Methode werden in einem systematischen Verfahren Texten Informationen entnommen. Die Informationen werden Kategorien zugeteilt und weiterverarbeitet (Gläser & Laudel, 2010, S. 47, S. 197). Durch eine datengesteuerte schrittweise Kodierung werden die Bedeutungsinhalte der Interviews induktiv herausgearbeitet. Die Analyse kann aber auch deduktive Elemente enthalten (Döring & Bortz, 2016, S. 541–542). Gerade diese Kombinationsmöglichkeit macht die qualitative Inhaltsanalyse zum idealen Instrument für diese Untersuchung, denn dadurch konnten die in der theoretischen Auseinandersetzung herausgearbeiteten Elemente in die Datenauswertung einfließen. Zudem ist sie gemäss Gläser und Laudel (2010) für die Analyse von rekonstruierenden Untersuchungen, im Speziellen von Experteninterviews, bestens geeignet (S. 47).

Unmittelbare Grundlage für die Auswertungskategorien bilden die theoretischen Vorüberlegungen (Gläser & Laudel, 2010, S. 204–205). Für die Analyse wurde die Methode der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) gewählt. Kuckartz beschreibt sein Vorgehen praxisorientiert und er lässt flexibles Anwenden der Techniken zu. Somit ist Kuckartz' Methode ideal für diese Master-Thesis.

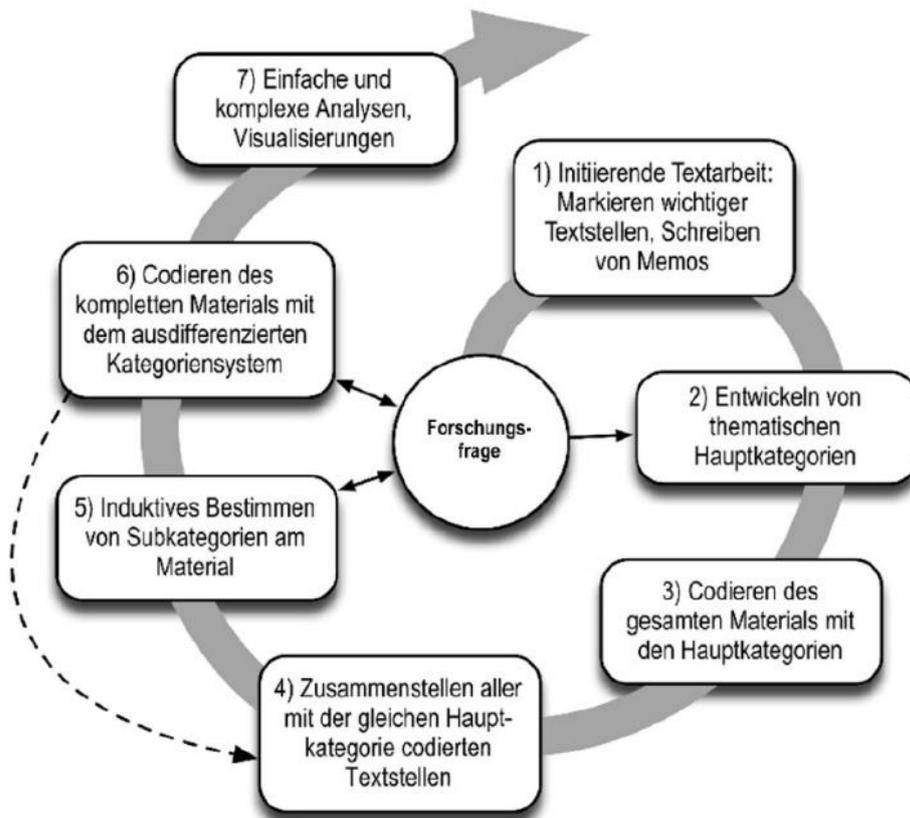
Für die Analyse wurden Haupt- und Subkategorien definiert, die zusammen das Kategoriensystem bilden. Die Art der Kategorienbildung hängt von den Forschungsfragen, der Zielsetzung und dem vorhandenen Vorwissen ab. Eine erste Version der Hauptkategorien wurde aufgrund der theoretischen Analyse vor der Datenauswertung deduktiv erarbeitet. Die Überarbeitung der Hauptkategorien sowie die Bildung der Subkategorien geschahen induktiv am Material. Die Beschreibung der Kategorien erfolgte nach dem in Tabelle 7 dargestellten Aufbau (Kuckartz, 2018, S. 32–40, S. 63–86).

**Tabelle 7: Allgemeines Schema für Kategoriendefinitionen**

<b>Name der Kategorie:</b>	<b>Möglichst prägnante Bezeichnung</b>
Inhaltliche Beschreibung:	Beschreibung der Kategorie, u.U. mit theoretischer Anbindung
Anwendung der Kategorie:	„Kategorie xy“ wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden ...
Beispiele für Anwendungen:	Zitate mit Quellenangabe (Dokument, Absatz)
Weitere Anwendungen (optional):	Die Kategorie wird auch codiert, wenn ... Zitate mit Quellenangabe (Dokument, Absatz)
Abgrenzung zu anderen Kategorien (optional):	Die Kategorie wird nicht codiert wenn ...: .... sondern in diesem Fall wird Kategorie z verwendet Zitate mit Quellenangabe (Dokument, Absatz)

Quelle: Kuckartz (2018, S. 40)

**Abbildung 8: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse**



Quelle: Kuckartz (2018, S. 100)

Um zu den Kategorien zu gelangen sowie diese zu füllen und zu analysieren, folgt die inhaltlich-strukturierende Inhaltsanalyse dem in Abbildung 8 ersichtlichen Ablaufschema. Für die vorliegende Analyse wurden die Phasen eins bis sieben nach Kuckartz (2018, S. 100–121) mit Unterstützung der MAXQDA2020-Software wie folgt umgesetzt:

*Phase 1:* Der erste Schritt bestand aus sorgfältigem Lesen der Transkripte und Markieren als besonders wichtig erachteter Passagen. Besonderheiten und erste Auswertungsideen wurden in Memos festgehalten.

*Phase 2:* Die Hauptkategorien wurden hauptsächlich aus den Forschungsfragen und dem theoretischen Vorwissen abgeleitet. Die Vorarbeit aus Phase 1 wirkte dabei unterstützend.

*Phase 3:* Im ersten Codierprozess wurde jeder Text sequenziell vom Anfang bis zum Ende durchgegangen und Textabschnitte den Kategorien zugewiesen. Einzelne, für die Forschungsfragen irrelevante, Textstellen blieben uncodiert. Die Zuordnung einer Passage erfolgte in Zweifelsfällen aufgrund der Gesamteinschätzung des Textes. Ein Textabschnitt konnte auch mehreren Kategorien zugeteilt werden. Die Größe der Codiereinheit wurde so gewählt, dass sie losgelöst vom Kontext ausreichend verständlich blieb.

*Phasen 4 und 5:* Die Textstellen mit derselben Hauptkategorie wurden in einer Tabelle gebündelt und ausdifferenziert. Das heisst, es wurden induktiv am Material Subkategorien erschlossen.

*Phase 6:* In einem erneuten Durchlauf durch das codierte Material wurden die Sinneinheiten innerhalb der jeweiligen Hauptkategorien den ausdifferenzierten Kategorien zugeteilt.

*Zwischenschritt:* In diesem Schritt wurden thematische Zusammenfassungen erstellt zwecks Komprimierung und Pointierung des Materials.

*Phase 7:* In der letzten Phase fanden die eigentliche Analyse und die Vorbereitung der Ergebnisdarstellung statt. Die Themen und Subthemen standen dabei im Mittelpunkt. Die Auswertung erfolgte kategorienbasiert entlang der Haupt- und Subkategorien und auch Zusammenhänge zwischen den Kategorien wurden analysiert.

### **4.3.2 Das Kategoriensystem**

Für die Perspektive der Sozialarbeitenden hat die Anwendung der Auswertungsphasen eins bis fünf das in Tabelle 8 abgebildete Kategoriensystem ergeben. Kategorie eins fokussiert Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Es geht dabei um angewandte Beratungsformen, Kriterien für die Wahl der Beratungsweisen sowie um die Einstellung der Sozialarbeitenden zu Blended Counseling. Kategorie zwei zielt auf zentrale Aspekte der Beratungsqualität. Die in engem Zusammenhang mit der Beratungsqualität stehende Beratungsbeziehung bildet eine eigene Hauptkategorie. In Kategorie vier werden Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling analysiert. Die ergänzende Kategorie fünf enthält Aspekte, die für die Auseinandersetzung mit Blended Counseling wichtig sind, jedoch nicht in direktem Zusammenhang mit den Fragestellungen stehen. Die Subkategorien der ergänzenden Kategorie wurden induktiv aus den Daten entwickelt.

**Tabelle 8: Das Kategoriensystem «Perspektive der Sozialarbeitenden»**

	Hauptkategorien	Subkategorien
1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe	Beratungsformen Entscheidungskriterien Einstellung der Sozialarbeitenden
2	Beratungsqualität	Beratungsziele und Verbindlichkeit Methodik und Gesprächsführung Verständigung und Kanalreduktion
3	Beratungsbeziehung	Beziehungserleben und Vertrauen Beziehungsgestaltung
4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling	Flexibilität im Beratungsverlauf Bedürfnisorientierung Lebensweltnähe Niederschwelligkeit
5	Ergänzende Kategorie	Allgemeine Veränderungen durch die Pandemie Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität Rahmenbedingungen für Blended Counseling Verständnis von Sozialer Arbeit

Quelle: eigene Darstellung

Die in Tabelle 8 dargestellten Hauptkategorien konnten für die Auswertung der Interviews mit den Sozialhilfebeziehenden übernommen werden. In Tabelle 9 ist ersichtlich, dass die induktive Entwicklung der Subkategorien aufgrund des Perspektivenwechsels zu den Sozialhilfebeziehenden zu einigen Anpassungen und Weglassungen führte. Beispielsweise wurde die Subkategorie «Verständnis von Sozialer Arbeit» aus der Perspektive der Klientel zur Subkategorie «Erwartungen an den Sozialdienst». Oder in Kategorie vier wurden weniger Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling behandelt, weil die Klientel nicht zu allen Grundsätzen Aussagen machte, zu denen sich die Sozialarbeitenden äusserten.

**Tabelle 9: Das Kategoriensystem «Perspektive der Sozialhilfebeziehenden»**

	Hauptkategorien	Subkategorien
1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe	Beratungsformen Entscheidungskriterien Einstellung der Klientel
2	Beratungsqualität	Beratungsziele und Verbindlichkeit Methodik und Gesprächsführung Verständigung und Kanalreduktion
3	Beratungsbeziehung	Beziehungserleben und Vertrauen Beziehungsgestaltung
4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling	Bedürfnisorientierung Niederschwelligkeit
5	Ergänzende Kategorie	Rahmenbedingungen für Blended Counseling Erwartungen an den Sozialdienst

Quelle: eigene Darstellung

Die Kategoriendefinitionen mit den inhaltlichen Beschreibungen und mit Anwendungsbeispielen befinden sich in den Anhängen III und IV.

## 5 Darstellung der Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel sind die Forschungsergebnisse aus den Perspektiven der beiden Befragtengruppen dargelegt. Die Darstellung erfolgt analog der Datenanalyse entlang der zentralen Themenbereiche von Beratungsqualität bei Blended Counseling. Die Themenbereiche werden nach ihren Unterthemen betrachtet und mit einem Zwischenfazit abgerundet. Wörtliche Zitate unterfüttern die Ergebnispräsentation.

### 5.1 Perspektive der Sozialarbeitenden

#### 5.1.1 Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

##### Beratungsformen

Zu Beginn der Covid-19-Pandemie im Frühjahr 2020 musste die Beratung ab Beginn des mehrwöchigen landesweiten Lockdowns Mitte März 2020 praktisch vollumfänglich auf ein Distanzsetting umgestellt werden. Seit Winter 2020 sind wieder Beratungen vor Ort möglich, auch wenn die Anzahl Kontaktberatungen beschränkt bleiben sollen. Fast alle befragten Sozialarbeitenden nutzen die Möglichkeit, wieder Präsenzberatungen anzubieten. Distanzberatung wird am häufigsten in Form von Telefonberatung und E-Mail-Kommunikation umgesetzt.

*«Also in der ersten Welle kam die Weisung: keine Kontakte mehr. Und dann wurde schnell alles auf Telefon und Mail gewechselt.» (A4, Pos. 10)*

Einige Sozialarbeitende setzen auch regelmässig Videotelefonie ein. In der Fachstelle Junge Erwachsene kommt videobasierte Beratung häufiger zum Einsatz als in den anderen Sektionen, dafür wird seltener telefoniert.

*«Ich führe die Beratungsgespräche vor allem via Zoom durch.» (A8, Pos. 3)*

Es zeigt sich, dass in der Arbeit mit suchtbetroffenen Menschen Distanzberatung am zurückhaltendsten angewandt wird.

##### Entscheidungskriterien

Unter den befragten Personen besteht grundsätzlich Einigkeit darüber, dass die Ressourcen und die individuelle Situation der Klientinnen und Klienten mitbestimmen, welche Beratungsart angewandt wird.

*«Es kommt ganz fest darauf an, wie viele Ressourcen jemand hat, ob telefonische Beratung überhaupt möglich ist oder nicht.» (A4, Pos. 10)*

Weiter beeinflusst der Beratungsinhalt die Wahl der Beratungsform. Welche Beratungsweisen für welche Beratungsthemen taugen, wird von den Sozialarbeitenden unterschiedlich eingeschätzt. Beispielsweise finden es einige Sozialarbeitende schwierig, Krisensituationen

im Distanzkontakt aufzufangen, während für andere Sozialarbeitende telefonische oder videobasierte Krisenintervention gut möglich ist, vor allem wenn eine vertrauensvolle Beziehung zur Klientin oder zum Klienten besteht.

Ob Distanz- oder Präsenzberatung zum Zug kommt, wird auch durch den Arbeitsort mitbestimmt, weil einige der Befragten einen Teil des Arbeitspensums oder mehrheitlich im Homeoffice arbeiten.

Mehrmals wird angemerkt, dass Distanzberatung mit jenem Teil der Klientel, welcher nicht über die erforderlichen Geräte verfüge, kaum möglich sei. Auch mit obdachlosen Menschen, die generell schlecht erreichbar seien oder mit Personen, für die das Telefonieren oder die Internetnutzung zu teuer seien, bedeute Distanzberatung eine zu hohe Hürde. Vor allem die befragte Person aus dem Intake und die Sozialarbeitenden der Fachstelle Suchthilfe sehen sich mit diesen Umständen konfrontiert.

*«Und jetzt gibt es Leute, die können gar nicht anrufen. Weil sie ein Prepaid haben oder obdachlos sind oder kein Telefon haben.» (A2, Pos. 10)*

Eine weitere Herausforderung bei der Beratung im Distanzsetting, insbesondere für die Telefonberatung, sind Sprachbarrieren.

Verschiedene andere Gründe für die generelle Bevorzugung von Präsenzterminen oder -gesprächen in spezifischen Situationen werden angeführt. Zum Beispiel bevorzugt eine befragte Person grundsätzlich Kontaktberatung, weil sie überzeugt ist, im Präsenzsetting besser zu merken, wie es dem Gegenüber gehe und sie die Erfahrung mache, dass die Beratung im Distanzsetting auf die Besprechung von Administrativem reduziert werde. Gehe es darum, Formulare auszufüllen oder Dokumente zu besprechen, findet eine ansonsten dem Distanzsetting zugetane Person, dass dies im Präsenzsetting praktischer, methodisch sinnvoller und zeitsparender erfolgen könne.

Zur Wahl des Beratungssettings für die Aushandlung von Zielen bestehen unterschiedliche Ansichten. Eine Person aus der Beratungssektion macht die Erfahrung, dass Zielvereinbarungen und -überprüfungen gut telefonisch oder videobasiert vorgenommen werden können. Andere Personen finden Zielvereinbarungsgespräche im Präsenzsetting sinn- und wirkungsvoller. Ob Standortgespräche vor Ort oder in einer Videokonferenz durchgeführt werden sollen, beantworten auch nicht alle Sozialarbeitenden gleich.

Die befragten Personen sind alle der Meinung, dass sich die Beteiligten beim Erstkontakt sehen sollten, entweder in Form eines Präsenztermins oder als videobasierte Beratung. Die Mehrzahl bevorzugt das Kontaktsetting.

*«Was ich immer noch vor Ort mache, sind die EGs. Ich finde es sehr wichtig, dass ich, wenn ich neu jemanden erhalte, dass ich diese Person kennenlerne und auch sehe und ein Bild habe. Und sie vor allem auch ein Bild von mir haben.» (A7, Pos. 6)*

Eine Person schildert, dass sie bei suchtbetroffenen Personen, welche in ein Helfernetz eingebunden seien, eher auf Präsenztermine verzichte. Alternativ tausche sie sich intensiver mit dem Helfernetz aus. Bei Suchtbetroffenen würden gemäss den befragten Sozialarbeitenden häufig Notsituationen vorkommen, die das Präsenzsetting erforderlich machten und es sei schwierig, den Kontakt im Distanzsetting aufrecht zu erhalten.

Um zu entscheiden, welche Klientinnen und Klienten zu einem Präsenztermin eingeladen werden, überlegt sich eine befragte Person, zu welchen Klientinnen und Klienten länger kein Kontakt bestanden habe und wessen Befinden sie nicht einschätzen könne. Eine andere Person überlegt sich jeweils, ob methodische Gründe gegen eine Distanzberatung sprächen.

Da sie die spontane telefonische Erreichbarkeit der jungen Erwachsenen als nicht sehr hoch erlebt, nutzt eine befragte Person für «Alltägliches» sowie kurze Rückfragen E-Mail-Kommunikation.

Mehrere Sozialarbeitende sind der Meinung, dass Distanzberatung bei bestimmten Klientel-Gruppen sinnvoll sei. Dazu würden Berufstätige, Auszubildende, Alleinerziehende oder Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen gehören.

*«Zum Beispiel jene, die in Ausbildung sind und weniger Zeit haben. Das ist noch gäbig, wenn man um fünf Uhr abends ein Zoom-Gespräch machen kann und sie nicht von der Lehrstelle auf den Sozialdienst kommen müssen.» (A8, Pos. 50)*

Schliesslich wird mehrmals die Überzeugung vertreten, dass videobasierte Beratung häufiger genutzt würde, wenn die entsprechende Infrastruktur unkompliziert und mit geringem Aufwand zugänglich wäre.

### **Einstellung der Sozialarbeitenden**

Grundsätzlich wird der Präsenzberatung die höchste Beratungsqualität zugeschrieben. Dennoch sind die meisten Befragten der Ansicht, dass die Chancen, welche alternative Kommunikationsformen bieten, genutzt werden sollten und die Auseinandersetzung damit zur heutigen Zeit gehöre. Mit Ausnahme von einer Person, welche Distanzberatung gegenüber skeptisch eingestellt ist, sehen die Sozialarbeitenden im Blended Counseling Aspekte, die sowohl für die Sozialarbeitenden als auch für die Klientel einen Nutzen bringen.

Eine befragte Person findet zwar Präsenzberatung die ideale Beratungsform, ist jedoch überzeugt, jene Themen, die im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe besprochen werden, in unterschiedlichen Settings methodisch und qualitativ gut angehen zu können. In der aktuellen, von der Covid-19-Pandemie geprägten, Situation falle es ihr zugunsten des Gesundheitsschutzes leichter, geringe Qualitätseinbussen in der Beratung in Kauf zu nehmen und fast ganz auf Distanzberatung zu setzen. Für diese Person ist Blended Counseling in Zukunft gut vorstellbar. Es sei ihr dabei wichtig, dass die Beweggründe für den Einsatz von Distanz-

beratung Niederschwelligkeit und Bedürfnisorientierung seien und nicht die Reduktion von Arbeitsaufwand und die Erhöhung von Effizienz.

*«Ich finde, die Beweggründe müssen die richtigen sein, um diese Mittel einzusetzen. Wenn es für mich nur darum geht, wie effizienter Beratungen machen zu können und schneller das Administrative abzuarbeiten, finde ich, sind es die falschen Beweggründe. ... Wenn es hingegen darum geht, einem Bedürfnis der Klientel gerecht zu werden, dann finde ich es durchaus etwas, das berücksichtigt werden sollte.» (A7, Pos. 24)*

Zwei Personen stellen fest, dass Offenheit für Digitalisierung und Distanzberatung notwendig seien, weil diese zur Lebenswelt ihrer jungen Klientel gehörten. Sie fänden es auch spannend, sich mit neuen Kommunikationsformen auseinander zu setzen.

*«Ich fände es komisch, speziell noch bei den jungen Erwachsenen, wenn wir an unseren Gesprächen festhalten würden. Es wäre wohl auch an der Lebenswelt vorbei.» (A9, Pos. 64)*

### **Zwischenfazit**

Präsenz-, Telefon- und E-Mail-Beratung werden von allen Sozialarbeitenden mehr oder weniger intensiv angeboten, Videoberatung hingegen nur von einzelnen Sozialarbeitenden angewandt. Die am häufigsten angewandten Formen von Distanzberatung sind Telefon- und E-Mail-Beratung. Es ist eine Tendenz feststellbar, dass mit jungen Erwachsenen intensiver videobasiert kommuniziert wird als mit anderen Zielgruppen. Eine weitere Tendenz zeigt, dass mit suchtbetroffenen Personen weniger im Distanzsetting gearbeitet wird.

Der Entscheid für oder gegen eine Beratungsform wird auch von den persönlichen Voraussetzungen der Klientinnen und Klienten beeinflusst. Distanzberatung wird zurückhaltender angewandt, wenn die Klientel nicht über die erforderlichen Ressourcen verfügt. Umgekehrt kommt Distanzberatung, insbesondere auch videobasierte Beratung, eher zum Zug, wenn sie in die Lebenswelt der Klientel passt.

Einigkeit besteht unter den befragten Personen darin, dass bei Erstkontakten, hohen Sprachbarrieren und Beratungsthemen, bei denen gemeinsam Administratives erledigt werden soll, das Präsenzsetting sinnvoller ist.

Die Entscheidung ist auch von der Einstellung der Sozialarbeitenden geprägt. So korreliert die Überzeugung, dass vieles im Distanzsetting möglich ist, mit der Offenheit gegenüber Distanzberatung.

Schliesslich muss die Einschränkung des Entscheidungsspielraums durch die Covid-19-Pandemie beachtet werden: Die Möglichkeit zur Präsenzberatung ist sowohl durch Homeoffice und als auch durch Social-Distancing-Vorgaben reduziert.

## 5.1.2 Beratungsqualität

### Beratungsziele und Verbindlichkeit

Die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit beurteilen die befragten Sozialarbeitenden im Distanzsetting als eher schlechter. Die Einhaltung der Termine sei trotz Verbindlichkeitsdeklaration für einige Klientinnen und Klienten schwierig respektive sie nähmen die Einhaltung weniger ernst.

*«Was mir aufgefallen ist. Die Termine sind nicht ganz so gut eingehalten worden, wie andere Termine. Z. B. ein Klient im Auto, oder auf dem Spielplatz. ... Das ist mir aufgefallen, das Einhalten wurde nicht ganz gleich ernst genommen.» (A3, Pos. 26)*

Eine andere Person merkt an, dass sich Klientinnen und Klienten im Distanzsetting bei unangenehmen Themen oder Konflikten eher durch Nichterreichbarkeit entzögen. Und es wird festgestellt, dass suchtbetroffene Klientinnen und Klienten telefonisch nicht gut erreichbar seien. Eine mit jungen Erwachsenen arbeitende Person nimmt hingegen keinen vom Setting abhängigen Unterschied in der Verbindlichkeit der Zusammenarbeit und der Zielerreichung wahr.

Eine Person erzählt, dass sie sich selber weniger gut auf Telefonberatungen vorbereite und während der Beratung weniger konzentriert sei als bei Präsenzberatungen. Insgesamt hat diese Person jedoch den Eindruck, dass sie aufgrund der Zeitersparnis im Distanzsetting den Überblick über die individuellen Prozesse und Situationen ihrer Klientinnen und Klienten besser habe, was sie als für die Zielerreichung förderlich erlebe.

Eine befragte Person berichtet, dass das Ziel im Intake sei, möglichst rasch alle für die Sozialhilfeausrichtung erforderlichen Unterlagen zusammenzutragen. Im Distanzsetting ziehe sich dieser Abklärungsprozess länger hin.

Für einige Sozialarbeitende ist es schwierig, Ziele im Distanzsetting zu vereinbaren, andere kommen gut damit zurecht. Eine Person gibt beispielsweise an, im telefonischen Kontakt Zielvereinbarungen weniger mit den Klientinnen und Klienten aushandeln zu können, sondern die Ziele eher einseitig vorzuschlagen. Zudem empfindet diese Person es als herausfordernd, Klientinnen und Klienten mit geringen Deutschkenntnissen telefonisch zu erklären, was ein Ziel sei und was es bedeute, ein Ziel zu formulieren.

*«Aber grundsätzlich erlebe ich es schon als schwieriger. ... man suggeriert den Leuten eher Ziele, die nicht intrinsisch herauskommen, sondern eher drüber gestülpt werden. ... Wenn ich am Beratungstisch ein Blatt nehmen kann und schon nur das Konzept Ziel jemandem erklären kann, der vielleicht die sprachlichen Ressourcen nicht hat. Da habe ich andere Möglichkeiten. Am Telefon, wenn jemand nicht gut deutsch spricht. Ziele? Was sind Ziele? Was heisst das für mich? Was heisst das für Sie?» (A4, Pos. 12–14)*

Für eine andere Person funktioniert die telefonische oder videobasierte Zielvereinbarung grundsätzlich gut, obwohl auch sie dafür das Kontaktsetting bevorzugt. Damit im Distanzsetting keine einseitig definierten Ziele formuliert würden, passe sie ihr methodisches Vorgehen dem Setting an.

Mit Suchtbetroffenen telefonisch über Motivation und Veränderungsbereitschaft zu reden sowie Ziele zu entwickeln, welche die Klientinnen und Klienten wirklich erreichen wollen, erleben die Sozialarbeitenden aus der Fachstelle Suchthilfe als sehr schwierig.

*«Aber dann irgendwie beraten für eine Tagesstruktur oder jemanden zu motivieren in einen Entzug zu gehen und nachzufragen, wie ist die Veränderungsbereitschaft. Das halte ich für sehr schwierig, wenn ich nicht alle Kanäle zur Verfügung habe.» (A6, Pos. 16)*

Eine der befragten Personen hat den Eindruck, dass die jungen Erwachsenen seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie mehr für ihre persönliche Zielerreichung tun und eine höhere Eigenverantwortung zeigen würden.

*«Mich dünkt, meine Klientschaft ist aktiver, seit Corona.» (A9, Pos. 48)*

*«Ich habe wirklich das Gefühl, dass einige junge Erwachsene von mir selbständiger worden sind.» (A9, Pos. 56)*

### **Methodik und Gesprächsführung**

Im Intake werde von der Klientel im Rahmen der Mitwirkungspflicht verlangt, die Sozialarbeitenden zum vereinbarten Zeitpunkt anzurufen. Weil dadurch für die Klientel Kosten anfallen können, hat die befragte Person die Dauer der Gespräche in der Telefonberatung verkürzt. Diese Person erlebt solche Gespräche als sachlicher. Ihr fällt auf, dass sie weniger innerhalb eines Termins erledige, dafür mehr Kurzkontakte habe. Dies habe zur Folge, dass der Unterstützungsbeginn zeitlich eher verzögert werde. Da aktuell Erstgespräche wieder im Präsenzsetting stattfänden, habe sich die Situation diesbezüglich verbessert.

Eine weitere Person merkt ebenfalls an, dass die telefonischen Kontakte im Vergleich zu den Präsenzterminen kürzer ausfielen. Sie erläutert, dass sich einerseits die Klientinnen und Klienten weniger Zeit nähmen und weniger von sich einbrächten, andererseits sie sich auch kürzer fasse.

*«Also meine Telefongespräche dauerten maximal eine Viertelstunde. Für ein Gespräch vor Ort, da bin ich viel ausschweifender. Und ich hatte das Gefühl, ich kann jetzt nicht noch mehr einbringen. Es ist von ihnen auch nicht mehr gekommen.» (A3, Pos. 26)*

Dieselbe Person hat den Eindruck, dass einige Klientinnen und Klienten während Telefongesprächen weniger konzentriert und teilweise abgelenkt seien. Gleichzeitig erlebe sie sich selber auch als weniger fokussiert.

*«Und beim Telefon habe ich plötzlich nach dem Aufhängen gemerkt, dass ich das und das auch noch hätte fragen oder machen sollen. Ich habe diesbezüglich etwas nachgelassen. Auch bei der Gesprächsvorbereitung, irgendwie.» (A3, Pos. 28)*

Sie macht jedoch auch die Erfahrung, dass einige Klientinnen und Klienten am Telefon mehr berichteten und mehr aus sich herauskämen.

*«Es gibt sogar Leute, die getrauen sich am Telefon mehr mit mir zu reden, wenn sie am Telefon sind, als wenn sie vor mir sitzen.» (A3, Pos. 28)*

Bei einer anderen Person dauern telefonische Beratungsgespräche weniger lange als videobasierte Beratungen. Via Telefon würden die Themen anhand einer Traktandenliste durchgegangen, wogegen im Videosetting die Gespräche offener verliefen.

Eine weitere Person erklärt, dass sie ihre Beratung mental in die Bereiche «Pflichtteil für die Ausrichtung von Sozialhilfe» und «Beratungsteil» unterteile. Beide Teile funktionierten im Telefonsetting gut und es bestehe reger Telefonkontakt. Wichtig sei ihr, möglichst zeitnah auf Nachrichten und Anfragen zu reagieren, um den Kontakt aufrechtzuerhalten und Fragen sowie Missverständnisse möglichst rasch zu klären. Entziehe sich jemand dem Kontakt, versuche sie, durch eine Veränderung der Kommunikation die Verbindung zu der betreffenden Person wiederherzustellen.

Um Feinheiten und Zwischentöne im Distanzsetting herauszuhören, hat eine befragte Person ihre Beratung methodisch adaptiert. Sie komme mittlerweile gut damit zurecht. Die Erstgespräche nehme sie allerdings wieder im Präsenzsetting vor, weil es ihr wichtig sei, dass man sich voneinander ein Bild machen könne. Zielvereinbarungen und die Besprechung von Standardthemen könne sie gut im telefonischen oder videobasierten Setting durchführen. Um den Zielaushandlungs- und -auswertungsprozess im Distanzsetting in guter Qualität vornehmen zu können, nehme sie sich genügend Zeit dafür. Sie stelle viele Fragen und lasse Raum für Erzählungen. Sie verifiziere und protokolliere das Gehörte und Besprochene genau. Das Verfasste lese sie den Klientinnen und Klienten vor und gebe ihnen Gelegenheit, Korrekturen anzubringen. Dadurch würden Missverständnisse und einseitige Zielvorgaben verhindert.

*«Ja, also ich muss viel mehr paraphrasieren und immer wieder nachfragen und immer wieder verifizieren, ob das verstanden wurde, ob es so stimmt. Alles, was ich sonst nonverbal automatisch abgleichen kann, durch das, dass ich es erlebe im Gespräch, geht halt telefonisch nicht. Und dort muss ich mir sehr bewusst sein, dass ich immer nachhaken muss.» (A7, Pos. 10)*

Mehrere Sozialarbeitende stellen fest, dass die Beratung im Distanzsetting herausfordernd werde, wenn es um die Besprechung von Dokumenten oder das Ausfüllen von Formularen gehe. Auch die fehlende Möglichkeit, Hilfsmittel wie Stift und Papier zu benutzen, wird be-

dauert. Die befragten Personen haben sich verschiedene Techniken angeeignet, wie sie den Problematiken begegnen. Bei einer Person nutzt die Klientin oder der Klient bei solchen Gesprächen, wenn möglich, ebenfalls einen Computer und sieht dasselbe Dokument oder Formular. Eine andere Person wendet bei der videobasierten Beratung die Funktion «Bildschirm teilen» an. Sie stellt aber fest, dass sie bestimmte administrative Arbeiten wie das Ausfüllen von Anträgen oder Steuererklärungen, welche sie im Präsenzsetting gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten machen würde, im Distanzsetting selber übernehme.

*«Ich probiere es jeweils mit «Bildschirm freischalten» zu zeigen. ... Das ist dann mega kompliziert und dauert viel länger. Ich denke auch, dass ich schneller wäre, wenn ich sie dann im Büro hätte. Also wenn es um Papier-Dinge geht auf jeden Fall, zu erklären. Oder halt auch wenn sie etwas ausfüllen müssen. Dann muss ich es natürlich vielfach für sie ausfüllen. Ich kann es nicht im Büro mit ihnen zusammen machen und sie ausfüllen lassen. Steuererklärungen ausfüllen, das habe ich jetzt auch per Zoom gemacht, aber habe eigentlich die Erklärung für sie ausgefüllt. Und vorher habe ich sie das an meinem Compi ausfüllen lassen und bin daneben gesessen.» (A8, Pos. 22)*

### **Verständigung und Kanalreduktion**

Grundsätzlich machen die befragten Sozialarbeitenden die Erfahrung, dass im Präsenzsetting mehr Signale übermittelt würden und sie deshalb mehr von ihren Klientinnen und Klienten mitbekämen als im Distanzsetting. Die Einschätzungen, inwieweit die Kanalreduktion in der Distanzberatung kompensiert werden kann, sind unterschiedlich.

Einig sind sich die befragten Personen, dass es für die Klientel erschwerend sei, mit einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter in telefonischem Kontakt zu stehen, die oder den sie noch nie gesehen haben. Ebenfalls besteht Einigkeit, dass Sprachbarrieren in der Distanzberatung hinderlicher seien als im Präsenzsetting.

Eine Person ist der Ansicht, dass die Klientel das Gefühl habe, sich im persönlichen Gespräch besser erklären zu können als im Distanzsetting. Diese Person bevorzugt selber die Präsenzberatung, weil sie bei der telefonischen Beratung die Mimik vermisste, welche ihr helfe zu erfahren, wie es dem Gegenüber gehe und die dem Gespräch etwas Persönliches verleihe. Die fehlende Mimik führe dazu, dass gewisse Befindlichkeiten oder Sachverhalte später entdeckt würden.

*«Was man auch vermisst, durch das wir hier keine Kamera haben und es per Telefon machen, ist halt schon das Persönliche. Das Element der Mimik, das sehr wichtig ist. Also auch so im nonverbalen Bereich herauszufinden, was los ist. Oder wie geht es den Leuten und so solche Sachen.» (A2, Pos. 4)*

Diese Einschätzung wird von einer anderen Person geteilt. Auch sie habe bei der telefonischen Beratung ein ungutes Gefühl, weil sie befürchte, Wichtiges nicht zu bemerken.

*«Ich bekomme einfach mehr mit von den Leuten, wenn ich sie sehe. So das Subtile, das nicht Explizite.» (A4, Pos. 55)*

Weil in der videobasierten Beratung nonverbale Kommunikation mit Mimik und Gestik möglich sei, glaubt eine Person, dass es ihr im Videosetting besser gelinge als im telefonischen Kontakt, Distinktionen herauszuhören. Dennoch stellt diese Person fest, dass die Kommunikation beim videobasierten Kontakt im Vergleich zum Präsenzsetting eher gehemmter sei. Allerdings macht sie auch die Erfahrung, dass bei manchen Klientinnen und Klienten die Distanz helfe, über belastende Themen zu sprechen.

*«Wenn jemand direkt im Raum ist, das Unmittelbare und Direkte, das in der Beratung im gleichen Raum möglich ist, ist natürlich nicht vergleichbar mit einer Besprechung via Zoom. Dort gibt es diese Distanz. Die kann unter Umständen auch angenehm sein. Wenn es manchmal um unangenehme Dinge geht, dann kann die Distanz über das Digitale manchmal auch ein Vorteil sein. Gerade weil es vielleicht jemandem einfacher fällt, über persönliche Ängste oder psychisch belastende Situationen zu reden, wenn die Distanz da ist.» (A7, Pos. 20)*

Eine andere Person erwähnt ebenfalls den potenziell positiven Effekt des Abstands und stellt fest, dass einigen Klientinnen und Klienten die Distanz am Telefon helfe sich zu öffnen. Sie habe daher einen Teil ihrer Klientel besser kennengelernt.

Eine andere Person erachtet das videobasierte Setting im Vergleich zur telefonischen Beratung bei den jungen Erwachsenen vor allem bei Erstkontakten als sympathischer, weil die Kommunizierenden sich sähen und das Gespräch dadurch weniger anonym sei.

Eine mit Suchtbetroffenen arbeitende Person macht die Erfahrung, dass die Befindlichkeiten im Präsenzgespräch viel besser beurteilt werden könnten. Sie ist überzeugt, dass die Klientinnen und Klienten am Telefon weniger berichten als im persönlichen Gespräch.

*«Und dann ist er gekommen. Und dann habe ich gemerkt, hey, der ging nicht mehr ins Contact zur Arbeit. ... Der ist so einsam. Dem geht es so nicht gut. ... Und am Telefon wären wir nie auf solche Dinge gekommen.» (A5, Pos. 18)*

Da das Aussehen und der Gesichtsausdruck der Klientel ebenfalls viel über ihre Befindlichkeit verrate, vermisse sie beim Telefongespräch das optische Element.

Weil Mimik, Gestik und Körperhaltung bei der telefonischen Beratung und auch beim E-Mail-Kontakt nicht ersichtlich seien, findet eine Person, dass sie gar nicht richtig verstehe, was das Gegenüber eigentlich sagen möchte.

*«Was ich generell mit Telefon noch schwierig finde mit den Leuten, das ist jetzt, finde ich, unabhängig von der Klientengruppe, dass man einfach nicht mitkriegt, was die Leute einem*

*wirklich sagen. Ich finde, die Mimik, Körperhaltung und die ganze Gestik. Das gehört extrem dazu, so die Stimmung einzufangen.» (A6, Pos. 16)*

## **Zwischenfazit**

Es zeigt sich, dass bei der Betrachtung der Beratungsqualität die Kommunikationskanäle zentral sind. Die Sozialarbeitenden stellen mehrheitlich fest, dass sich die nicht ersichtliche Mimik, Gestik und Körperhaltung bei der telefonischen Beratung erschwerend auf die Verständigung auswirken. Sie gehen davon aus, dass die Klientinnen und Klienten daher die Sachebene weniger verlassen sowie kaum eigene Themen einbringen und dies mit der kürzeren Gesprächsdauer im Distanzsetting korreliert. Zu einer Verkürzung der Beratungszeit beim Telefonkontakt kann auch die erschwerte Verständigung durch Sprachbarrieren beitragen. Die kürzeren Kontakte setzen zeitliche Ressourcen bei den Sozialarbeitenden frei und führen zu tendenziell häufigeren Kontakten mit der Klientel.

Mehrere Sozialarbeitende sind der Ansicht, die Befindlichkeit ihrer Klientel im Distanzsetting aufgrund der Kanalreduktion nicht richtig wahrnehmen zu können. Die Präsenzberatung wird von allen befragten Personen hinsichtlich der Verständigung als ideale Beratungsform bezeichnet. Es gibt allerdings auch Klientinnen und Klienten, die im Distanzkontakt mehr von sich preisgeben und/oder mit denen eine Verständigung im Distanzsetting weitgehend problemlos möglich ist. Zum Teil wird auch ein Unterschied zwischen telefonischer und videobasierter Beratung festgestellt. Die geringere Ausprägung der Kanalreduktion im Videosetting kann zu einem offeneren Gesprächsverlauf führen. Einigkeit besteht unter den befragten Personen über die Wichtigkeit, sich im Erstkontakt sehen zu können, vorzugsweise im Präsenzsetting, alternativ per Videoberatung.

Zwischen den Unterthemen der Beratungsqualität bestehen enge Korrelationen. So müssen die Methodik und Gesprächsführung bei der Distanzberatung an die Kanalreduktion angepasst werden, um ein hohes Niveau an Verständigung aufrechtzuerhalten. Und die methodische Vorgehensweise beeinflusst wiederum den Umgang mit Beratungszielen, Verbindlichkeiten und Krisensituationen.

Insbesondere die telefonische Kommunikation scheint bei der Klientel ein geringeres Verpflichtungsgefühl hinsichtlich Verbindlichkeit auszulösen. Die Ausführungen der befragten Personen legen weiter den Schluss nahe, dass der Wegfall des optischen Kontakts bei der Telefonberatung einen tendenziell ungünstigen Einfluss auf die Konzentrationsfähigkeit und Fokussierung auf das Gespräch hat.

Mit der Vereinbarung von Zielen im Distanzsetting kommen die Sozialarbeitenden unterschiedlich gut zurecht. Es gibt Sozialarbeitende, für welche die Zielentwicklung im persönlichen Gespräch wichtig ist, weil sie die Erfahrung machen, dass im Distanzsetting kein adäquater Austausch über Ziele und Veränderungsmotivation stattfinden kann. Jene Personen, die gezielte methodische Anpassungen in der Gesprächsführung vornehmen, beurteilen die

Machbarkeit von Zielvereinbarungen im Distanzsetting günstiger. Tendenziell wird kein Unterschied beim Erreichen der Ziele vor und während der Covid-19-Pandemie festgestellt. Somit kann angenommen werden, dass die Beratungsziele im Distanzsetting respektive mit Blended Counseling in ähnlichem Masse erreicht werden können. Bei den jungen Erwachsenen wird diesbezüglich sogar eine Tendenz zu mehr Eigenaktivität und Selbstverantwortung festgestellt.

In der gesetzlichen Sozialhilfe enthält die Beratung häufig sachliche Elemente wie die Besprechung von Dokumenten oder das Ausfüllen von Formularen. Die Aussagen der Sozialarbeitenden lassen darauf schliessen, dass solche Beratungsinhalte im Distanzsetting trotz methodischer Anpassungen mit einer geringeren Qualität bearbeitet werden als im Präsenzsetting.

Die Sozialarbeitenden gehen davon aus, dass die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen im Distanzsetting höher ist als im Präsenzsetting, und beziehen diese Überlegungen in ihre Methodik und in die Gesprächsführung ein.

### **5.1.3 Beratungsbeziehung**

#### **Beziehungserleben und Vertrauen**

Einige Befragte erachten es für die Klientinnen und Klienten als schwieriger, Vertrauen aufzubauen, wenn sie die Sozialarbeiterin oder den Sozialarbeiter nie sehen können.

Mehrere Sozialarbeitende finden, dass die Qualität der Beratungsbeziehung nicht unter dem Distanzsetting leide, insbesondere wenn zuvor schon eine Beziehung bestand. Bei einigen Klientinnen und Klienten wird sogar ein verstärktes Vertrauen und eine intensivierete Beziehung wahrgenommen.

*«Ich denke, mit den meisten hat sich keine grosse Veränderung ergeben. Bei denen, mit denen sie sich verändert hat, habe ich das Gefühl, sie hat sich eher intensiviert. ... Also die Beratungsbeziehung hat nicht gelitten darunter, eher im Gegenteil. (A3, Pos. 35)*

Zwei andere Personen haben das Gefühl, dass sich die Klientinnen und Klienten, welche sie schon längere Zeit begleiten, auch im Distanzsetting bei ihnen melden würden, wenn es ihnen nicht gut ginge. Weniger zuversichtlich diesbezüglich sind sie bei den Klientinnen und Klienten, mit welchen sie wenig Kontakt respektive keinen Präsenzkontakt hatten. Sie gehen davon aus, dass diese eher anlässlich eines Präsenztermins Vertrauen aufbauen und persönliche Nöte ansprechen könnten. Dies wird von einer anderen Person bestätigt. Eine weitere Person teilt die Ansicht, dass Klientinnen und Klienten im Präsenzsetting besser Vertrauen aufbauen und dadurch offener über ihre Befindlichkeit und Sorgen sprechen könnten. Sie ist der Meinung, dass sich die Klientinnen und Klienten insgesamt bei Präsenzterminen wohler fühlten.

Eine mit Suchtbetroffenen arbeitende Person macht sich seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie Sorgen, dass sich ihre Klientinnen und Klienten aufgrund des Distanzsettings nicht melden würden, wenn es ihnen schlecht ginge. Eine andere Person hat den Eindruck, dass die Beziehung zu den suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten und deren Vertrauen zu ihr durch die Reduktion der Präsenzkontakte leide.

### **Beziehungsgestaltung**

Mit Blended Counseling ist eine befragte Person häufiger in Kontakt mit ihrer Klientel. Und sie hat realisiert, dass durch die Covid-19-Pandemie die Gespräche mit ihren Klientinnen und Klienten persönlicher geworden seien.

*«Weil du merkst, die Leute rufen dich an und fragen zwar etwas, aber dann wird zum Beispiel auch noch über das Corona-Thema geredet. Ich frage, wie geht es den Kindern, wie kommen sie durch das Ganze durch und so.» (A3, Pos. 35)*

Diese Person gibt ihrer Klientel zu verstehen, dass sie stets telefonisch oder per E-Mail erreichbar sei und sich ihrer Anliegen annehmen könne. Dies vermittele ihr zufolge den Sozialhilfebeziehenden Sicherheit. Dennoch gebe es Klientinnen und Klienten, welche ihre Anliegen erst anlässlich eines Präsenztermins anbringen würden. Eine andere Person legt ebenfalls Wert auf gute telefonische Erreichbarkeit. Eine Person berichtet, im Distanzsetting zwar möglichst rasch auf Anfragen zu reagieren, doch sei es ihr aufgrund der Arbeitsbelastung nicht möglich, zu allen Klientinnen und Klienten den Kontakt aktiv aufrechtzuerhalten. Zu jenen Sozialhilfebeziehenden, die sich nicht von sich aus meldeten, habe sie kaum Kontakt, was ihr Sorge bereite.

*«Und was mir ein bisschen Schiss macht ist, was passiert jetzt mit diesen Leuten, die man jetzt nicht gehört hat, die sich vielleicht nicht wagten anzurufen, die man nicht eingeladen hat.» (A4, Pos. 51)*

Dieselbe Erfahrung macht auch eine Person, die mit jungen Erwachsenen arbeitet. Eine andere Person stellt fest, dass jene suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten zu kurz kämen, die sich in einer stabilen Situation befänden und keine dringenden Anliegen hätten. Eine weitere Person versucht, möglichst viele Präsenztermine anzubieten, damit ihr die suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten nicht entgleiten.

Die Sozialarbeitenden schreiben dem Kennenlernen einen hohen Stellenwert zu, weshalb Erstkontakte zumeist im Präsenzsetting vorgenommen werden, seit dies Pandemie-bedingt wieder möglich ist.

### **Zwischenfazit**

Die Aussagen der Sozialarbeitenden lassen den Schluss zu, dass die Art und Weise der Beziehungsgestaltung das Beziehungserleben beeinflusst. Beispielsweise trägt Beziehungsar-

beit mittels guter Erreichbarkeit und raschem Reagieren auf Anfragen zur Festigung eines vertrauensvollen Beziehungserlebens bei. Zudem können die im Blended Counseling üblichen häufigeren Kontakte dazu führen, dass eine Beratungsbeziehung als intensiver und vertrauensvoller erlebt wird. Umgekehrt gehen einige Sozialarbeitende davon aus, dass sich die Klientinnen und Klienten bei niedrigerer Kontaktfrequenz oder einem Kontaktunterbruch eher von der Beratungsbeziehung zurückziehen und Vertrauen verlieren.

Der Grundstein für den Vertrauensaufbau und die Beziehungsgestaltung zu Beginn einer Beratungsbeziehung wird gemäss den Sozialarbeitenden idealerweise im Präsenzsetting gelegt. Besteht bereits ein Vertrauensverhältnis und geht es primär darum, den Zustand zu erhalten, ist die Beziehungspflege im Distanzsetting nach Ansicht der meisten Sozialarbeitenden in der Regel ausreichend. Im Distanzsetting besteht allerdings die Gefahr, dass die Beziehungspflege bei Klientinnen und Klienten, die sich nicht von sich aus bei den Sozialarbeitenden melden, zu kurz kommt. Die Sozialarbeitenden achten darauf, telefonisch möglichst gut erreichbar zu sein.

#### **5.1.4 Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

##### **Flexibilität im Beratungsverlauf**

Die Ansprüche an die Flexibilität der Sozialarbeitenden werden von einer Person als hoch bewertet. Dennoch habe ihrer Einschätzung zufolge Flexibilität im Beratungsverlauf sowohl für die Sozialarbeitenden als auch für die Klientinnen und Klienten einen Nutzen.

Sich ergänzend zu vereinbarten telefonischen Terminen oder Präsenzterminen mit der Klientel per E-Mail oder Kurztelefonat auszutauschen, wird von einer anderen befragten Person sehr geschätzt. Sie könne die zeitlichen Ressourcen für Präsenzberatung deshalb gezielter einsetzen, wodurch ihr ein besseres Zeitmanagement gelinge.

*«Also auch ein bisschen zu überlegen, muss ich jetzt den wirklich einladen, um nur rasch das zu besprechen. ... Ich habe einen Klienten, der es dringender bräuchte, ich lade doch lieber den ein.» (A3, Pos. 43)*

Eine weitere Person legt jeweils anlässlich eines Telefonaustauschs mit ihren Klientinnen und Klienten die angemessene Beratungsform für das zu bearbeitende Thema fest. Ein flexibles Beratungssetting findet sie sinnvoll.

##### **Bedürfnisorientierung**

Mehrere Sozialarbeitende bekunden, dass die Bandbreite von Bedürfnissen in Bezug auf das Beratungssetting bei der Klientel gross sei. Sowohl im Intake als auch in den Beratungsteams gebe es Klientinnen und Klienten, die es schätzen, persönliche Termine wahrzunehmen und andere, die froh seien, nicht zum Sozialdienst kommen zu müssen und das Dis-

tanzsetting mit flexibleren Kontakten bevorzugten. Einige Klientinnen und Klienten würden Distanzberatung vorziehen, weil sie aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen Mühe mit Präsenzterminen hätten. Für andere seien Präsenztermine aus beruflichen Gründen oder wegen Betreuungsaufgaben eher unpraktisch.

*«Ich denke, das ist sehr heterogen. Gewisse sind vielleicht noch froh, dass sie nicht kommen müssen. Ich kenne jemand, die habe ich noch nie gesehen. Die ist gottgefroh, wenn sie nicht kommen muss. Ich höre sie relativ häufig. Die hat auch körperliche Einschränkungen und hätte Hemmungen. Sie fühlt sich jetzt befreit. Auf der anderen Seite habe ich Klienten, die rufen fast einmal pro Woche an und fragen nach einem Termin ohne triftigen Anlass. Das ist ganz verschieden.» (A4, Pos. 38)*

Einer weiteren Gruppe von Klientinnen und Klienten sei es unangenehm, im Sozialdienst zu erscheinen.

*«Bei einigen ja, ist es wohl peinlich auf den Sozialdienst zu kommen. Sie sind im Warteraum und treffen dort vielleicht jemanden. Das ist vielen peinlich. Anderen ist es glaub's egal, die kommen noch gerne.» (A9, Pos. 59)*

Eine Person berichtet, bei der Wahl des Beratungssettings die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen, sofern ihr Qualitätsanspruch an die Beratung erfüllt bliebe. Diese und eine andere Person erklären, dass es Klientinnen und Klienten gebe, die Präsenztermine bevorzugten, Pandemie-bedingt jedoch Verständnis für Distanzberatung zeigten. Für eine andere Person geschieht die Orientierung am Bedürfnis der jungen Klientel auch aus Eigennutz, weil die Aufrechterhaltung des Kontakts dadurch leichter falle.

Eine Person erklärt, dass sie bedingt durch das Homeoffice noch keine Präsenztermine anbieten könne. Sie möchte auch zukünftig dem Bedürfnis ihrer jungen Klientinnen und Klienten nach videobasierter oder telefonischer Beratung entsprechen. Viele ihrer Klientinnen und Klienten befänden sich in Ausbildung und seien froh um die Möglichkeit zu Distanzterminen. Es gebe gemäss einer anderen Person junge Klientinnen und Klienten, welchen es leichter falle, ihre Anliegen und Probleme schriftlich auszudrücken.

*«Und einige sind froh, ist es via E-Mail. Einfach weil einige sich besser im E-Mail äussern können. Es ist noch so ein bisschen der Abstand, glaube ich. Wenn sie, ja, irgendein Problem haben, ist es für einige, glaube ich, einfacher, sie können es schreiben und dann kann man darauf eingehen.» (A9, Pos. 30)*

Eine befragte Person bekennt, dass sie dem Wunsch einiger Klientinnen und Klienten nach videobasierter Beratung nicht nachkomme, weil der Sozialdienst keine befriedigende Infrastruktur dazu biete.

## **Lebensweltnähe**

Das Angebot zu Distanzberatung entspreche gemäss zweier Sozialarbeitenden vor allem der Lebenswelt Berufstätiger, weil sie den zeitlichen Aufwand für Sozialdienst-Termine minimieren könnten.

*«Vor allem für Berufstätige, ist es sehr erleichternd, dass sie die Gesprächspräsenz minimalisieren können.» (A2, Pos. 22)*

Eine weitere Person teilt diese Meinung und ergänzt, dass Distanzberatung auch der Lebenswelt gewisser Familien mit Kinderbetreuungsaufgaben entspreche. Zudem wird festgestellt, dass insbesondere videobasierte Kommunikation in die Lebenswelt medienaffiner Personen passe.

Eine Person merkt an, dass Distanzberatung nicht in die Lebenswelt der meisten suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten passe. Sie würden dazu nicht über die nötige Ausstattung verfügen und kein Geld dafür ausgeben wollen.

Gemäss einer Person seien die jungen Erwachsenen mit videobasierten Gesprächen vertraut, weil sie diese auch in der Ausbildung und in ihrem privaten Umfeld anwendeten. Beide Sozialarbeitenden aus der Fachstelle Junge Erwachsene vertreten die Haltung, dass sich Sozialarbeitende, die mit jungen Menschen arbeiteten, mit den digitalen Kommunikationskanälen auseinandersetzen müssten, weil diese zur Lebenswelt dieser Klientel gehörten.

*«Ich denke, die jungen Erwachsenen sind natürlich auch erfahrener mit Online-Dingen. Die meisten kennen eigentlich Zoom schon. Oder sagen auch, das müssen wir auch in der Ausbildung machen oder mit dem Coach oder mit dem Psychiater.» (A8, Pos. 16)*

*«Ich glaube wirklich, wenn man mit den jungen Erwachsenen zusammenarbeitet, dann müssen wir wirklich in ihrer Lebenswelt sein und eine Ahnung haben von Digitalisierung.» (A8, Pos. 65)*

## **Niederschwelligkeit**

Mehrere Personen geben an, dass ein niederschwelliger Beratungszugang wichtig sei und Distanzberatung und vielfältige Gesprächsmöglichkeiten zu einer niederschweligen Beratung beitragen. Insbesondere für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen, Berufstätige oder Alleinerziehende bedeute die Möglichkeit zur Distanzberatung einen vereinfachten Zugang. Eine Person erläutert, dass videobasierte Beratung für IT-affine Klientinnen und Klienten einen vertrauten Kommunikationskanal darstelle und daher der Kontakterhalt vereinfacht werde. Daran anknüpfend erklärt eine Person, dass je niederschwelliger der Beratungszugang sei, desto wahrscheinlicher sei die Aufrechterhaltung des Kontakts zur Klientel. Eine weitere Person stellt fest, dass für einige junge Erwachsene E-Mail die niederschwelligste Kommunikationsform sei, weil sie ihre Anliegen lieber schriftlich mitteilten. Die Terminwahrnehmung vor Ort bedeute für einige Klientinnen und Klienten eine hohe Schwelle, weil

ihnen der Aufenthalt im Wartebereich unangenehm sei. Eine andere Person weist darauf hin, dass angeordnete Distanzberatung den Beratungszugang erschweren könne, wenn die Klientinnen und Klienten beispielsweise nicht für Distanzberatung ausgestattet seien.

### **Zwischenfazit**

Die Sozialarbeitenden erachten ein flexibles Beratungssetting als sinnvoll und praktisch. Zum Beispiel können zeitliche Ressourcen besser eingesetzt und die Beratungsform kann situationsgerecht gewählt werden. Die Bedürfnisse der Klientel in Bezug auf Beratungsformen werden als breitgefächert bezeichnet. Sie werden beeinflusst von der Medienaffinität und ihrer Lebenswelt, aber auch von ihrer Haltung gegenüber der Sozialhilfe und persönlichen Vorlieben. Nach Einschätzung der Sozialarbeitenden gibt es Klientinnen und Klienten, denen es unangenehm ist, persönlich beim Sozialdienst vorbeizukommen, andere haben kaum Zeit dazu. Es gibt den Sozialarbeitenden zufolge auch Klientinnen und Klienten, welche sich im Distanzsetting unwohl fühlen und persönliche Termine schätzen oder sich im schriftlichen Ausdruck wohler fühlen.

Wird Bedürfnisorientierung umgesetzt, wird zugleich lebensweltnah und der Medienaffinität der Klientel entsprechend beraten. So haben gemäss den Aussagen der Sozialarbeitenden beispielsweise medienaffine Klientinnen und Klienten eher das Bedürfnis nach videobasierter Kommunikation und die Nutzung digitaler Medien gehört zu ihrer Lebenswelt. Zeigen sich die beratenden Personen und der Sozialdienst bezüglich Kommunikationsformen flexibel, trägt dies ebenfalls zur Bedürfnisorientierung bei.

Es gibt Sozialarbeitende, die aus unterschiedlichen Gründen den Bedürfnissen der Klientel nach bestimmten Beratungsformen nicht entsprechen können. Dabei spielt das Homeoffice eine Rolle und die unzureichende Infrastruktur für videobasierte Beratung. Die Sozialarbeitenden haben den Eindruck, dass die Klientel Verständnis zeigt für die zeitweise Pandemiebedingte Einschränkung bei der Auswahl an Beratungsweisen.

Es zeigt sich, dass ein niederschwelliger Beratungszugang individuell definiert werden muss. So kann Distanzberatung für eine medienaffine, berufstätige Person oder für eine in der Bewegungsfreiheit eingeschränkte Person einen niederschweligen Zugang zur Beratung bedeuten und für eine fremdsprachige Person oder eine Person ohne Zugang zu entsprechenden Geräten eine hohe Hürde sein. Oder eine junge, medienaffine Person kann problemlos videobasiert kommunizieren, wohingegen eine in diesem Bereich unerfahrene Person Hemmungen haben kann. Daraus kann geschlossen werden, dass der Beratungszugang dann niederschwellig ist, wenn die Beratungsform den Bedürfnissen der Klientel entspricht, in ihre Lebenswelt passt und sich an ihrer Medienaffinität orientiert.

## 5.1.5 Ergänzende Aspekte

### Allgemeine Veränderungen durch die Pandemie

Eine Person berichtet, dass zu Beginn der Covid-19-Pandemie vieles ungewiss gewesen sei, sowohl für die Sozialarbeitenden als auch für die Klientel. Sie habe die Intake-Klientel in der ersten Zeit daher als empfindlich und nervös erlebt. Einer Person aus einem Beratungsteam imponiert, wie gut die Klientel mit der belastenden Pandemie-Situation umgegangen sei.

*«Ich war recht beeindruckt, wie die Klienten generell mit dieser Situation umgehen. Wir reden hier von Leuten, die am Existenzminimum und in prekären Situationen leben. Und dann kommt das, oder, das allen das Leben nochmals schwieriger macht.» (A7, Pos. 18)*

Die befragten Sozialarbeitenden arbeiten mittlerweile unterschiedlich häufig im Homeoffice. Einige sind wieder ganz ins Büro zurückgekehrt, andere arbeiten rund die Hälfte der Arbeitszeit von zu Hause aus und eine Person befindet sich mehrheitlich im Homeoffice. Das Homeoffice wird von einigen Personen als eher mühsam und aufgrund administrativer Hürden aufwändig erlebt. Andere schätzen es, in Ruhe arbeiten zu können. Allerdings komme der Austausch im Team bei häufigem Homeoffice zu kurz.

*«Was auch noch schwieriger geworden ist, ist der Austausch im Team. Wir sehen uns nicht regelmässig, hatten seit ewig keine Supervision mehr.» (A6, Pos. 60)*

Das bevorzugte Modell scheint eine Mischung zwischen Homeoffice und Büro zu sein.

### Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität

Für die befragte Person aus dem Intake sei durch die Distanzberatung der administrative Aufwand gestiegen, weil die eingeforderten Unterlagen weniger koordiniert eingingen und teilweise schwer zugänglich seien. Positiv entwickelt habe sich gemäss dieser Person und einer anderen Person die Einteilung der verfügbaren Zeit. Weil weniger Präsenztermine stattfänden, stünden mehr zeitliche Ressourcen für Abklärungen und Pendenzen zur Verfügung. Eine Person findet videobasierte Kommunikation für Standortgespräche wegen des Wegfalls des Reisewegs interessant.

### Rahmenbedingungen für Blended Counseling

Eine Person nimmt Hemmungen bei Sozialarbeitenden bezüglich Nutzung von Video- und Messenger-basierter Beratung wahr. Sie ist daher der Ansicht, dass Schulungen, Handbücher oder Praxistipps hilfreich sein könnten.

Mehrere Sozialarbeitende berichten, dass die Infrastruktur im Sozialdienst nicht geeignet sei, um digitale Beratung anzubieten. Die Computer- und Telefoniertechnik müssten angepasst werden.

*«Zur Infrastruktur ist es so, dass wenn ich nur das von der Stadt habe, ist es nicht möglich. Ich bin auf meine private Infrastruktur angewiesen, dass ich es anbieten kann. Klar, wir hätten ein Laptop, den wir ausleihen könnten, aber das ist mir zu kompliziert.» (A7, Pos. 12)*

Damit digitale Beratungsformen regelmässig genutzt würden, dürfe nach Aussage mehrerer Personen kein Zusatzaufwand entstehen.

Drei Sozialarbeitende erwähnen, dass nicht alle Klientinnen und Klienten die Voraussetzungen erfüllen, um Distanzberatung in Anspruch nehmen zu können. Einige verfügten nicht über die nötigen Geräte, andere seien im Umgang mit digitaler Kommunikation nicht gewandt.

Eine Person regt zudem an, über Öffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeiten zu diskutieren und dem Datenschutz Beachtung zu schenken.

### **Verständnis von Sozialer Arbeit**

Eine Person erklärt, dass sie ihren Klientinnen und Klienten auf Augenhöhe begegnen möchte, dies im Sozialhilfe-Kontext jedoch als herausfordernd erlebe. Diese Person betrachtet ihre Arbeit als Mischaufgabe von Abklärungen, finanzieller Unterstützung und Beratung. Diese Aufgabendefinition wird von einer anderen Person geteilt, mit Priorität auf Beratung. Eine mit suchtbetroffenen Menschen arbeitende Person gibt sich den Auftrag, wahrzunehmen, wenn es einer Klientin oder einem Klienten nicht gut gehe. Eine weitere Person nimmt die Machtthematik in der Sozialen Arbeit bewusst wahr und achtet darauf, durch eine verständigungsorientierte Kommunikation das Machtgefälle zwischen sich und der Klientel zu minimieren. Den Auftrag des Sozialdienstes sieht diese Person aufgrund beschränkter Ressourcen nicht primär darin, sich nachdrücklich nach der Befindlichkeit der Klientel zu erkundigen. Diese Rolle schreibt sie anderen Fachpersonen zu.

*«Es ist schon so, ich kann nicht wöchentlich alle Klienten anrufen und fragen, wie es ihnen geht. Da habe ich nicht die Kapazität dazu. Aber ich muss auch sagen, das ist auch nicht per se die Rolle des Sozialdienstes. In den meisten Fällen sind auch noch andere Fachpersonen involviert oder sind andere Personen näher dran als wir.» (A7, Pos. 28)*

### **Zwischenfazit**

Die Infrastruktur für digitale Beratung im Sozialdienst, insbesondere für videobasierte Kommunikation, wird als nicht ausreichend eingeschätzt. Ein vereinfachter Zugang stellt sich jedoch als Voraussetzung für eine breitere Nutzung heraus.

Die Rahmenbedingungen für Blended Counseling können die Wahl der Beratungsform beeinflussen. Optimale Rahmenbedingungen für Blended Counseling sind eine Voraussetzung dafür, dass die Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling eingehalten werden

können. Es sind jedoch nicht nur mangelnde technische Voraussetzungen, welche optimale Rahmenbedingungen verunmöglichen, sondern auch Covid-19-bedingte Einschränkungen.

Covid-19 hat bei allen Beteiligten zu Verunsicherungen geführt, welche zu Beginn der Pandemie in der Beratung viel Raum einnahmen. Die Sozialarbeitenden müssen nach wie vor mit einem tendenziell gestiegenen administrativen Aufwand und neuen Kommunikationswegen umgehen und ihre Arbeitszeit anders einteilen. Zudem führen die unterschiedlichen Arbeitsorte zu einem erschwerten Austausch unter den Sozialarbeitenden.

Die befragten Sozialarbeitenden verstehen Soziale Arbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe nicht nur als Ausrichtung der gesetzlichen Leistungen, sondern auch als Beratungsangebot für psychosoziale Themen. Die Befindlichkeit der Klientel sowie eine möglichst ausgewogene Beziehung sind ihnen wichtig.

## **5.2 Perspektive der Sozialhilfebeziehenden**

### **5.2.1 Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

#### **Beratungsformen**

Alle befragten Personen berichten, dass der Kontakt zu den Sozialarbeitenden seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie mehrheitlich per E-Mail stattfände. Hin und wieder werde auch telefoniert.

*«Unsere Kommunikation geht meistens via Mail. ... Klar, ab und zu gibt es auch ein Telefonat, wenn etwas dringend sein muss, aber meistens per Mail.» (K2, Pos. 24)*

Eine Person erwähnt, dass sie sich nur schriftlich oder anlässlich von Kontaktberatungen mit dem Sozialdienst verständige. Keine der befragten Personen kommuniziert videobasiert.

#### **Entscheidungskriterien**

Für zwei Befragte ist die Art ihrer jeweiligen Anliegen bei der Wahl des Kommunikationskanals entscheidend. Eine dieser Personen erzählt, dass für «funktionelle» Anliegen persönliche Treffen nicht nötig seien und sie E-Mail-Kontakte vorziehe. Gehe es jedoch um psychosoziale Themen, bespräche sie diese lieber anlässlich eines Kontakttermins, gegebenenfalls auch videobasiert. Die andere Person kommuniziert meistens per E-Mail. Wären die Anliegen dringend, würde sie das Telefon nutzen. Bräuchte es eine eingehende Besprechung, würde sie ein Gespräch vor Ort bevorzugen. Auch diese Person könnte sich videobasierte Termine vorstellen. Allerdings gäben ihr externe Termine eine Struktur und einen Grund, die Wohnung zu verlassen.

*«Es ist mir eigentlich relativ egal. Es hat Vor- und Nachteile. Der Vorteil ist, ich könnte es zu Hause machen. Ich müsste mich nicht der Gefahr aussetzen. Der Nachteil ist, ich brauche*

*Gründe, um rauszugehen, halt. ... Wenn ich einen Termin erhalte, so wie jetzt, dann ist das für mich eine Möglichkeit rauszugehen.» (K2, Pos. 34)*

Eine andere Person erzählt, dass sie keine videobasierten Termine von zu Hause aus abhalten möchte. Sie fände es unangenehm, wenn der Sozialarbeiter ihr kleines Studio sähe.

*«Und wenn ich zu Hause bin, mache ich nicht so gerne Videochat. Weil meistens liegt Zeugs herum oder keine Ahnung was. ... Ich habe auch nicht so eine grosse Wohnung, ich kann nicht in einen Raum gehen mit einem schönen Bürotisch oder so.» (K1, Pos. 54–56)*

Auch mit Telefonaten bekundet diese Person Mühe. Es koste sie Überwindung zu telefonieren, weil sie ihre Anliegen nicht prägnant formulieren könne und oftmals zu viel erzähle.

Aufgrund ihrer Sprachbarriere bespricht eine weitere Person ihre Anliegen vorzugsweise bei Kontaktterminen oder schriftlich via E-Mail.

### **Einstellung der Klientel**

Drei Personen sind Blended Counseling gegenüber positiv eingestellt. Eine dieser Personen fühlt sich wohl mit E-Mail-Kommunikation und könnte sich grundsätzlich auch videobasierte Kontakte vorstellen. Kommunikation auf Distanz berge für sie allerdings das Risiko, sich verstärkt zu Hause zu isolieren. Eine andere Person findet E-Mail-Kommunikation meistens ausreichend, wäre aber auch offen für videobasierte Beratungstermine. Persönliche Termine für umfassendere oder psychosoziale Anliegen werden von beiden Befragten ebenfalls geschätzt. Für die dritte Person sind Telefonate aufgrund ihrer Sprachbarriere schwierig und videobasierte Kommunikation ist ihr ebenfalls unangenehm. Sie bevorzugt Blended Counseling aus einem Mix aus E-Mail-Kommunikation und persönlichen Terminen. Eine Person äussert sich eher kritisch zu Blended Counseling, weil ihr Kontakttermine zwecks Strukturierung ihrer Aufgabenerledigung wichtig seien.

### **Zwischenfazit**

Gemäss den Sozialhilfebeziehenden findet der Austausch mit dem Sozialdienst während der Covid-19-Pandemie hauptsächlich per E-Mail statt. Daneben wird auch telefoniert. Videobasierte Kontakte kommen bei der untersuchten Stichprobe nicht zur Anwendung. In nicht von der Pandemie geprägten Zeiten spielt der persönliche Termin bei allen Befragten eine Rolle.

Die Wahl des Kommunikationskanals für den Austausch mit den Sozialarbeitenden wird unter anderem durch die Art der Anliegen beeinflusst. Einen Termin vor Ort erachten die Sozialhilfebeziehenden mehrheitlich dann als sinnvoll oder nötig, wenn E-Mail-Kommunikation oder ein Telefonat als nicht ausreichend zur Besprechung eingeschätzt wird, was insbesondere bei psychosozialen Beratungsthemen der Fall ist.

Ein persönlicher Termin kann auch aus psychischen Gründen einem Telefonat oder video-basierten Termin vorgezogen werden. Zum Beispiel können Kontakttermine Rückzugsverhalten oder Erledigungsblockaden entgegenwirken.

Ein weiteres Entscheidungskriterium ist der Wohlfühlfaktor. Es gibt Sozialhilfebeziehende, die aus unterschiedlichen Gründen nicht gerne telefonieren und einige fühlen sich gehemmt bei der videobasierten Kommunikation.

## 5.2.2 Beratungsqualität

### Beratungsziele und Verbindlichkeit

Durch den Wegfall der Präsenztermine hat eine Person eine für sie wichtige Struktur verloren. Sie berichtet, dass ihr Termine vor Ort helfen würden, an die Erledigung ihrer administrativen Angelegenheit zu denken. Sie sei ohne regelmässige Termine kaum in der Lage, diesbezüglich selbständig zu handeln, was beispielsweise zu einer unausgefüllten Steuererklärung und Betreibungen geführt habe. Ihr Sozialarbeiter habe sie zwar darauf hingewiesen, dass sie sich bei Bedarf bei ihm melden könne, doch habe sie dieses Angebot nicht nutzen können.

*«Ja, es war ein bisschen schwieriger für mich. Durch das, dass es die Sitzungen nicht mehr gegeben hat, habe ich dann durch das auch vergessen die Rechnungen für den Sozialdienst bereit zu machen. Weil normalerweise habe ich immer alles auf die Termine bereit gemacht.» (K1, Pos. 28)*

*«Und eben auch die Steuererklärung ist auch komplett rausgefallen. Weil normalerweise habe ich das immer mit ihnen gemacht, aber durch das habe ich es jetzt irgendwie auch nicht ausgefüllt.» (K1, Pos. 32)*

Seit Wiederaufnahme der Kontaktberatungen habe sie Unterstützung bei der Aufarbeitung der Versäumnisse erhalten. Gemäss dieser Person habe das Distanzsetting auch dazu geführt, dass sie im Bereich der Wohnungssuche mehr Eigeninitiative gezeigt habe.

Zwei der befragten Personen geben an, unabhängig vom Beratungssetting selber aktiv an ihren Zielen zu arbeiten. Eine dieser Personen bezeichnet die Themenbereiche ihrer momentanen Anliegen gegenüber dem Sozialdienst als funktional, was gut im Distanzsetting bearbeitet werden könne. Diese Person beschreibt sich einerseits als selbstinitiativ Persönlichkeit, die sich bei Bedarf Hilfe suche. Andererseits bezeichnet sie sich auch als Person, die tendenziell zu lange versuche, Probleme selber zu lösen, was beim Ausbleiben von vereinbarten Terminen zu einer Verzögerung der Problemlösung führen könne.

*«Und das ist bei mir ein bisschen die Gefahr, dass ich vieles zu lange versuche selbständig zu machen, obwohl mir schon längst jemand hätte helfen können.» (K3, Pos. 48)*

## **Methodik und Gesprächsführung**

Die Möglichkeit zu haben, sich bei Anliegen per E-Mail oder Telefon beim Sozialarbeiter zu melden, ist für eine Person ein unzureichendes Unterstützungsangebot. Ohne Präsenztermine denke sie nicht an ihre Verpflichtungen und es komme zu Versäumnissen.

*«Oft habe ich es einfach vergessen, weil ich keine Termine mehr gehabt habe. Da habe ich schon fast vergessen, dass es den Sozialdienst überhaupt gibt (lacht).» (K1, Pos. 79)*

Eine andere Person profitiert von Präsenzterminen, weil diese ihr Anlass gäben, die Wohnung zu verlassen und soziale Fertigkeiten zu trainieren. Gemäss dieser Person kämen die Kontakte mit dem Sozialdienst vor allem auf ihre Initiative hin zustande.

Der Einstieg in die Beratung sei gemäss einer anderen Person im Distanzsetting harzig verlaufen. Erst nach einem persönlichen Gespräch habe sie Vertrauen aufbauen können. Sie habe das Gefühl gehabt, dass die Sozialarbeiterin sie erst nach dem persönlichen Kennenlernen richtig einschätzen konnte. Seit Vertrauen bestehe, erachtet diese Person das Distanzsetting als ausreichend.

*«Und dann hatte ich so den Eindruck, welches Bild haben die von mir? Das ist halt dann schon verrückt, was das alles macht, ja. ... Und das ist natürlich ein bisschen eine spezielle Situation. Und diese als Sozialarbeiterin auch einschätzen zu müssen, das ist sicherlich nicht einfach. Und deswegen war es an der Stelle, muss ich sagen, irgendwo war ich froh, dass es einmal ein persönliches Gegenüber gab, dass man sich auch visuell, sprachlich, dass man ein bisschen ein Gefühl bekommt für die andere Person. Was auch immer das noch bedeutet. Und dann war's per Mail. Und da lief der Mailkontakt usw. und die Anfragen, die ich hatte, und die Rückmeldungen kamen sehr gut.» (K3, Pos. 36)*

## **Verständigung und Kanalreduktion**

Eine Person ist überzeugt, dass ihr Sozialarbeiter bei einem persönlichen Gespräch besser einschätzen könne, wie es ihr gehe und man sich aufgrund des Augenkontakts besser verstehe. Bei Telefonaten oder E-Mail-Kontakten sieht diese Person die Gefahr von Missverständnissen.

*«Man sieht sich persönlich. Also er kann mir auch in die Augen schauen und er sieht vielleicht auch, wie es mir geht. Und ich finde, die Antwort sieht man schon ein bisschen aus den Augen heraus. Ich finde einfach, der soziale Kontakt ist angenehmer als ständig via Telefon oder beim Schreiben. Da kann man sich auch missverstehen.» (K1, Pos. 65)*

Auch eine andere Person zieht das persönliche Gespräch dem Telefonat vor. Sie bezeichnet das Telefonieren und auch die videobasierte Kommunikation als billige Alternativen und als verzerrte, unechte Versionen des persönlichen Kontakts. Die Stimme und nonverbale Aspekte würden nicht oder schlecht gedeutet werden können. Diese Person sagt, sie favorisiere

entweder ein richtiges Gespräch vor Ort oder die unpersönliche E-Mail-Kommunikation, aber nichts dazwischen.

Eine weitere Person ist der Meinung, dass es ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht den Sozialarbeitenden ermögliche, sich ein stimmiges Bild von der Klientel zu machen.

Die Verständigung am Telefon ist für eine befragte Person aufgrund der Sprachbarriere eine Herausforderung. Sie fühle sich wohler im persönlichen Gespräch oder wenn sie sich schriftlich ausdrücken könne.

*«Persönlich. Weil wenn so, es ist besser für mich. Oder wenn es nicht persönlich geht, dann E-Mail. Aber beim Telefon bin ich nicht so klar wegen Sprache und so.» (K4, Pos. 41)*

### **Zwischenfazit**

Es gibt Sozialhilfebeziehende, die ohne regelmässige Präsenztermine zu wenig Unterstützung erhalten. Es sind insbesondere Personen, welche sich nicht von sich aus bei den Sozialarbeitenden melden, wenig Selbstverantwortung übernehmen (können) und die Tendenz zu einer Erledigungsblockade haben. Je nach Ausgestaltung des Beratungssettings kann dies zu einer Verschlechterung der sozialen Situation respektive zu einer Stagnation führen.

Andere Sozialhilfebeziehende arbeiten unabhängig vom Beratungssetting eigeninitiativ an ihren Zielen und können bei Bedarf Unterstützung einfordern. Doch auch in dieser Gruppe gibt es Personen, die aus sozialen und psychischen Gründen von Präsenzterminen profitieren können.

Alle befragten Personen erachten die Verständigungsqualität im persönlichen Gespräch als am höchsten. Sich gegenseitig vor Ort sehen zu können, ermöglicht den Einbezug nonverbaler Aspekte und gibt den Befragten das Gefühl, richtig verstanden und eingeschätzt zu werden. Bei Telefonaten und schriftlicher Kommunikation sehen die Sozialhilfebeziehenden die Gefahr von Missverständnissen aufgrund der Kanalreduktion oder infolge allfälliger Sprachbarrieren. Dennoch ist für sie insgesamt die unpersönliche E-Mail-Kommunikation die sinnvollste Alternative respektive Ergänzung zum persönlichen Gespräch.

Zusammengefasst kann festgestellt werden, dass Sozialhilfebeziehende zwar der Ansicht sind, im persönlichen Gespräch besser verstanden zu werden, für die meisten von ihnen das Distanzsetting jedoch ausreichend ist, wenn es um formelle oder kürzere Anliegen geht. Präsenztermine werden bevorzugt, wenn eine möglichst unmissverständliche Verständigung für die Sozialhilfebeziehenden zentral ist.

## 5.2.3 Beratungsbeziehung

### Beziehungserleben und Vertrauen

Eine Person berichtet, ihren Sozialarbeiter noch nicht lange zu kennen. Sie habe sich mit ihrer früheren Sozialarbeiterin wohl gefühlt und müsse sich nun an die Zusammenarbeit mit einem Mann gewöhnen. Teilweise habe sie das Gefühl, er nehme sich zu wenig Zeit für sie. Sie würde sich intensivere Gespräche wünschen, finde dies allerdings mit einem Mann schwierig. Grundsätzlich sei jedoch Vertrauen zum Sozialdienst da.

Auch eine andere Person gibt an, Vertrauen zum Sozialdienst zu haben. Ihre anfängliche Befürchtung, zu etwas gezwungen zu werden, habe sich nicht bewahrheitet. Sie nehme den Sozialdienst als wohlwollend, verständnisvoll und unterstützend wahr.

*«Was ich sehr gerne habe am Sozialdienst ist, dass sie da sind, aber sie zwingen einem nicht. Das ist eine Angst, die ich zuerst hatte, als ich arbeitslos war zum ersten Mal und zum ersten Mal zum Sozialamt musste. ... Wenn man nie da war, dann kennt man es nicht und hört nur davon, so Geschichten. Aber als ich dann hier war, habe ich gemerkt. ... Sie tun schon Empfehlungen drücken, wenn sie merken, das ist sehr zu empfehlen. Aber sie zwingen nicht.» (K2, Pos. 63)*

Für eine befragte Person war es zu Beginn schwierig, Vertrauen zu fassen. Sie habe befürchtet, dass die Sozialarbeiterin in ihr nicht eine unschuldig in Not geratene, motivierte Person sähe. Auch vor dem kontrollierenden Element habe sie sich gesorgt. Mittlerweile habe sie nun Vertrauen entwickeln können.

### Beziehungsgestaltung

Da sie das Gefühl habe, ihr Sozialarbeiter wolle die Gespräche jeweils möglichst rasch beenden und weil sie sich im Kontakt mit Frauen wohler fühle, empfindet eine Person die Beziehungsgestaltung als schwierig. Grundsätzlich gelinge ihr Beziehungsgestaltung im persönlichen Gespräch besser als im Distanzsetting.

*«Ja, jetzt mit dem neuen Herrn, kann ich ihn nicht so gut einschätzen. Manchmal habe ich das Gefühl, wenn ich bei ihm bin, dass er mega schnell das Gespräch hinter sich bringen will und dann verabschiedet er sich auch mega schnell. Man merkt, dass er jünger ist als die anderen. Bis jetzt hatte ich auch stets Frauen.» (K1, Pos. 93)*

Eine befragte Person berichtet von einem deutlich selteneren Kontakt mit dem Sozialdienst seit der Covid-19-Pandemie. Meistens komme die Initiierung von ihr aus, was sie nicht als störend empfinde. Sie schätze es zu wissen, dass der Sozialdienst für Anliegen da sei, Verständnis zeige und auch Empfehlungen mache, sie jedoch zu nichts zwingen. Auch für diese Person funktioniert Beziehungsgestaltung am besten im persönlichen Gespräch.

Dass sie ihre Sozialarbeiterin bislang noch nie persönlich gesehen habe, stört eine andere Person nicht. Als ihre aktuelle Bezugsperson sehe sie ihre Beraterin des KA und von daher sei sie nicht auf eine enge Zusammenarbeit und Beziehung zur Sozialarbeiterin angewiesen.

### **Zwischenfazit**

Einig sind sich die befragten Personen darin, dass der Beziehungs- und Vertrauensaufbau am besten im Kontaktsetting funktioniert. Besteht eine vertrauensvolle Beziehung, sind persönliche Gespräche weniger wichtig. Wie die Beziehung zu den Sozialarbeitenden erlebt wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Einer Person muss das Gegenüber das Gefühl geben, sich Zeit für sie zu nehmen. Für andere Personen ist bedeutend, sich nicht zu etwas gedrängt zu fühlen und zu wissen, dass die zuständige Person bei Anliegen verfügbar ist und zu unterstützen versucht.

## **5.2.4 Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

### **Bedürfnisorientierung**

Eine der befragten Personen hat das Bedürfnis nach Struktur durch regelmässige Präsenztermine, um ihre administrativen Verpflichtungen nicht zu vernachlässigen. Alleine schaffe sie es nicht, ihre Familie könne nicht helfen und ihr privates Umfeld wolle sie nicht damit belasten.

*«Ich habe eben auch privat nicht so gute Unterstützung. Meine Familie kennt sich selber nicht aus mit dem. Und stets die Kollegen zu stören, wenn sie arbeiten, am Abend. Ich will ihnen das Leben nicht auch noch schwerer machen.» (K1, Pos. 44)*

Die bevorzugte Kommunikationsweise mit dem Sozialdienst besteht für diese Person aus einer Mischung aus Präsenzterminen und E-Mail-Kommunikation.

Auch eine andere Person möchte via E-Mail und anlässlich von Kontaktterminen mit dem Sozialdienst kommunizieren. «Kleinere» Anliegen möchte sie schriftlich besprechen und umfassendere Anliegen in persönlichen Gesprächen. Videobasierte Termine würden dieser Person ermöglichen, diese von zu Hause aus wahrzunehmen, was eigentlich einem Bedürfnis entspräche. Doch aufgrund ihrer Isolation, ziehe sie persönliche Termine vor.

Eine weitere Person schätzt, dass der Kontakt vor allem via E-Mail stattfinde. Sie sei froh, möglichst wenig zum Sozialdienst gehen zu müssen. Sie fühle sich vor Ort eher unwohl, befürchte Stigmatisierung. Da ihre Anliegen eher formaler Art seien, genügen ihr E-Mail-Kontakte. Und sie sei froh zu wissen, dass eine Ansprechperson auf dem Sozialdienst verfügbar sei und wenn nötig auch Präsenztermine möglich wären. Sie habe auch nicht das Bedürfnis nach engem Kontakt zum Sozialdienst, weil sie in regem Austausch mit der Bezugsperson im KA stehe.

Eine befragte Person erklärt, dass sie ihre Anliegen gerne persönlich oder per E-Mail bespreche, da die Sprachbarriere Hemmungen beim Telefonieren verursache. Zurzeit habe sie auch kein Bedürfnis nach häufigem Kontakt mit dem Sozialdienst, weil sie sich an ihre Bezugsperson im KA wenden könne.

### **Niederschwelligkeit**

Die Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst wird für eine Person hochschwellig, wenn die Initiative für den Kontakt von ihr aus kommen muss. Vereinbarte Termine sind für sie niederschwelliger. Telefonische Kontakte bedeuten für sie eine hohe Hürde, da sie beim Telefonieren Hemmungen hat.

Für eine andere Person ist Kommunikation auf Distanz zwar niederschwelliger als Präsenztermine, doch helfen ihr Präsenztermine, sich nach aussen zu orientieren.

Da sie sich im Sozialdienst nicht wohl fühle, bedeuten Präsenztermine für eine Person eine hohe Schwelle. Sie komme sich einerseits stigmatisiert vor und andererseits komme eine schmerzliche Kindheitserinnerung hoch.

*«Meine Mutter war alleinerziehend. Und ich muss ehrlich sagen, ich war ein bisschen wie so retraumatisiert. Weil das ist eines meiner grössten Kindheitstraumata. Es war für mich immer so ein Ziel: ich möchte nie wieder beim Sozialamt landen, oder.» (K3, Pos. 60)*

Weil ihr telefon- und videobasierte Termine nicht behagen, sind sie für eine andere Person hochschwellig. Niederschwelliger sind für diese Person E-Mail-Kontakte und Präsenztermine.

### **Zwischenfazit**

Die Bedürfnisse sowohl in Bezug auf die Beratungsform als auch in Bezug auf die Häufigkeit der Kontakte zum Sozialdienst sind unterschiedlich. Es gibt Personen, die wünschen sich regelmässige Präsenztermine, andere sind froh, möglichst wenig persönlich im Sozialdienst vorstellig werden zu müssen. Die meisten Personen bevorzugen eine Mischung aus Präsenz- und Telefon- respektive E-Mail-Kontakten, abhängig vom jeweiligen Anliegen.

Korrelierend mit den jeweiligen Bedürfnissen wird auch der Zugang zur Beratung als entweder hoch- oder niederschwellig erlebt. Ein den Bedürfnissen der Sozialhilfebeziehenden entsprechender Zugang ist niederschwellig. Läuft die Beratungsform einem Bedürfnis zuwider, wird sie hochschwelliger.

Es gibt Sozialhilfebeziehende, welche dem Sozialdienst eine Unterstützungsfunktion übertragen, die sie in ihrer Lebenswelt nicht erhalten. So erhält beispielsweise eine Person von ihrem privaten Umfeld keine Unterstützung bei der Erledigung ihrer administrativen Angelegenheiten respektive sie erbittet sie nicht. Oder eine andere Person benötigt Termine als Anreiz, ihre Wohnung zu verlassen und sich nach aussen zu orientieren.

## 5.2.5 Ergänzende Aspekte

### Rahmenbedingungen für Blended Counseling

Alle befragten Personen geben an, ein Smartphone mit Zugang zum Internet zu besitzen. Drei Personen verfügen zusätzlich über einen Laptop.

Mehrere Personen berichten von Erfahrungen mit videobasierter Kommunikation. Grundsätzlich wird das Internet von allen Personen zur Pflege sozialer Kontakte eingesetzt. Eine Person erzählt, dass sie in ihrem Studium häufig digital gearbeitet habe und daher auch bewandert sei im Umgang mit Neuen Medien. Videobasierte Kommunikation mache ihre Welt internationaler, was ihr gefalle.

*«Ich habe dann natürlich auch Kurse so belegt. Und war aber positiv überrascht, oder. Ich fand's natürlich auch toll, weil man plötzlich so international wurde. Man hatte plötzlich die ganze Welt so auf einmal so da. Manchmal tut es gut.» (K3, Pos. 16)*

### Erwartungen an den Sozialdienst

Eine Person gibt an, vom Sozialdienst beispielsweise beim Einteilen ihrer finanziellen Mittel, beim Erledigen der administrativen Belange oder bei der Wohnungssuche Unterstützung zu wünschen. Eine andere Person stellt die finanzielle Absicherung in den Vordergrund und erklärt, vom Sozialdienst finanzielle Unterstützung zu erwarten als Gegenleistung für ihre Bemühungen zur beruflichen Integration.

*«Es ist finanziell halt, denn ohne das geht es einfach nicht. Ich erwarte einfach, dass solange ich mir als Empfänger von meiner Seite her Mühe gebe, dass ich vom Sozialamt die Unterstützung erhalte.» (K2, Pos. 14)*

Sie wünsche sich zudem Unterstützung bei der Suche eines Ausbildungsplatzes und sie schätze es, wenn der Sozialdienst für Fragen aller Art da sei und auch Empfehlungen abgebe, ohne Druck auszuüben. Auch eine andere Person wünscht sich, dass der Sozialdienst unterstützend und beratend tätig sei, ohne dabei Druck aufzusetzen. Sie ist zudem dankbar für die finanzielle Absicherung und die Gelegenheit, ein Praktikum machen zu können. Für eine weitere Person ist die Unterstützung bei der beruflichen Integration ebenfalls zentral und auch sie ist dankbar für die finanzielle Unterstützung.

Alle befragten Personen teilen mit, dass ihre Erwartungen an den Sozialdienst erfüllt würden.

### Zwischenfazit

Die befragten Sozialhilfebeziehenden sind im Besitz von Smartphones und haben Zugang zum Internet. Fast alle verfügen überdies über einen Laptop und sind schon in Berührung mit videobasierter Kommunikation gekommen. Sie sind die Handhabung der Geräte gewohnt und grundsätzlich gut ausgerüstet für Blended Counseling.

Finanzielle Absicherung und Unterstützung bei der beruflichen Integration sind die Haupterwartungen an den Sozialdienst. Daneben wird von allen Befragten gewünscht, sich bei Anliegen unterschiedlicher Art an den Sozialdienst wenden zu können. Nur eine Person wünscht sich eine engmaschige Begleitung mit regelmässigen Terminen.

## 6 Synthese und Diskussion der Ergebnisse

Zur Beantwortung der Forschungsfragen müssen die empirischen Ergebnisse dem zuvor erarbeiteten theoretischen Kontext gegenübergestellt werden (Gläser & Laudel, 2010, S. 262). Deshalb werden nachfolgend die Ergebnisse aus den Perspektiven der Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden unter Integration der theoretischen Aspekte zusammengeführt. In einem weiteren Schritt werden die Forschungsfragen beantwortet und Schlussfolgerungen gezogen. Ein Fazit rundet Kapitel 6 ab.

### 6.1 Zusammenführung der Ergebnisse und theoretischen Bezüge

#### 6.1.1 Beratungsformen

##### **Präsenzberatung**

Sowohl Sozialarbeitende als auch Sozialhilfebeziehende schätzen gemäss der vorliegenden Studie das Präsenzsetting. Einige Fachpersonen sowie ein Teil der Klientel ziehen die Kontaktberatung anderen Beratungsformen sogar deutlich vor. Seit aufgrund der Entwicklung der Covid-19-Pandemie wieder vermehrt Präsenzgespräche stattfinden dürfen, nutzen die meisten Sozialarbeitenden diese Möglichkeit. Die vorliegende Analyse ergibt, dass Gespräche im Präsenzsetting intensiver verlaufen als im Distanzsetting.

##### **Distanzberatung**

Diese Untersuchung identifiziert die Telefon- und E-Mail-Beratung als die am meisten zur Anwendung kommenden Distanzberatungsformen. Beide Akteursgruppen sind damit vertraut, können sie mit geringem Aufwand anwenden und sehen sie grundsätzlich als taugliche Kommunikationsmittel. Seitens der Sozialhilfebeziehenden bestehen allerdings nicht selten Hemmungen beim Telefonieren oder sie empfinden es als zu unpersönlich. Hemmungen können einerseits aufgrund von Sprachbarrieren bestehen und andererseits mit Unsicherheiten, verursacht durch die Kanalreduktion, zusammenhängen. Die Klientel schätzt daher vor allem die E-Mail als Ergänzung zur Präsenzberatung. Die schriftbasierte Kommunikation ermöglicht es, sich beim Formulieren Zeit zu nehmen oder sich helfen zu lassen.

Videobasierte Beratung wird dann eingesetzt, wenn die Sozialarbeitenden dies möchten und die Klientinnen und Klienten damit einverstanden sind. Es zeigt sich, dass die Bereitschaft und Affinität dazu vor allem bei Sozialarbeitenden aus der Fachstelle Junge Erwachsene vorhanden ist und dies auch dem Bedürfnis der jungen Sozialhilfebeziehenden entspricht. Diese Zielklientel ist den Umgang mit digitalen Medien mehrheitlich gewohnt und schätzt diese Beratungsweise. Andere Sozialarbeitende erachten zurzeit die Hürde für videobasiertes Beraten mehrheitlich als zu hoch. Eine interviewte Person aus einem Beratungsteam macht gute Erfahrungen damit.

Eser Davolio et al. (2021) erkennen in ihrer Studie das Telefon als häufigsten Ersatz für Präsenzberatungen und stellen fest, dass E-Mail-Kommunikation häufig für den Austausch von Dokumenten und Informationen genutzt wird. Sie bestätigen, dass nur ein kleiner Teil der Befragten videobasierte Beratung anwendet (vgl. Kapitel 2.2.4). Wenzel (2013) kommt in seiner Analyse zum Schluss, dass die E-Mail-Beratung die am meisten verwendete digitale Beratungsform ist (vgl. Kapitel 2.2.2).

Distanzberatung, insbesondere via Telefon, führt gemäss der vorliegenden Studie zu kürzeren, sachlicheren Gesprächen und damit zu Zeitersparnis. Beide Akteursgruppen fassen sich tendenziell kürzer, dafür sind die Kontakte eher häufiger. Dies wird einerseits bewusst so gehalten, um Kosten für die Klientel zu vermeiden. Andererseits wird dieser Umstand auch der Gesprächsatmosphäre und den -inhalten zugeschrieben. Es gibt Sozialarbeitende, welche die frei gewordenen zeitlichen Ressourcen gezielt nutzen und denen dadurch ein besseres Zeitmanagement gelingt. Die zeitliche Entlastung von Sozialarbeitenden durch Distanzberatung beobachten auch Hörmann et al. (2019) in ihrer Untersuchung (vgl. Kapitel 2.3.3). Eser Davolio et al. (2021) haben in ihrer Studie herausgefunden, dass das Telefon während der Covid-19-Pandemie im Gegensatz zu früher auch für komplexere Beratungsgespräche und psychosoziale Beratung eingesetzt wird. Dennoch wird bei der Telefonberatung ein geringerer Flexibilisierungsgrad und eine Fokussierung auf die Anfangsanliegen festgestellt, was die vorliegende Studie bestätigt (vgl. Kapitel 2.2.4, 2.3.3).

Gemäss der vorliegenden Untersuchung verläuft videobasierte Beratung in der Regel inhaltlich und zeitlich ähnlich ab wie Präsenzberatung. Insgesamt kann festgestellt werden, dass Sozialarbeitende, die videobasierte Gespräche führen, diese qualitativ höher einstufen als Telefongespräche, jedoch tiefer als Kontaktberatungen. Auch die Untersuchung von Eser Davolio et al. (2021) stellt zwischen Videokommunikation und Präsenzberatung aufgrund des visuellen Kontakts weniger Unterschiede fest. Der videobasierten Beratung wird gar eine fast gleich hohe Qualität wie der Präsenzberatung zugeschrieben (vgl. Kapitel 2.3.3).

Im Allgemeinen wird laut der vorliegenden Studie mit suchtbetroffenen Sozialhilfebeziehenden am wenigsten im Distanzsetting gearbeitet, hauptsächlich weil für diese Klientel die Hürde dazu hoch ist.

### **Blended Counseling**

Die Ergebnisse dieser Untersuchung zeigen, dass es Sozialarbeitende schätzen und als gewinnbringend erachten, Beratungsformen flexibel einsetzen zu können. Beispielsweise können dadurch Zeitfenster für Präsenztermine bedarfsgerecht vergeben oder Beratungsformen situationsgerecht angewandt werden. Präsenztermine können durch häufigere Distanzkontakte in längeren Abständen stattfinden, was zeitliche Ressourcen freisetzt. Auch betonen die Sozialarbeitenden, dass vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten zu einer niederschweligen Beratung beitragen. Die meisten Sozialhilfebeziehenden schätzen es ebenfalls, unter-

schiedliche Kommunikationskanäle für den Kontakt zum Sozialdienst nutzen zu können. Einen Präsenztermin erachten Sozialhilfebeziehende vor allem dann als sinnvoll, wenn Distanzberatung zur Besprechung der jeweiligen Angelegenheit als nicht ausreichend empfunden wird. Es gibt allerdings auch Klientinnen und Klienten, die am liebsten stets auf dieselbe Weise mit dem Sozialdienst kommunizieren.

Blended Counseling ist im Sozialdienst Stadt Bern nicht konzeptionell eingebettet. Die Wahl der Beratungsform wird durch Covid-19-bedingte Regelungen, die individuelle Situation der Klientel, Präferenzen der Sozialarbeitenden sowie durch die Rahmenbedingungen des Sozialdienstes beeinflusst. Dadurch bieten die Sozialarbeitenden unterschiedliche Beratungsformen an. Diese Verfahrensweise gleicht der üblichen Vorgehensweise vieler Beratungsstellen. Wenzel (2013) stellt beispielsweise fest, dass wegen bestehender, starrer Strukturen und individuellen Vorlieben der Sozialarbeitenden nicht alle Beratungsformen konsequent angeboten und Settingwechsel eher zufällig vorgenommen werden (vgl. Kapitel 2.2.2). Flammer und Hörmann (2018) sowie Hörmann (2018) kommen ebenfalls zum Schluss, dass digitale Kommunikationskanäle zwar genutzt werden, jedoch nicht konzeptbasiert (vgl. Kapitel 2.2.4).

Die Ergebnisse dieser Untersuchung liefern Hinweise darauf, welche Blended-Counseling-Modelle basierend auf Weiss (2013) in der gesetzlichen Sozialhilfe sinnvollerweise angewandt werden können (vgl. Kapitel 2.2.4). Beide befragten Akteursgruppen finden es wichtig, den Erstkontakt im Präsenzsetting abzuhalten und die Meinung ist verbreitet, dass Zielvereinbarungen am besten in Präsenzkontakten ausgehandelt werden können. Somit kann die Anwendung des Modells «Veränderung digital» als passend bezeichnet werden. Da allerdings nebst anderen Aspekten vor allem auch der Beratungsinhalt massgebend ist für die Wahl der Beratungsform und diese Inhalte in der häufig länger dauernden Beratungsbeziehung mehrmals wechseln können, scheint das Modell «flexibler Wechsel» das für die Sozialhilfe zweckmässigste Modell zu sein. Dieses Modell erlaubt viel Flexibilität und Orientierung an den Bedürfnissen der Klientel. Das Modell «Orientierung digital» macht hingegen für die wirtschaftliche Sozialhilfe wenig Sinn. Zum Modell «Abschluss digital» kann keine Stellung genommen werden, da diese Studie den Fallabschluss nicht thematisiert. Übertragen auf die Modelle von Engelhardt und Reindl (2016, vgl. Kapitel 2.2.4) bedeutet dies, dass das Modell «Start mit Kontaktberatung → Weiterführung mit Distanz- und Kontaktberatung» für die gesetzliche Sozialhilfe ideal ist.

## 6.1.2 Entscheidungskriterien

Beide Akteursgruppen bestätigen in dieser Untersuchung, dass Erstkontakte idealerweise im Präsenzsetting stattfinden sollen. Sie erachten dies als wichtig für den Beziehungs- und Vertrauensaufbau. Auch wenn administrative Angelegenheiten gemeinsam bearbeitet werden müssen, bewährt sich die Präsenzberatung. Und bei geringen Deutschkenntnissen kann es im Kontaktsetting leichter fallen, sich zu artikulieren.

Die vorliegende Studie erkennt die grosse Bedeutung der Beratungsinhalte als Entscheidungskriterium für eine Beratungsform. Es gibt Sozialhilfebeziehende, die für tendenziell sachliche, kürzere Anliegen das Distanzsetting bevorzugen, insbesondere die E-Mail-Kommunikation, und sie als ausreichend erachten, dagegen für umfassendere Anliegen und psychosoziale Themen eher das Präsenzsetting. Bei den Sozialarbeitenden bestehen divergierende Ansichten. Einige Sozialarbeitende finden, Krisengespräche, psychosoziale Beratungen und Zielvereinbarungen müssen im Präsenzsetting stattfinden. Andere erachten dafür auch das Telefon oder videobasierte Kommunikation als geeignet. Mehrheitlich empfehlen Sozialarbeitende, Beratungsthemen mit hohem Komplexitätsgrad und hoher Verbindlichkeit im Präsenzsetting zu besprechen. In der Studie von Eser Davolio et al. (2021) kommen diese Divergenzen ebenfalls zum Ausdruck. So wird das Auffangen von emotionalen Krisen von manchen Sozialarbeitenden im Distanzsetting als einfacher beurteilt, von anderen als herausfordernder. Die befragten Suchtfachpersonen in der Untersuchung von Hörmann et al. (2019) setzen Kontaktberatungen bei nicht akuten Beratungsthemen oder Zielvereinbarungen ein, aber auch, wenn sie sich ein Bild vom Gesundheitszustand der Klientinnen und Klienten machen möchten (vgl. Kapitel 2.3.3). Ein ähnliches Bild zeichnen die Sozialarbeitenden dieser Untersuchung, die mit suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten arbeiten. Auch sie arbeiten bei Zielvereinbarungen im Präsenzsetting und schätzen dieses, um zu sehen, wie es der Klientel gesundheitlich geht.

Als weiteres Entscheidungskriterium für die Wahl der Beratungsform identifiziert die vorliegende Studie die individuelle Situation der Klientinnen und Klienten. Beispielsweise sind Sozialhilfebeziehende mit wenig Selbstverantwortung und einer Tendenz zur Erledigungsblokade auf regelmässige Präsenztermine angewiesen. Und auch Personen, die zu sozialem Rückzug und Ängsten neigen, können von Präsenzterminen profitieren. Diese Aspekte kommen in der bisherigen Forschung kaum vor.

Junge Klientinnen und Klienten schätzen gemäss dieser Untersuchung in der Regel videobasierte Kommunikation, weil sie den Umgang mit digitalen Medien gewohnt sind und diese zu ihrer Lebenswelt gehören. Geisler (2019) weist allerdings darauf hin, dass der Umgang mit digitalen Medien nicht in erster Linie eine Frage des Alters ist, sondern eine Frage des Interesses, des beruflichen Hintergrunds sowie der persönlichen Vorlieben ist. Zudem ist die Anwendung digitaler Beratung auch eine Frage der Ressourcen. Sauerbrey und Vollmar

(2019) betonen, dass nicht alle Klientinnen und Klienten über Internetzugang und entsprechende technische Geräte verfügen, welche für die Distanzberatung nötig sind (vgl. Kapitel 2.2.2). Sozialarbeitende bestätigen in der vorliegenden Studie, dass es Sozialhilfebeziehende gibt, insbesondere suchtbetroffene Personen, welche nicht über die erforderlichen Geräte verfügen und für die Distanzberatung mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Dies stellen auch Hörmann et al. (2019) in ihrer Studie fest und identifizieren die technischen Hürden der digitalen Kommunikation als Herausforderung (vgl. Kapitel 2.3.3).

Die vorliegende Untersuchung kommt weiter zum Schluss, dass die Rahmenbedingungen im Sozialdienst die Wahl der Beratungsform beeinflussen. So erachten viele Sozialarbeitende die Hürde für digitale Beratung als zu hoch, weil der Sozialdienst nicht die entsprechende Infrastruktur zur Verfügung stellt. Die SKOS (2021) bestätigt, dass bei den Sozialdiensten oft die nötige Ausstattung und die erforderlichen digitalen Kompetenzen für Distanzberatung fehlen. Flammer und Hörmann (2018) sowie Hörmann (2018) bekräftigen, dass die technischen Voraussetzungen geboten werden müssen, damit Beratende digitale Beratungsformen anwenden (vgl. Kapitel 2.2.4). Engelhardt (2018) verweist auch auf Infrastruktur und Medienkompetenz als Voraussetzung für digitale Beratung (vgl. Kapitel 2.2.2).

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass die Wahl der Beratungsform von folgenden Kriterien abhängt:

- ❖ Individuelle Situation, Ressourcen, Bedürfnisse und Lebenswelt der Klientel
- ❖ Beratungsinhalt
- ❖ Einstellung der Sozialarbeitenden gegenüber den verschiedenen Beratungsformen
- ❖ Technische Voraussetzungen und weitere Rahmenbedingungen
- ❖ Covid-19-bedingte Einschränkungen und Arbeitsort (Homeoffice)

### **6.1.3 Einstellung gegenüber Blended Counseling**

Die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern stehen bezüglich Distanzberatung und Blended Counseling am Anfang ihrer Erfahrungssammlung. Eine gewisse Skepsis einiger Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden gegenüber Distanzberatung ist daher wenig erstaunlich und korrespondiert mit den Ergebnissen der Studie von Drda-Kühn et al. (2018), die Skepsis gegenüber Distanzberatung in Deutschland feststellen. Die Autorinnen bringen die Skepsis in Zusammenhang mit Unerfahrenheit. Wenzel (2013) stellt in seiner Untersuchung fest, dass Ängste gegenüber dem Einsatz digitaler Medien bei Beratenden verbreitet sind, es aber auch Fachpersonen gibt, die davon fasziniert und offen für deren Anwendung sind (vgl. Kapitel 2.2.2). Die grosse Mehrheit der interviewten Sozialarbeitenden der vorliegenden Studie ist denn auch gegenüber Distanzberatung und insbesondere Blended Counseling positiv eingestellt und zeigt sich trotz einer gewissen Skepsis offen für unterschiedli-

che Beratungsformen. Die Sozialarbeitenden sehen einen Nutzen im Blended Counseling sowohl für sie als Fachpersonen als auch für die Klientel.

#### **6.1.4 Beratungsqualität**

Die von Schmidhäusler (2016) in seiner Studie identifizierten Qualitätsvorstellungen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe, werden von der vorliegenden Studie weitgehend bestätigt (vgl. Kapitel 2.3.4). Die befragten Sozialarbeitenden legen Wert auf die persönliche Hilfe und es ist ihnen wichtig, nebst materieller Unterstützung psychosoziale Beratung anzubieten. Im Intake wird eine rasche Überprüfung der Anspruchsberechtigung angestrebt und im Sozialdienst wird mittels Zielvereinbarungen prozesshaft an klaren Zielen gearbeitet. Für die Sozialhilfebeziehenden ist es wichtig, sich nebst dem Erhalt finanzieller Unterstützung ernst genommen zu fühlen und Vertrauen aufbauen zu können.

Bezüglich Beratungsqualität bei Blended Counseling ist der Forschungsstand eher oberflächlich und dünn gesät. Einzelne Ausnahmen gibt es. Beispielsweise können aus den Studien von Eser Davolio et al. (2021) und Hörmann et al. (2019) einige konkretere Aussagen zur Beratungsqualität gezogen werden. Beide Untersuchungen beurteilen die Beratungsqualität von Blended Counseling insgesamt positiv. Die vorliegende Untersuchung kommt ebenfalls zum Schluss, dass Blended Counseling der Beratungsqualität grundsätzlich zuträglich ist.

#### **Beratungsziele und Verbindlichkeit**

Im Distanzsetting ist es gemäss den für diese Studie befragten Sozialarbeitenden mit Ausnahme der jungen Erwachsenen tendenziell schwieriger, verbindlich mit der Klientel zusammenzuarbeiten. Klientinnen und Klienten nehmen die Einhaltung von Terminen vergleichsweise weniger ernst und sind beim Telefonieren zuweilen durch die Umgebung abgelenkt. Bei beiden Akteursgruppen kommt es vor, dass sich Personen weniger gut auf Termine im Distanzsetting vorbereiten und in den Gesprächen weniger konzentriert sind. Die Einhaltung von Vereinbarungen ist für die suchtbetroffenen Klientinnen und Klienten aus der Untersuchung von Hörmann et al. (2019) beim Blended Counseling ebenfalls eine grössere Herausforderung. Hingegen berichten die Sozialarbeitenden in der Studie von Eser Davolio et al. (2021) von einer höheren Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit im Distanzsetting sowie einer gleichbleibenden Kooperationsbereitschaft (vgl. Kapitel 2.3.3). Die befragten Fachpersonen und Ratsuchenden in Mori und Lüscher (2013) Untersuchung beurteilen Konzentration sowie Stör- und Ablenkungsfaktoren unterschiedlich. Einige Personen können sich in der videobasierten Beratung besser fokussieren als im Präsenzsetting, andere fühlen sich stärker abgelenkt durch Umgebungsgeräusche (vgl. Kapitel 2.4).

Der vorliegenden Studie zufolge besteht im Distanzsetting die Tendenz, dass die Sozialarbeitenden nicht aktiv auf ihre Klientinnen und Klienten zugehen. Dadurch beschleicht einige Sozialarbeitende das unguete Gefühl, nicht zu realisieren, wenn es einer Person schlecht

geht. Tatsächlich gibt es Sozialhilfebeziehende, welche ohne vereinbarte Präsenztermine oder Kontaktaufnahmen seitens der Sozialarbeitenden zu wenig eigenverantwortlich handeln und dadurch Versäumnisse oder soziale Isolation entstehen. Hingegen ist es für selbständige, initiative Klientinnen und Klienten gut möglich, im Distanzsetting selber aktiv an Zielen zu arbeiten. Bei den Jungen Erwachsenen wird gar eine erhöhte Eigenverantwortung und mehr Eigeninitiative beobachtet, wenn keine Kontakttermine angeboten werden.

Für die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern sind Zielvereinbarungen ein wichtiges Arbeitsinstrument. Daher werden sorgsame Überlegungen zu geeigneten Beratungsformen gemacht. Einige Sozialarbeitende finden dafür das Kontaktsetting notwendig, andere führen Zielaushandlungen auch im Distanzsetting durch, insbesondere mit videobasierter Kommunikation. Das Aushandeln von Zielvereinbarungen im Distanzsetting wird positiver beurteilt, wenn methodische Anpassungen in der Gesprächsführung vorgenommen werden. Bezüglich Zielerreichung zeigen die Ergebnisse dieser Studie, dass kein Unterschied zwischen Blended Counseling und Präsenzsetting erkannt werden kann.

### **Methodik und Gesprächsführung**

Gemäss der vorliegenden Studie bedauern Sozialarbeitende, dass im Distanzsetting weniger methodische Möglichkeiten bestehen und weniger Hilfsmittel eingesetzt werden können. Dies macht es vor allem schwierig, gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten administrative Arbeiten zu erledigen. Im Distanzsetting übernehmen Sozialarbeitende deswegen gewisse Aufgaben, die sie im Präsenzsetting gemeinsam mit der Klientel erledigen würden. Im Distanzsetting besteht daher bei einigen Klientinnen und Klienten eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass eine Verantwortungsumkehr eintritt, die dem von Mayer (2009) beschriebenen Phänomen ähnelt. Da es auch Sozialhilfebeziehende gibt, welche im Distanzsetting mehr Eigenverantwortung übernehmen, kann das Setting dieser Gefahr indessen auch entgegenwirken (vgl. Kapitel 2.3.1).

Etwas Abhilfe schaffen kann bei der Videoberatung das Teilen des Bildschirms. Bei der Telefonberatung kann hilfreich sein, wenn sich beide Kommunizierenden vor einem Computer befinden und dasselbe Dokument anschauen. Bedauert werden die reduzierten Möglichkeiten methodischen Arbeitens und der Wegfall von Hilfsmittelnutzung in der Distanzberatung auch von den von Bayer und Stutz (2010) befragten Beratenden (vgl. Kapitel 2.4). In der Untersuchung von Eser Davolio et al. (2021) wird als Vorteil der Video- gegenüber der Telefonberatung die Möglichkeit geschätzt, optische Hilfsmittel einsetzen zu können (vgl. Kapitel 2.3.3).

### **Verständigung und Kanalreduktion**

Kommunikation und Verständigung im Sinne von Krotz (2007) und Höflich (2016), wie sie in Kapitel 2.1.1 beschrieben werden, funktionieren gemäss der vorliegenden Untersuchung optimal im Präsenzsetting. Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende sind überzeugt,

durch die Kombination der sprachlichen und umfangreichen nichtsprachlichen Verständigung Missverständnisse am ehesten vermeiden sowie einander bestmöglich verstehen zu können. Es besteht die verbreitete Ansicht, sowohl bei den Sozialarbeitenden als auch bei den Sozialhilfebeziehenden, dass im Kontaktsetting ein stimmigeres Bild einer Situation gemacht werden kann, am besten wahrgenommen wird, wie es dem Gegenüber geht und die Gespräche intensiver verlaufen. Die nonverbalen Aspekte wie Mimik, Augenkontakt oder Körperhaltung tragen gemäss den befragten Personen zu einer besseren Verständigung bei. Zudem verrät das Aussehen der Klientinnen und Klienten den Sozialarbeitenden einiges über deren Befindlichkeit, was vor allem in der Zusammenarbeit mit suchtbetroffenen Personen als wichtig erachtet wird. Videobasierte Gespräche werden als der Präsenzberatung ähnlich beschrieben, obwohl die Kommunikation als tendenziell gehemmter empfunden wird.

Diese Befunde sind plausibel, weil nonverbalen Aspekten in der Kommunikation eine grosse Bedeutung zukommt, wie dies anhand Tabelle 2 in Kapitel 2.1.3 verdeutlicht wird. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zur Verständigung in den verschiedenen Beratungssettings decken sich weitgehend mit den Resultaten anderer Untersuchungen. Hörmann et al. (2019) beispielsweise erklären, dass vor allem bei der E-Mail-Kommunikation die unmittelbare Verständnissicherung nicht möglich ist (vgl. Kapitel 2.3.3). Bayer und Stutz (2010) erfahren in ihrer Studie, dass Beratende die Situation und potenzielle Gefährdung von gewaltbetroffenen Frauen im Präsenzsetting am besten einschätzen können und am wenigsten Missverständnisse entstehen (vgl. Kapitel 2.4). Sowohl Ratsuchende als auch Beratende nehmen in der Studie von Mori und Lüscher (2013) bei videobasierter Beratung eine eingeschränkte nonverbale Kommunikation wahr. Beratende können den Gemütszustand der Klientinnen und Klienten jedoch trotzdem gut einschätzen. Die Klientel hingegen kann die Reaktionen des Gegenübers weniger gut deuten (vgl. Kapitel 2.4).

Inwieweit die Kanalreduktion in der Distanzberatung kompensiert werden kann, schätzen die Sozialarbeitenden gemäss der vorliegenden Untersuchung unterschiedlich ein. Es gibt Sozialarbeitende, welche die Erfahrung machen, mit methodischen Anpassungen eine gute Kompensation zu erreichen. Sie nehmen sich Zeit, fragen nach, rückversichern sich und paraphrasieren häufig. Dadurch können sie Missverständnisse vermeiden und Gefühlslagen gut einschätzen. Einige Sozialarbeitende stellen sogar fest, dass es Sozialhilfebeziehende gibt, die sich am Telefon besser öffnen können und mehr von sich berichten, was von Wenzel (2013) betätigt wird (vgl. Kapitel 2.2.2). Andere Sozialarbeitende befürchten gemäss der vorliegenden Analyse hingegen, die Befindlichkeit der Klientel in einem Telefongespräch nicht gut einschätzen zu können und allfälligen Handlungsbedarf nicht rechtzeitig zu erkennen.

Geisler (2019) sieht in der kanalreduzierten Distanzberatung Vorteile und verweist unter anderem auf Schamgefühle, Ängste und zeitunabhängige Kommunikation. Pfab (2020) schlägt vor, anstatt von Kanalreduktion von Kanalkonzentration zu sprechen, weil die Konzentration

auf weniger Kanäle das Fehlen anderer ausgleichen kann. Ähnlich sieht es Wenzel (2013), der darauf hinweist, dass in den verschiedenen Beratungsformen mit unterschiedlichen Kanälen unterschiedlich intensiv kommuniziert wird. Nach ihm findet in allen Beratungsformen, auch in der Präsenzberatung, eine Kanalreduktion statt, und es soll anerkannt werden, dass sich die Beratungsformen gegenseitig ergänzen (vgl. Kapitel 2.2.1). In der Studie von Eser Davolio et al. (2021) wird wie in der vorliegenden Untersuchung festgestellt, dass mit methodischen Modifikationen die Kanalreduktion zu einem grossen Teil ausgeglichen werden kann. Es wird auch darauf hingewiesen, dass die Videoberatung im Vergleich zur Telefonberatung den Vorteil des visuellen Kontakts hat und optische Hilfsmittel eingesetzt werden können, was sie der Präsenzberatung ähnlich macht (vgl. Kapitel 2.3.3).

Gemäss der vorliegenden Studie empfinden beide Akteursgruppen Kommunikation am Telefon bei Sprachbarrieren als herausfordernd. Schriftbasierte Kommunikation via E-Mail und Präsenzgesprächen werden daher bei sprachlichen Hürden bevorzugt. Nach Eser Davolio et al. (2021) empfiehlt sich bei Personen mit Sprachbarrieren anstatt einer telefonischen Beratung die videobasierte Beratung, da Mimik, Gestik und optische Hilfsmittel die Kommunikation erleichtern. In der Studie von Hörmann et al. (2019) wird dafür das Präsenzsetting empfohlen (Kapitel 2.3.3).

### **6.1.5 Beratungsbeziehung**

Die Analyse der Perspektive der Sozialhilfebeziehenden ergibt, dass Beratungsbeziehungen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe von dem in Kapitel 2.2.5 beschriebenen Pflichtkontext geprägt sind. Vor allem zu Beginn der Beziehung bestehen seitens der Klientel häufig Ungewissheit und Vorbehalte gegenüber dem Sozialdienst und den Sozialarbeitenden, die aus gesellschaftlich verbreiteten Bildern oder früheren Erfahrungen herrühren. Es gibt beispielsweise Klientinnen und Klienten, die befürchten, dass sich die Sozialarbeitenden ein falsches Bild von ihnen machen oder dass Druck auf sie ausgeübt wird. Die Bedenken bewahrheiten sich aus Sicht der Klientel in der Regel nicht und im Beratungsverlauf kann eine Vertrauensbeziehung entstehen. Damit übereinstimmend weist Ansen (2006), wie in Kapitel 2.3.1 beschrieben, darauf hin, dass Beziehungsaufbau behutsam angegangen werden muss. Anfängliche Zurückhaltung seitens der Klientel ist ihm zufolge verständlich, weil Scham oder unerfreuliche Erfahrungen es Sozialhilfebeziehenden zuweilen erschweren, Vertrauen zu fassen.

Die vorliegende Untersuchung ergibt, dass es sowohl Sozialarbeitende als auch Sozialhilfebeziehende zwecks Beziehungs- und Vertrauensaufbau als wichtig erachten, den Erstkontakt im Präsenzsetting abzuhalten. Auch Eser Davolio et al. (2021) stellen in ihrer Untersuchung fest, dass Sozialarbeitende empfehlen, Erstgespräche zwecks Vertrauensaufbau in einem Setting zu machen, bei dem möglichst viele Sinneskanäle genutzt werden können (vgl. Kapitel 2.3.3).

Die für die vorliegende Studie befragten Sozialarbeitenden sind der Ansicht, dass die Beratungsbeziehung bei bestehendem Vertrauen im Distanzsetting nicht leidet. Mit Blended Counseling kann sie aufgrund der höheren Kontaktfrequenz sogar intensiviert werden. Dass die Beziehung zu einigen Klientinnen und Klienten herzlicher geworden ist und Gespräche persönlicher sind, wird allerdings auch der Covid-19-Pandemie zugeschrieben. Im ausschliesslichen Distanzsetting können sich die Klientinnen und Klienten einfacher der Beratungsbeziehung entziehen. Die von Eser Davolio et al. (2021) befragten Sozialarbeitenden schreiben Distanzgesprächen einen informelleren Charakter zu, der zu entspannterer Klientel und einer Verringerung der Asymmetrie in der Beziehung führt. Die Beurteilung der Beziehungsqualität im Distanzsetting fällt unterschiedlich aus. Einige Sozialarbeitende stellen keine Veränderung fest, andere eine Verbesserung oder Verschlechterung der Beziehung. Bei Beratungsbeziehungen, die vor der Umstellung auf Distanzsetting bestanden haben, werden kaum Veränderungen festgestellt. Schwierige, schambehaftete Themen werden im Distanzsetting eher seltener besprochen. Eine verstärkte Kontinuität im Beratungsprozess durch den Einsatz unterschiedlicher Beratungsformen beobachten die von Hörmann et al. (2019) befragten Beratenden (vgl. Kapitel 2.3.3). Wird vom Präsenzsetting auf videobasierte Beratung umgestellt, bleibt eine bereits bestehende, vertrauensvolle Beratungsbeziehung gemäss Untersuchung von Mori und Lüscher (2013) qualitativ gleich gut oder entwickelt sich positiv. Einige Klientinnen und Klienten erleben die Beratenden allerdings als distanzierter und sie gehen von einer Verschlechterung der Beziehung aus, würde nur noch videobasiert kommuniziert. Für die Beratungsbeziehung wird ausschliessliche Videoberatung als nicht ideal eingeschätzt und Erstkontakte sollten im Präsenzsetting stattfinden, weil eine vertrauensvolle Beziehung eine Voraussetzung für gelingende Distanzberatung ist (vgl. Kapitel 2.4).

Ein Mittel zur Beziehungsgestaltung, insbesondere im Pflichtkontext, ist das Aushandeln von Zielen. Dabei sollen Spielräume für die Klientinnen und Klienten zum Mitentscheiden genutzt werden (Mayer, 2009; Zobrist & Kähler, 2017, vgl. Kapitel 2.3.1). Die Zielvereinbarung ist denn auch ein zentrales Instrument für die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern. Weiter ist es in einer asymmetrischen Beratungsbeziehung ideal, wenn auch symmetrisch erlebte Phasen vorkommen (Müller de Menezes, 2012; Schäfer, 2010, vgl. Kapitel 2.3.1). Gemäss der vorliegenden Untersuchung gibt es Sozialarbeitende, die sich mit der Machtthematik im Zusammenhang mit Blended Counseling auseinandersetzen. Dies kann sich beispielsweise auf die Wahl des Kommunikationsmediums auswirken. Einige Sozialarbeitende erleben die Beratungsbeziehung mit Blended Counseling als vertrauensvoller und persönlicher, wodurch eine Beziehung als symmetrischer erlebt werden kann.

## **6.1.6 Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling**

Wird Blended Counseling mit Blick auf die Beratungsqualität betrachtet, können auch die Grundsätze nach Hörmann et al. (2019) herangezogen werden (vgl. Kapitel 2.3.3). Die vorliegende Untersuchung identifiziert anhand ihrer empirischen Daten die für die gesetzliche Sozialhilfe zentralen Grundsätze:

### **Bedürfnisorientierung**

Die befragten Sozialarbeitenden versuchen, sich bei der Wahl der Beratungsform an den kommunikativen Vorlieben und Bedürfnissen der Klientel zu orientieren. Allerdings ist dies nicht immer möglich, weil es einerseits Sozialarbeitende gibt, die keine videobasierte Beratung anbieten und andererseits die meisten Sozialarbeitenden Covid-19-bedingt einige Tage im Homeoffice arbeiten, was die Anzahl verfügbarer Präsenztermine limitiert und die telefonische Erreichbarkeit erschwert.

Die Bedürfnisse der Klientel bezüglich Beratungsformen sind breitgefächert und individuell. Sie werden von der Medienaffinität, der Lebenswelt, der Haltung gegenüber dem Sozialdienst sowie persönlichen Vorlieben beeinflusst. Häufig ist die Art der Anliegen massgebend, ob ein persönlicher Termin oder die Besprechung der Angelegenheit im Distanzsetting gewünscht wird. Es gibt Sozialhilfebeziehende, die grundsätzlich das persönliche Gespräch vor Ort bevorzugen. Sprachbarrieren oder die Überzeugung, sich im Kontaktsetting besser ausdrücken zu können oder eine fehlende Infrastruktur für Distanzberatung spielen dabei eine Rolle. Regelmässige Präsenztermine in kürzeren Abständen können auch die Zusammenarbeit verbindlicher machen und dazu führen, dass gewisse Sozialhilfebeziehende ihre Angelegenheiten zuverlässiger regeln. Schamgefühle und gesundheitliche, organisatorische oder zeitliche Aspekte können hingegen Gründe für die Bevorzugung des Distanzsettings sein. Die Bedürfnisse der Klientel bezüglich Distanzberatungsformen sind unterschiedlich. Wegen Hemmungen beim Telefonieren wird häufig die E-Mail als Kommunikationskanal bevorzugt. Das Bedürfnis nach videobasierter Beratung scheint vor allem bei den jungen Erwachsenen und medienaffinen Personen zu bestehen.

### **Niederschwelligkeit**

Aus den Ergebnissen dieser Untersuchung kann geschlossen werden, dass ein niederschwelliger Beratungszugang eng verknüpft ist mit der Bedürfnisorientierung und daher ebenso einer individuellen Beurteilung unterworfen ist. Das heisst, je nach persönlichen Bedürfnissen erleben die Sozialhilfebeziehenden die verschiedenen Beratungszugänge als unterschiedlich hoch- oder niederschwellig. Wird bei der Wahl der Beratungsform den Bedürfnissen der Klientel entsprochen, wird der Beratungszugang niederschwellig. Gemäss den befragten Sozialarbeitenden macht die flexible Anwendung verschiedener Beratungsformen den Beratungszugang insgesamt niederschwelliger. Dies bestätigt auch die Untersuchung von Eser Davolio et al. (2021). Sie halten fest, dass Klientinnen und Klienten besser

erreicht werden können, wenn verschiedene Kommunikationsformen zur Verfügung stehen. In der Studie von Mori und Lüscher (2013) wird der Zugang zu videobasierter Beratung als einfacher eingeschätzt als zu Präsenzberatung. Ortsunabhängigkeit, Wegfall von Reisezeit, Beratung bei Unpässlichkeit, Anonymität im Sinne von Vermeidung eines Outings als Sozialhilfebeziehende sind Gründe dafür (vgl. Kapitel 2.4).

Die Beratung wird höherschwellig, wenn nicht den Bedürfnissen der Klientel entsprochen wird. So kann das Beharren auf einem Distanzsetting den Beratungszugang erschweren, wenn die Klientinnen und Klienten nicht über die nötige Infrastruktur verfügen oder Hemmungen in der Nutzung digitaler Medien bestehen. Hingegen können Präsenztermine eine hohe Schwelle bedeuten, wenn sie aus organisatorischen Gründen schwierig wahrzunehmen sind oder die fehlende Anonymität vor Ort als belastend empfunden wird.

### **Flexibilität im Beratungsverlauf**

Situationsgerechtes, flexibles Anwenden von Beratungsformen trägt gemäss den befragten Sozialarbeitenden zu einer guten Beratungsqualität bei. Sie halten es für sinnvoll, sich ausserhalb vereinbarter Termine zwischendurch mit den Sozialhilfebeziehenden auszutauschen, um den Kontakt aufrechtzuerhalten. Die meisten Sozialhilfebeziehenden schätzen es denn auch, unterschiedliche Kommunikationskanäle für den Kontakt zum Sozialdienst nutzen zu können.

### **Lebensweltnähe**

Gemäss den befragten Sozialarbeitenden kommt ein verstärkter Einsatz von Distanzberatung unterschiedlichen Klientel-Gruppen entgegen:

- ❖ Berufstätige und Personen in Ausbildung
- ❖ Familien mit Kinderbetreuungsaufgaben
- ❖ Junge Erwachsene und medienaffine Personen

Hingegen passt Distanzberatung häufig nicht in die Lebenswelt Suchtbetroffener. In der Studie von Hörmann et al. (2019) wird digitale Beratung indessen als Mittel gesehen, die suchtbetroffene Klientel in ihrer Lebenswelt abzuholen (vgl. Kapitel 2.3.3). Gemäss der vorliegenden Studie erachten es vor allem Sozialarbeitende, die mit jungen Erwachsenen zusammenarbeiten, als nötig, sich mit digitalen Medien auseinanderzusetzen, da diese zur Lebenswelt ihrer Klientel gehören.

## **6.1.7 Ergänzende Aspekte**

Die Covid-19-Pandemie hat zu Beginn viele Unklarheiten und Unsicherheiten mit sich gebracht, mit denen sowohl die Sozialarbeitenden als auch die Sozialhilfebeziehenden umgehen mussten.

Die Infrastruktur im Sozialdienst weist im Hinblick auf digitale Beratung Mängel auf. Sie müsste gemäss den Sozialarbeitenden angepasst werden, so dass digitale Beratungsformen ohne merklichen Zusatzaufwand angewandt werden können. Die befragten Sozialhilfebeziehenden sind grundsätzlich gut für digitale Beratung ausgerüstet und haben auch erste Erfahrungen mit videobasierter Kommunikation gemacht. Es gibt aber auch Klientinnen und Klienten, die nicht über die erforderlichen Geräte verfügen und/oder deren Anwendung für digitale Kommunikation nicht beherrschen.

Die Erwartungen an die Beratungsbeziehung und Beratungsinhalte werden auch durch das soziale Netz der Sozialhilfebeziehenden beeinflusst. So führt beispielsweise die enge Begleitung durch die Coaches des KA dazu, dass die Klientinnen und Klienten weniger psychosoziale Unterstützung durch den Sozialdienst benötigen. Die befragten Sozialhilfebeziehenden wünschen sich vom Sozialdienst in erster Linie finanzielle Absicherung sowie Unterstützung bei der Regelung administrativer Belange und bei der beruflichen Integration.

## **6.2 Beantwortung der Fragestellungen und Schlussfolgerungen**

Anhand der empirischen Ergebnisse in ihrem theoretischen Kontext werden nachfolgend Erkenntnisse und Schlussfolgerungen entlang der Forschungsfragen generiert.

### **6.2.1 Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

Zur Beschreibung der Umsetzung von Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe gehört die Identifikation der verwendeten Beratungsformen sowie eine Auseinandersetzung mit den Gründen, die zur Wahl einer Beratungsform führen und der Einstellung der Akteursgruppen gegenüber Distanzberatung und Blended Counseling.

#### **Beratungsformen**

Bei Beginn der Covid-19-Pandemie waren Präsenzberatungen im Sozialdienst Stadt Bern während einigen Wochen nur in Ausnahmefällen erlaubt. Seit längerer Zeit sind Kontaktberatungen wieder möglich, die Sozialarbeitenden sollen diese jedoch nach wie vor massvoll anbieten.

Zusätzlich zu den Präsenzberatungen kommunizieren Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende vor allem per Telefon und E-Mail miteinander. Es gibt auch Sozialarbeitende und Klientinnen und Klienten, welche videobasierte Beratung schätzen. Bei den Sozialarbeitenden handelt es sich insbesondere um medienaffine Personen, die den aktuell anfallenden Zusatzaufwand nicht scheuen und um Personen, die mit jungen Erwachsenen arbeiten. Bei den Sozialhilfebeziehenden sind es vor allem junge oder medienaffine Personen.

Sozialhilfebeziehende haben häufig Hemmungen beim Telefonieren und empfinden es als unpersönlich. Da möglichst wenige Präsenztermine vorkommen sollen und viele Sozialarbei-

tende keine videobasierte Beratung anbieten, ist das Telefon dennoch ein häufiges Kommunikationsmittel. Es gibt auch Sozialhilfebeziehende, die sich bei telefonischer Distanz besser öffnen können als im Präsenzsetting. E-Mail wird von allen Beteiligten geschätzt. Gerade Personen mit Sprachbarrieren kommt entgegen, dass sie sich beim Formulieren Zeit lassen oder Hilfe beanspruchen können.

Die Klientel schätzt ein Beratungssetting, das aus verschiedenen Beratungsformen besteht. Je nach individueller Situation und Bedürfnissen, setzt sich das bevorzugte Setting aus unterschiedlichen Beratungsformen zusammen, wobei die Präsenzberatung und der E-Mail-Kontakt von den meisten Personen gerne genutzt wird.

Grundsätzlich werden Kommunikationskanäle gewählt, welche vertraut sind, als tauglich angesehen werden und die mit möglichst geringem Aufwand angewandt werden können.

### **Entscheidungskriterien**

Zwar spielt der Pflichtkontext der Sozialhilfe in einigen Punkten durchaus eine Rolle, doch insgesamt ist weniger der Kontext für die Eignung von Blended Counseling respektive die Entscheidung für oder gegen eine Beratungsform relevant als vielmehr die Art und der Komplexitätsgrad des Beratungsinhalts sowie die individuelle Situation der Sozialhilfebeziehenden.

Der Pflichtkontext ist vor allem in Bezug auf die Machtthematik und Aufrechterhaltung des Kontakts von Bedeutung. Werden die Bedürfnisse der Klientel als Entscheidungskriterium herangezogen, kann Blended Counseling dazu beitragen, dass das Machtgefälle zwischen Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden als weniger ausgeprägt empfunden wird. Der Kontakterhalt bei Klientinnen und Klienten, die eher schwer erreichbar sind oder bei denen ein Kontaktabbruch droht, kann verbessert werden, wenn eine Kommunikationsform gewählt wird, mit der die Betroffenen vertraut sind und mit der sie sich wohl fühlen.

Damit ist der Bogen zur individuellen Situation der Sozialhilfebeziehenden gespannt, welche für die Wahl der Beratungsformen wichtig ist. Hier sind vor allem die Bedürfnisse und Vorlieben der Klientel sowie deren Ausstattung mit Geräten und Anwendungskompetenzen massgebend. Beachtet werden soll, dass es Situationen gibt, bei denen ein Klient oder eine Klientin offen für Distanzberatung ist, jedoch Präsenztermine aus sozialen Gründen sinnvoll sind.

Der Beratungsinhalt ist ein weiteres bedeutendes Entscheidungskriterium. Sowohl Sozialhilfebeziehende als auch Sozialarbeitende überlegen sich jeweils, in welchem Beratungssetting ein Thema oder Anliegen behandelt werden kann. Darüber, welche Themen für welche Beratungsform geeignet sind, gehen die Meinungen der Sozialarbeitenden auseinander. In der Tendenz sind Personen, die in der Distanzberatung bewusst methodische Anpassungen vornehmen, eher der Überzeugung, auch Themen mit hohem Komplexitätsgrad telefonisch oder videobasiert angehen zu können. Sozialhilfebeziehende wünschen sich in der Regel

dann einen Präsenztermin, wenn sie das Distanzsetting zur Besprechung eines Anliegens für ungenügend befinden.

Für Sozialarbeitende sind gewisse Aufgaben, bei denen sie eine unterstützende Rolle einnehmen wollen, im Distanzsetting eine Herausforderung. Zuweilen laufen solche Situationen darauf hinaus, dass die Sozialarbeitenden aus praktischen Gründen – weil weniger geeignete Hilfsmittel zur Verfügung stehen – Arbeiten für die Sozialhilfebeziehenden übernehmen, die sie ihnen im Präsenzsetting nicht abnehmen oder gemeinsam verrichten würden. Dies führt zum Schluss, dass die Erledigung solcher Aufgaben im Präsenzsetting empfehlenswert ist, weil damit der Gefahr der Verantwortungsumkehr entgegengewirkt werden kann. Es gibt allerdings auch Situationen, in denen Sozialarbeitende im Distanzsetting weniger Unterstützung leisten und dies zur Übernahme von mehr Eigenverantwortung bei der Klientel führt. Andere Sozialhilfebeziehende verlassen sich für die Erledigung ihrer administrativen Verpflichtungen auf die Präsenztermine, was wiederum eine Verantwortungsübertragung an den Sozialdienst bedeuten kann. Es stellt sich grundsätzlich jeweils die Frage, ob den Sozialhilfebeziehenden mehr Verantwortungsübernahme zugemutet werden kann oder ob sie – zum Beispiel aufgrund von Erledigungsblockaden – Struktur und Hilfestellungen benötigen. Daraus kann der Schluss gezogen, dass die Verantwortungsübernahme respektive Eigenverantwortung bei der Wahl der Beratungsform mitbedacht werden soll.

Die Entscheidung für oder gegen eine Beratungsform wird auch durch die Bewertung der Verständigung in der jeweiligen Beratungsform beeinflusst. In der Distanzberatung kommt es je nach Beratungsform zu einer minimalen bis ausgeprägten Kanalreduktion. Diese verstärkt die Gefahr von fehlerhafter Verständigung und falscher Einschätzung von Befindlichkeiten. Die Kanalreduktion kann mit geeigneten Massnahmen weitgehend kompensiert werden. Zum einen kann die Konzentration auf weniger Sinneskanäle dazu führen, dass diese besser genutzt werden, zum anderen können methodische Anpassungen helfen. Die Kompensation scheint vor allem dann zu gelingen, wenn Sozialarbeitende methodische Anpassungen vornehmen und die Beratungsform grundsätzlich den Bedürfnissen der Klientel entspricht. Die videobasierte Beratung ist in Bezug auf die Kommunikationskanäle der Präsenzberatung am ähnlichsten, obwohl die Kommunikation als zuweilen etwas gehemmter beschrieben wird.

In beiden Akteursgruppen ist die Überzeugung verbreitet, dass Sozialarbeitende Situations-einschätzungen im Präsenzsetting besser und stimmiger vornehmen können, weil sich die Beteiligten sehen und nonverbale Kanäle wie Mimik, Gestik, Augenkontakt oder Körperhaltung nutzbar sind. Erstkontakte sollen nach Möglichkeit im Präsenzsetting stattfinden, weil dies für den Beziehungs- und Vertrauensaufbau förderlich ist. Auch bei Sprachbarrieren sind vermehrte Kontaktberatungen sinnvoll.

Sozialarbeitende entscheiden sich mitunter pragmatisch für eine Beratungsform. Dabei spielt die gebotene Infrastruktur eine zentrale Rolle. Ist diese für digitale Beratung nicht geeignet

oder muss ein Zusatzaufwand geleistet werden, wird sie weniger genutzt. Daneben beeinflussen das Arbeitssetting der Sozialarbeitenden sowie Covid-19-bedingte Einschränkungen das Beratungssetting. Auch die persönlichen Erfahrungen und Vorlieben der Sozialarbeitenden sowie ihre Einstellung gegenüber den verschiedenen Beratungsformen spielen bei deren Wahl eine Rolle.

### **Einstellung gegenüber Blended Counseling**

Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Sozialarbeitenden Blended Counseling gegenüber positiv eingestellt sind und in der Kombination verschiedener Beratungsformen einen Qualitätsgewinn sehen. Auch Sozialhilfebeziehende haben eine positive Einstellung. Unterschiedlich ist allerdings innerhalb beider Akteursgruppen die Einstellung zu den verschiedenen Beratungsformen.

Bei den Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden bestehen verschiedene Haltungen zu Distanzberatung. Es gibt unterschiedliche Bewertungen innerhalb der Gruppe der Sozialarbeitenden und innerhalb der Gruppe der Klientel. Beispielsweise finden einige Sozialarbeitende, dass im Präsenzsetting eine bessere Beratungsqualität erbracht werden kann, für andere ist im Distanzsetting eine fast gleichwertige Qualität möglich. Oder es gibt Sozialhilfebeziehende, die froh sind, wenn sie keine Termine im Sozialdienst wahrnehmen müssen, andere schätzen vor allem Kontaktberatungen und profitieren davon. Insgesamt wird die Präsenzberatung von den Sozialarbeitenden am meisten geschätzt und auch für die Mehrzahl der Klientinnen und Klienten ist sie die bevorzugte Beratungsform.

## **6.2.2 Beratungsqualität bei Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe**

Beratungsqualität steht zum einen in Zusammenhang mit einer tragenden, vertrauensvollen Beratungsbeziehung. Für Beratungsqualität bei Blended Counseling ist zum anderen die Orientierung an den Grundsätzen eines qualitativ guten Blended Counselings sehr wichtig. Und es stellt sich die Frage, welchen Mehrwert in Bezug auf die Beratungsqualität Blended Counseling bieten kann und wie dieser erreicht wird.

### **Beratungsbeziehung**

Findet die Orientierungsphase im Beratungsprozess, zumindest das Erstgespräch, im Präsenzsetting statt und kann dabei eine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden, leidet die Beratungsbeziehung bei Blended Counseling nicht oder sie kann sich verbessern.

Der Pflichtkontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe prägt die Beratungsbeziehung. Ein Teil der Beziehungsgestaltung besteht daher aus Herstellung von symmetrischen Phasen und Vertrauensbildung. Im Sozialdienst Stadt Bern wird mit Zielvereinbarungen gearbeitet. Sie sind ein wichtiges methodisches Instrument und können bei umsichtiger Anwendung das Empfinden von Symmetrie und gleichwertigen Beratungsbeziehung stärken. Dies muss auch bei

Blended Counseling beachtet werden. Entweder bietet sich für die Zielaushandlung auf Augenhöhe das Präsenzsetting an oder die Sozialarbeitenden bedienen sich methodischer Anpassungen im Distanzsetting, so dass die Ziele in einem gemeinsamen Prozess ausgehandelt werden können.

Die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit im Distanzsetting wird je nach Studie unterschiedlich beurteilt. Im Sozialdienst Stadt Bern machen die Sozialarbeitenden die Erfahrung, dass es im ausschliesslichen Distanzsetting eher schwieriger ist, verbindlich mit der Klientel zusammen zu arbeiten. Es geht dabei um die Einhaltung von Terminen, um die Vorbereitung auf die Termine sowie die Konzentration während den Terminen. Blended Counseling kann hingegen dabei helfen, die Verbindlichkeit zu stärken. Es gibt Klientinnen und Klienten, die sich nicht von sich aus bei den Sozialarbeitenden melden. Wenn die Sozialarbeitenden nicht aktiv auf ihre Klientel zugehen, kann dies dazu führen, dass Befindlichkeitsverschlechterungen unentdeckt bleiben.

Für eine tragende Beratungsbeziehung ist eine verlässliche Verständigung notwendig. Im Präsenzsetting ist die Gewissheit am grössten, dass Verständigung möglichst unmissverständlich geschieht und Situationen am besten eingeschätzt werden können. Bei der Distanzberatung kommt es zu einer Kanalreduktion, die sich auf die Verständigung auswirken kann. Dieser Reduktion kann mit methodischen Anpassungen begegnet werden, so dass Verständigung trotzdem verlässlich bleibt und eine Beschränkung der Beratung auf die Sachebene verhindert werden kann. Die videobasierte Beratung kommt in Bezug auf Verständigung und Kanalnutzung der Präsenzberatung am nächsten. Dennoch wird sie eher zögerlich eingesetzt und es besteht Zurückhaltung sowohl seitens der Sozialarbeitenden als auch seitens der Sozialhilfebeziehenden. Einzig bei den jungen Erwachsenen wird Videoberatung verbreitet genutzt. Besteht eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung wird die Kanalreduktion tendenziell als weniger einschränkend empfunden und es besteht eine grössere Offenheit einem gemischten Beratungssetting gegenüber.

Auch wenn in der Distanzberatung Möglichkeiten bestehen, die Kanalreduktion zu kompensieren, ist es eine Tatsache, dass nicht alle Kanäle der nonverbalen Kommunikation, wie sie in Kapitel 2.1.3 beschrieben werden, gleich gut genutzt werden können. Botschaften, die über die Stimmlage, Betonung, Körperhaltung, Mimik oder Gestik vermittelt werden, sind in der digitalen Beratung schwieriger zu interpretieren. Weil nonverbale Aspekte für die Beratungsbeziehung und die Situationseinschätzung jedoch sehr wichtig sind, muss bei der Anwendung von Blended Counseling ein Augenmerk darauf gelegt werden.

Die Beratungsbeziehung hat Einfluss darauf, welche Beratungsform in welcher Beratungssituation geeignet ist. Eine tragende Beziehung erlaubt mehr Flexibilität, da auch schwierige Beratungsthemen und Krisengespräche eher im Distanzsetting möglich sind.

Dass die Beratungsbeziehung zum Teil als intensiver und herzlicher wahrgenommen wird, kann unabhängig von Blended Counseling auch in Zusammenhang stehen mit einer erhöhten Sensibilität gegenüber Befindlichkeiten aufgrund der Covid-19-Pandemie und einem gesteigerten Bedürfnis nach Austausch.

### **Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling**

Die Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling stehen im Zentrum der Qualitätsthematik. Die Orientierung daran fördert eine gute Beratungsqualität und Beratungsbeziehung. Die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern handeln oftmals intuitiv danach. Eine konsequente Ausrichtung an den Grundsätzen setzt allerdings Rahmenbedingungen voraus, die den Einsatz von Blended Counseling fördern und eine breite Auswahl an Beratungsformen ermöglichen. Solche optimalen Rahmenbedingungen liegen im Sozialdienst Stadt Bern nicht vollständig vor. Allerdings sind es nicht nur beschränkte technische Möglichkeiten, welche bestmögliche Rahmenbedingungen verhindern, sondern auch Covid-19-bedingte Einschränkungen. Diese Arbeit identifiziert jene Grundsätze, denen in der Sozialhilfe besonders Beachtung geschenkt werden soll.

#### **❖ Bedürfnisorientierung**

Die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden bezüglich Beratungsformen sind breitgefächert. Sie werden von der Medienaffinität, der Lebenswelt, der Einstellung gegenüber dem Sozialdienst sowie persönlichen Vorlieben und individueller Voraussetzungen beeinflusst. Die vorhandene Infrastruktur, Schamgefühle, Hemmungen oder zeitliche, gesundheitliche und organisatorische Aspekte spielen dabei eine Rolle. Die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden sind individuell und müssen von den Sozialarbeitenden jeweils identifiziert werden. Allgemeingültige Aussagen zu bevorzugten Beratungsformen können kaum gemacht werden. Diese Studie erkennt einige Tendenzen. So bevorzugen Klientinnen und Klienten mit Sprachbarrieren das Präsenzsetting oder den E-Mail-Austausch. Oder junge Erwachsene nutzen häufig gerne videobasierte Beratung und E-Mailkommunikation, suchbetroffene Klientinnen und Klienten kommen hingegen lieber zu einem Gespräch vor Ort.

Die Sozialarbeitenden orientieren sich nach Möglichkeit an den Bedürfnissen und kommunikativen Vorlieben der Klientel, weil sie Vorteile für die Zusammenarbeit sehen. Allerdings bieten nicht alle Sozialarbeitenden jede Beratungsform an, weshalb Kompromisse gefunden werden müssen.

#### **❖ Niederschwelligkeit**

Bedürfnisorientierung führt zu einem niederschweligen Beratungszugang. Umgekehrt wird eine Beratung hochschwelliger, wenn nicht den Bedürfnissen entsprochen wird. Da die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden unterschiedlich und individuell sind, können auch keine allgemeinverbindlichen Aussagen dazu gemacht werden, welche Beratungsformen nieder-

schwellig sind. Grundsätzlich macht eine breite Auswahl an Beratungsformen den Beratungsprozess niederschwelliger und es bestehen mehr Möglichkeiten, den Beratungsprozess am Laufen zu halten.

In der Tendenz ist für suchtbetroffene Klientinnen und Klienten die Hürde für Distanzberatung gemäss dieser Untersuchung eher hoch. Junge Erwachsene empfinden Distanzberatung per E-Mail und videobasierte Kommunikation oft als niederschwellig. Präsenztermine sind für Personen, welchen es unangenehm ist, zum Sozialdienst zu kommen, eher hochschwellig und Telefontermine bedeuten für Klientinnen und Klienten mit Sprachbarrieren eine hohe Hürde. Es gibt auch Sozialhilfebeziehende, für die der Beratungszugang hochschwellig wird, wenn sie sich selber bei den Sozialarbeitenden melden müssen.

All dies führt zum Schluss, dass die Sozialarbeitenden analog zu den Bedürfnissen der Klientel individuell erkennen müssen, wie der Beratungsprozess niederschwellig gestaltet werden kann.

#### ❖ **Flexibilität im Beratungsverlauf**

Flexibles Anpassen des Beratungsprozesses ist der Beratungsqualität dienlich und wird von den Sozialhilfebeziehenden geschätzt. Flexibilität soll nicht nur in Bezug auf die Beratungsformen bestehen, sondern auch in Bezug auf die Kontaktaufnahme und die Übertragung von Eigenverantwortung. Es gibt Sozialhilfebeziehende, die sich bei Anliegen und Fragen nicht selbständig melden können. Darauf muss ein Augenmerk gelegt werden. Und auch der sorgsame Umgang mit der Eigenverantwortung der Klientel ist wichtig. Bei Klientinnen und Klienten, die eigenverantwortlich handeln wollen, soll sie nicht beschnitten werden. Bei Personen, die Ermunterung benötigen, soll die Eigenverantwortung gefördert werden. Und Sozialhilfebeziehende, die mehr Unterstützung benötigen, dürfen diesbezüglich nicht überfordert werden.

#### ❖ **Lebensweltnähe**

Je nachdem, wie sich die Lebenswelt der Klientel gestaltet, passt ein Präsenz-, Distanz- oder gemischtes Setting besser. Dabei spielt neben der individuellen privaten und beruflichen Lebenssituation auch die Medienaffinität der Klientel eine Rolle.

#### **Mehrwert durch Blended Counseling**

Blended Counseling erhöht – sofern sorgsam angewandt – die Beratungsqualität. Der Mehrwert kommt vor allem dann zum Tragen, wenn die Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling beachtet werden.

Blended Counseling ermöglicht ein massgeschneidertes Beratungssetting, das sowohl für die Klientel als auch für die Sozialarbeitenden einen Nutzen bringt. Durch das flexible Einsetzen von Beratungsformen können Sozialarbeitende Zeitfenster für Kontaktberatungen

bedarfsgerecht vergeben und das Beratungssetting situationsgerecht gestalten. Der gezielte Einsatz von Präsenzberatungen und die kürzere Gesprächsdauer im Distanzsetting führen zu Zeitersparnis. Blended Counseling führt insgesamt dazu, Zeit effektiv und gezielt einsetzen zu können. Sozialhilfebeziehende fühlen sich bei einem bedürfnisangepassten Beratungssetting ernst genommen. Blended Counseling bewirkt eine Intensivierung der Beratungsbeziehung und erleichtert es den Sozialarbeitenden, Beratungsphasen symmetrisch zu gestalten.

Mit Blended Counseling kann individueller auf die Situation und Kompetenzen der Klientel eingegangen werden. Selbständig handelnde Sozialhilfebeziehende, die Eigenverantwortung übernehmen, können beispielsweise verstärkt im Distanzsetting, gegebenenfalls auch mit grösseren Abständen, beraten werden. Personen mit mehr Unterstützungsbedarf können hingegen engmaschiger, allenfalls vermehrt im Präsenzsetting, begleitet werden.

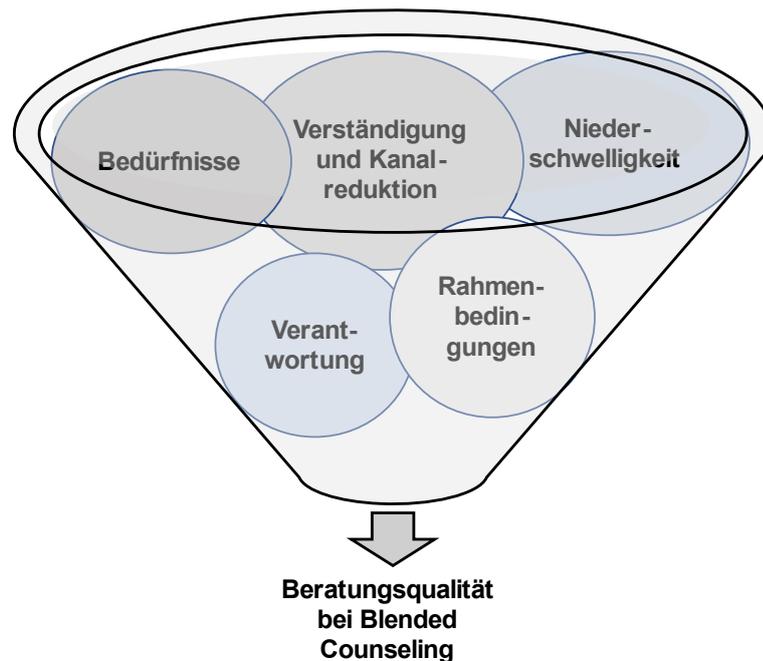
Die Kontaktfrequenz bei Blended Counseling ist tendenziell höher, weil zwischen den Präsenzterminen Distanzkontakte stattfinden. Dadurch kann der Beratungsprozess intensiviert und die Zielverfolgung enger begleitet werden. Der eher sachlichere Austausch im Distanzsetting kann mit Präsenzterminen ergänzt werden, was zu einer bereichernden Mischung aus Gesprächen zu psychosozialen und Sachthemen führen kann. Blended Counseling macht den Beratungsprozess durch vielfältige Kommunikationsmöglichkeit und bedürfnisgerechtes Beraten grundsätzlich niederschwelliger.

Diese Studie kommt zum Schluss, dass der Mehrwert von Blended Counseling nicht mittels Festlegung starrer Kriterien für die Anwendung der einzelnen Beratungsformen gewonnen werden kann. Zu individuell sind die Voraussetzungen sowie die Bedürfnisse der Klientel, aber auch der Sozialarbeitenden. Der Mehrwert wird erreicht, wenn den Grundsätzen für ein qualitativ gutes Blended Counseling gefolgt und das Beratungssetting situationsadäquat gestaltet wird.

### **6.3 Fazit**

Aus der vorliegenden Analyse ergeben sich zentrale, miteinander korrelierende Aspekte, die im Zusammenhang mit Beratungsqualität bei Blended Counseling stehen und deshalb beachtet werden müssen. Abbildung 9 illustriert, wie eine gute Beratungsqualität bei Blended Counseling entsteht.

**Abbildung 9: Zentrale Aspekte bei Blended Counseling im Zusammenhang mit Beratungsqualität**



Quelle: eigene Darstellung

#### ❖ **Bedürfnisse**

Die Bedürfnisse der Klientel stehen im Zentrum eines qualitativ guten Blended Counseling. Die Bedürfnisorientierung korreliert mit den anderen zentralen Aspekten und praktisch jede Überlegung zu Blended Counseling führt zurück zu ihr.

#### ❖ **Niederschwelligkeit**

Blended Counseling trägt zu einer niederschweligen Beratung bei. Im Pflichtkontext der gesetzlichen Sozialhilfe, in dem der Beratungszugang grundsätzlich eher hochschwellig ist, bedeutet dies einen nicht zu unterschätzenden Qualitätsgewinn für die Beratung und ist einer vertrauensvollen, als symmetrisch erlebten Beratungsbeziehung zuträglich.

#### ❖ **Verständigung und Kanalreduktion**

Die Kanalreduktion in der Distanzberatung, die dadurch erschwerte Verständigung sowie die Frage nach den Kompensationsmöglichkeiten sind bedeutende Themen beim Blended Counseling. Ob der Wegfall von Kommunikationskanälen der Beratungsqualität abträglich ist oder nicht, hängt einerseits damit zusammen, welche Beratungsthemen im Distanzsetting besprochen werden, wie gut sich die Kommunizierenden kennen und ob Sprachbarrieren bestehen. Andererseits hängt es auch davon ab, was die Sozialarbeitenden tun, um die Kanalreduktion auszugleichen. Methodische Anpassungen machen eine gute Verständigung trotz reduzierter Kommunikationskanäle möglich.

### ❖ **Eigenverantwortung der Klientel und Verantwortungsübernahme durch die Sozialarbeitenden**

Die richtige Anwendung von Blended Counseling führt aufgrund des massgeschneiderten Beratungssettings dazu, dass die Klientinnen und Klienten ihren Möglichkeiten entsprechend Eigenverantwortung übernehmen. Werden die Fähigkeiten der Sozialhilfebeziehenden nicht richtig eingeschätzt und/oder die Beratungsform nicht adäquat dem Beratungsinhalt angepasst, besteht allerdings die Gefahr, der Klientel zu viel oder zu wenig Selbstverantwortung zu übergeben.

### ❖ **Rahmenbedingungen**

Damit Blended Counseling qualitativ gut umgesetzt wird, muss eine Orientierung an den Grundsätzen für ein qualitativ gutes Blended Counseling möglich sein. Dazu braucht es entsprechende Rahmenbedingungen. Sozialarbeitende müssen eine breite Auswahl an Beratungsformen anbieten und ohne hohen Aufwand anwenden können. Sie benötigen die Freiheit, den Beratungsprozess flexibel gestalten zu können.

Wird von Blended Counseling gesprochen, steht die Anwendung unterschiedlicher Beratungsformen im Vordergrund. Allerdings zeigt diese Untersuchung, dass es nicht nur um die Wahl einer Beratungsform geht, sondern um den Beratungsprozess als Ganzes, was auch die Kontakthäufigkeit und die Abstände zwischen den Kontakten beinhaltet. Auch diese sollen bedürfnisgerecht gestaltet werden.

Videobasierte Beratung wird trotz gewichtigen Vorteilen gegenüber den anderen Distanzberatungsformen wenig angewandt. Dies führt zur Frage, weshalb eine Beratungsform, die in Bezug auf die Verständigung der Präsenzberatung nahekommt und die gegenüber der Präsenzberatung den Vorteil hat, ortsunabhängig durchgeführt werden zu können, nur zurückhaltend verwendet wird. Die erwähnten Rahmenbedingungen scheinen dabei eine grosse Rolle zu spielen, aber wohl auch die Scheu vor Neuem und die verminderte sinnliche Qualität der Kommunikation.

Insgesamt kann der Schluss gezogen werden, dass fachgemäss angewandtes Blended Counseling einen Gewinn für die Beratungsqualität bedeutet. Die fachgerechte Anwendung kann durch eine konzeptionelle Einbettung erreicht werden. Diese muss der Vielfältigkeit von Blended Counseling und der Vielfalt der Klientel Rechnung tragen. Eine konzeptionelle Verankerung der Orientierung an den Grundsätzen für ein qualitativ gutes Blended Counseling und die Bereitstellung optimaler Rahmenbedingungen macht dabei mehr Sinn als die Festlegung starrer Kriterien für die Wahl von Beratungsformen. Welche Gesprächssituationen mit welcher Beratungsform vorgenommen werden kann, ist ein Entscheid, der auf die individuelle Situation der Sozialhilfebeziehenden und den Beratungsinhalt abgestimmt werden muss. Diese Untersuchung ergibt einzig eine eindeutige Empfehlung bezüglich Wahl einer Beratungsform. Und zwar soll das Erstgespräch respektive die Orientierungsphase zwecks Be-

ziehungsaufbaus vorzugsweise im Präsenzsetting oder zumindest videobasiert stattfinden. Die konzeptionelle Einbettung kann mit der Implementierung eines Beratungsmodells, welches sich an die Modelle «flexibler Wechsel» nach Weiss (2013) und «Start mit Kontaktberatung → Weiterführung mit Distanz- und Kontaktberatung» nach Engelhardt und Reindl (2016) anlehnt, optimiert werden.

Summarisch kann festgehalten werden, dass für die Mehrheit der Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden Blended Counseling einen qualitativen Mehrwert bringt. Dies wird auch in der bisherigen Forschung bestätigt (vgl. Kapitel 2.3.3). Allerdings finden sich in der forschungsbasierten Literatur auch Bedenken. So spricht sich Schaper (2013) gegen eine Gleichwertigkeit von Distanz- und Kontaktberatung aus. Sie stellt allerdings nur Distanz- und Präsenzsettings einander gegenüber und nimmt nicht zu einem Mix der Beratungsformen Stellung. Zbinden und Zaugg (2016) empfehlen einen zurückhaltenden Einsatz digitaler Medien in den Sozialdiensten und begründen dies vor allem mit digitaler Ungleichheit und kommunikationsbezogenen Schwierigkeiten (vgl. Kapitel 2.4). Die vorliegende Untersuchung kommt zum Schluss, dass diesen Bedenken begegnet werden kann, indem die Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling, insbesondere die Bedürfnisorientierung, beachtet werden sowie ein Bewusstsein für die Besonderheiten der Verständigung im Distanzsetting besteht.

## 7 Bedeutung für die Praxis und Ausblick für die Forschung

Dieses Kapitel setzt sich mit der Bedeutung der Erkenntnisse dieser Studie für die sozialarbeiterische Praxis auseinander sowie mit möglichen Forschungsthemen, die sich daraus ergeben.

Die Hauptbedeutung dieser Untersuchung für die Praxis stellt die Erkenntnis respektive die Bestätigung dar, dass mit einer fachlich fundierten Anwendung von Blended Counseling die Beratungsqualität gesteigert werden kann. Nebst der Beratungsqualität spielen in der sozialarbeiterischen Praxis und insbesondere in der wirtschaftlichen Sozialhilfe stets auch zeit- und finanzökonomische Überlegungen eine Rolle. Blended Counseling macht auch mit Blick auf diese Perspektiven Sinn. Mit einem optimalen Mix aus Präsenz- und Distanzberatung können bei geringerem zeitlichem Aufwand eine gute Beratungskontinuität und -qualität erreicht werden. Dies führt zur Frage, ob sich ein Beratungssetting mit Blended Counseling auch positiv auf die Zielerreichung und die Dauer des Sozialhilfebezugs auswirkt.

Trotz ausgewiesener qualitativer Vorteile aufgrund vielfältiger Sinneskanalnutzung gegenüber Telefonberatung und grosser Nähe zur Präsenzberatung wird videobasierte Beratung in der Praxis vergleichsweise selten angewandt. Hier muss sich die sozialarbeiterische Praxis die Frage stellen, weshalb diese Zurückhaltung besteht und wie ihr begegnet werden kann.

Sozialdienste, die verstärkt auf Blended Counseling setzen möchten und eine konzeptionelle Implementierung anstreben, sollen dies mit dem Bewusstsein tun, dass sich sowohl Sozialarbeitende als auch Sozialhilfebeziehende daran gewöhnen und Erfahrungen sammeln müssen. Die Anwendung von Blended Counseling muss geübt und aus Erfahrungen gelernt werden. Es erfordert auch die Bereitschaft der Akteure, sich auf die Anwendung neuer Beratungsformen einzulassen. Bei der Erstellung eines Konzepts für Blended Counseling gilt es, Überlegungen zu folgenden Aspekten vorzunehmen:

- ❖ Orientierung an den Grundsätzen für eine qualitativ gutes Blended Counseling
- ❖ Definition optimaler Rahmenbedingungen für Blended Counseling
- ❖ Festlegung anwendbarer Beratungsformen
- ❖ Beschreibung von Kriterien, welche die Wahl der Beratungsform beeinflussen
- ❖ Beschreibung methodischer Anpassungen für das Distanzsetting
- ❖ Definition von Erwartungen an die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit
- ❖ Massnahmen zur Sicherstellung des Kontakterhalts und der Beratungskontinuität
- ❖ Evaluationskriterien

Damit für Sozialarbeitende die Hürde für Blended Counseling von Beginn an abgebaut werden kann, braucht es die Thematisierung von Distanzberatung in der Lehre. Nicht nur die

Praxis muss mit dem digitalen Zeitgeist und der Lebenswelt der Klientel Schritt halten, sondern auch die Lehre. Für die in der Praxis tätigen Sozialarbeitenden können Hilfestellungen zu den methodischen Anpassungen im Distanzsetting und Inter- oder Supervisionen zwecks Erfahrungsaustauschs unterstützend sein. Sozialarbeitende machen unterschiedliche Erfahrungen mit Blended Counseling und probieren unterschiedliche Methoden zur Gestaltung der Beratungssequenzen aus. Diese Erfahrungen mit anderen zu teilen und auszuwerten, trägt zur Qualitätssicherung und Mehrwertgenerierung bei.

Die theoretische Auseinandersetzung mit der Thematik hat Aspekte ans Licht gebracht, die im Rahmen der Master-Thesis nicht untersucht werden können, jedoch zu Überlegungen anregen. Zum Beispiel könnte die Abschlussphase nach dem adaptierten Modell «Abschluss digital» von Weiss (2013) näher betrachtet werden. Die Ablösung in der Sozialhilfe wird meistens rasch vorgenommen, sobald die Sozialhilfebeziehenden finanziell selbständig sind. Da die Beratung nebst der finanziellen Absicherung auch die psychosoziale Dimension umfasst, bedeutet die Ablösung von den Sozialdiensten für die Klientel nicht selten ein abrupter Wegfall psychosozialer Unterstützung. In ausgewählten Situationen könnte eine Abschlussphase im Distanzsetting dabei wertvolle Abhilfe schaffen und vielleicht einen präventiven Charakter bezüglich potenzieller zukünftiger Sozialhilfeabhängigkeit entwickeln.

Diese Studie basiert auf Daten, die in einem städtischen Sozialdienst gewonnen wurden. Daher lohnt sich ein Blick auf die Frage, welche Rolle Blended Counseling für andere Sozialdienste spielen könnte. Für Sozialhilfebeziehende im Stadtgebiet ist der Weg zum Sozialdienst grundsätzlich kurz und die Stadt bietet eine gewisse Anonymität. Regionale ländliche Sozialdienste umfassen oftmals ein weitreichendes Gebiet, was lange Anfahrtswege bedeutet. Zudem ist die ländliche Umgebung häufig weniger anonym. Die Klärung der Fragen, welche Bedürfnisse die Sozialhilfebeziehenden aus ländlichen Regionen haben, wie ihre Lebenswelten sind und welche Auswirkungen dies auf den Mehrwert durch Blended Counseling hätte, stellt eine interessante Forschungsaufgabe dar.

Es ist davon auszugehen, dass die Covid-19-Pandemie Blended Counseling Schub verleiht und in der Sozialen Arbeit in naher Zukunft vermehrt in gemischten Settings beraten wird. Dies bedeutet, dass die Forschung «Nahrung» erhält und sich verstärkt dieser Thematik widmen muss. Weitere Studien zu Qualitätsfragen in unterschiedlichen Beratungskontexten und vor allem unter Einbezug der Perspektive der Adressatinnen und Adressaten können wertvolle Hinweise zur Optimierung der Beratungsprozesse liefern. Dabei können die in dieser Master-Thesis herausgearbeiteten Aspekte wie zum Beispiel Rahmenbedingungen, methodische Anpassungen zur Kompensation der Kanalreduktion, Beratungszugänge, Eigenverantwortung, Beratungsbeziehung oder die Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling vertieft analysiert werden. Mögliche weitere sinnvolle Forschungsschwerpunkte sind Wirkungsfragen, zeit- und finanzökonomische Bezüge oder datenschutzrechtliche Gesichtspunkte.

## 8 Kritische Reflexion des Forschungsprozesses und der Zielerreichung

In diesem abschliessenden Kapitel werden der Forschungsprozess sowie die Zielerreichung nochmals aufgegriffen und kritisch betrachtet. Dadurch können die Erkenntnisse fachgerechter interpretiert und zukünftige Forschungsvorhaben in diesem Themenbereich ausgereifter umgesetzt werden.

### Qualitatives Untersuchungsdesign

Das qualitative Vorgehen erwies sich für die Bearbeitung der Forschungsfragen als angemessen. Das Themengebiet ist noch wenig erforscht. Es machte daher Sinn, die Auseinandersetzung mit den Forschungsfragen anhand von eingehend analysierten Einzelfällen vorzunehmen und den Forschungsfragen ergebnisoffen zu begegnen.

### Datenerhebung

Einerseits auf Wunsch des Sozialdienstes Stadt Bern und andererseits aufgrund von Umfangsbeschränkungen für die Master-Thesis wurde der Perspektive der Sozialarbeitenden mehr Raum zugestanden als der Perspektive der Sozialhilfebeziehenden. Diesen Fokus beizubehalten, erwies sich zuweilen als herausfordernd, da die Autorin die Sichtweise der Sozialhilfebeziehenden als ebenso wichtig erachtet. Durch die grössere Stichprobe zur Erhebung der Daten bei den Sozialarbeitenden konnte dem Hauptfokus automatisch Rechnung getragen werden.

Die Fokussierung auf die Perspektive der Sozialarbeitenden bestätigte sich als forschungspraktisch sinnvoll, weil die Akquise von Sozialarbeitenden gut funktionierte. Der Feldzugang zu den Sozialhilfebeziehenden gestaltete sich hingegen schwierig. Trotz Unterstützung durch das KA gelang es nur mit Mühe, vier Klientinnen und Klienten für eine Studienteilnahme zu gewinnen. Es war nicht möglich, auf eine Zusammensetzung der Stichprobe aus Personen mit unterschiedlichen Merkmalen wie Sprache oder Alter zu achten.

Die Zusammensetzung des Samplings bei den Sozialarbeitenden stellte sich als sachdienlich heraus, weil Sozialarbeitende aus allen Einheiten des Sozialdienstes, in denen Sozialberatung angeboten wird, an der Studie teilnahmen. Dies führte zu einer breiten Datenlage, welche unterschiedliche Klientel-Gruppen berücksichtigt. Allerdings konnten dadurch nur wenige Personen pro Einheit befragt werden.

Die Datenerhebung mittels Leitfadeninterviews bewährte sich. Bei den Sozialarbeitenden wurden Einzel- und Tandeminterviews durchgeführt, was sich als methodisch interessant erwies. In den Einzelinterviews erhielten die Sozialarbeitenden viel Zeit und Raum für ausführliche Schilderungen. In den Tandeminterviews hatten zwar die einzelnen Personen weniger Redezeit, dafür konnten sie sich gegenseitig ergänzen, bestätigen oder widersprechen. Bei-

de Interviewarten haben Vor- und Nachteile. Eine Mischung ist daher ideal. Mit einigen Sozialarbeitenden wurden die Befragungen im Sozialdienst vorgenommen, andere wurden videobasiert interviewt. Auch hier zeigte sich, dass jedes Setting Vor- und Nachteile hat. Besonders gespannt war die Autorin auf das Video-Interview mit einem Tandem. Zur komplikationslosen Befragung hat womöglich der Umstand beigetragen, dass alle drei Beteiligten Erfahrung in der videobasierten Kommunikation mitbrachten. Hauptvorteil dieses Interviews war die einfache Identifizierung der sprechenden Person bei der Transkription aufgrund des Videomaterials.

Dass mit den Sozialhilfebeziehenden keine Fokusgruppen-Diskussionen durchgeführt werden konnte, bedauert die Autorin. Die methodische Variation wäre spannend gewesen. Ob dies auch zu einer besseren Datenqualität geführt hätte, bleibt offen. Zwar kann die Gruppendynamik anregend wirken und zu gehaltvollen Daten führen. Doch wenn sich die Personen in der Gruppe nicht wohl fühlen, wird dieser Effekt wohl kaum eintreten. Nicht zu leugnen ist, dass eine Gruppendiskussion zeitsparend gewesen wäre, sowohl bei der Datenerhebung als auch bei der Datenaufbereitung und -auswertung.

Bei der Durchführung der Interviews wurden Unterschiede zwischen den Experteninterviews mit den Sozialarbeitenden und den Interviews mit den Sozialhilfebeziehenden wahrgenommen. Zum einen stellte die Autorin fest, dass die Interaktionen mit den Sozialarbeitenden homogen gestaltet werden konnte. Alle Sozialarbeitenden sprechen die gleiche «professionelle Sprache» und verwenden dieselben Terminologien. Hingegen musste die Autorin bei den Interviews mit den Sozialhilfebeziehenden ihre Sprache an die jeweilige Person anpassen und dafür sorgen, dass alle Befragten die Fragen möglichst gleich interpretierten. Zum anderen musste sich die Interviewerin ihrer Rolle als Forscherin bewusst sein. Als Sozialberaterin im Gesundheitswesen befindet sie sich in einer ähnlichen Rolle wie die befragten Sozialarbeitenden. Hier galt es darauf zu achten, das Interview als Forscherin und nicht als Berufskollegin durchzuführen. Dieselbe Thematik spielte auch bei den Sozialhilfebeziehenden eine Rolle. Es war wichtig, nicht in die Rolle einer Beratungsperson zu fallen. Als unterstützend hat sich dabei der Leitfaden gezeigt. Dieser war nicht nur dienlich zur Sicherstellung, dass inhaltlich und thematisch nichts vergessen ging, sondern half auch, den Fokus auf den Forschungsfragen zu behalten und die Rolle als Forscherin nicht zu verlassen. Auch Gläser und Laudel (2010) weisen auf die Schwierigkeit hin, die Rolle der interviewenden Person beizubehalten und verweisen auf die wichtige Funktion des Leitfadens (S. 187).

Forschungsethische Aspekte wie die informierte Einwilligung sowie der Datenschutz nahmen im Kontakt mit den interviewten Personen einen besonderen Stellenwert ein. Alle Beteiligten wurden sorgsam über das Forschungsprojekt und insbesondere über die Verwendung der Daten und den Umgang mit der Anonymität informiert. Zur Einhaltung des Datenschutzes ist es erforderlich, den Forschungsbericht so zu verfassen, dass keine Rückschlüsse auf die Identität der Befragten gezogen werden können (Gläser & Laudel, 2010, S. 279). Im vorlie-

genden Fall war es besonders wichtig, die Grenzen der Anonymität transparent zu machen. Zwar werden die Teilnehmenden nicht namentlich genannt und es werden auch keine näheren Angaben zu ihrer Person wie dem Alter oder der Herkunft gemacht, doch ist nicht ganz auszuschliessen, dass innerhalb des Sozialdienstes Rückschlüsse auf die Sozialarbeitenden gemacht werden können. Da die Akquise mit Unterstützung der Support-Mitarbeiterin des Sozialdienstes vorgenommen wurde, ist dem Sozialdienst nicht unbekannt, welche Sozialarbeitenden teilgenommen haben. Und da die Sektionen, in denen die Sozialarbeitenden tätig sind, transparent gemacht wurden – was für die Analyse von Bedeutung war – kann nicht garantiert werden, dass einige Aussagen gewissen Personen zugeordnet werden können. Dies wurde den Teilnehmenden erläutert und für die Verwendung der konkreten Zitate wurde von jeder Person einzeln das Einverständnis eingeholt. Obwohl die Autorin subjektiv nicht den Eindruck erhielt, als fühlten sich die Befragten gehemmt, ist nicht auszuschliessen, dass einige Aussagen abgeschwächt erfolgten oder gewisse Meinungen nicht kundgetan wurden.

### **Datenaufbereitung und -auswertung**

Die Transkripte waren für die Datenauswertung sehr wichtig. Die Autorin hat sich mit der wortwörtlichen Transkription sicher gefühlt, bei der Datenauswertung keine wichtigen Aussagen zu verpassen. Einzig Passagen über Themen ausserhalb des Leitfadens wurden zusammengefasst festgehalten.

Aufgrund der höheren Anzahl interviewter Personen zur Erforschung der Sichtweise der Sozialarbeitenden sind die Daten bei dieser Perspektive reichhaltiger und dadurch aussagekräftiger. Damit wird die Untersuchung dem gewählten Schwerpunkt gerecht.

Die Kombination aus deduktiver und induktiver Vorgehensweise bei der Kategorienbildung stellte sich als zielführend heraus und machte es möglich, dem Datenmaterial ergebnisoffen zu begegnen. Dies führte zu einem ausdifferenzierten und auch umfangreichen Kategoriensystem. Bei der Codierung wurden ab und zu Textstellen mehreren Kategorien zugeordnet, was Kuckartz (2018) ausdrücklich erlaubt (S. 102). Allerdings bestand dadurch bei der Ergebnisdarstellung und deren Untermauerung mit Zitaten teilweise die Gefahr der Wiederholung und damit einer gewissen Schwerfälligkeit. Möglichst schlanke Kategoriensysteme mit möglichst trennscharfen Kategorien können dieser Tücke entgegenwirken.

Die Arbeit mit der MAXQDA2020-Software erwies sich als äusserst hilfreich. Das Codieren und Zusammenstellen der Segmente einer Kategorie bei einer grossen Datenmenge funktionierte gut und zeitökonomisch. Zudem konnten Zitate einfach und schnell gefunden werden.

### **Zielerreichung**

Das Ziel dieser Master-Thesis wurde erreicht. Der Forschungsstand zum Thema Beratungsqualität bei Blended Counseling in der Sozialhilfe wurde erweitert und die Forschungsfragen beantwortet. Es konnte beispielhaft aufgezeigt werden, wie Blended Counseling in der ge-

setzlichen Sozialhilfe während der Covid-19-Pandemie umgesetzt worden ist, und es wurden wichtige Aspekte im Zusammenhang mit Blended Counseling und Beratungsqualität herausgearbeitet. Dadurch konnten auch nützliche Hinweise für die Praxis gewonnen werden. Eine theoretische Sättigung wurde aufgrund des Stichprobenumfangs und der -auswahl nicht erreicht, was allerdings von einer qualitativen Vorgehensweise auch nicht erwartet wird.

Der Fokus auf die wirtschaftliche Sozialhilfe erwies sich einerseits als komplexitätsreduzierend, weil nicht für alle Beratungsgebiete der sozialen Arbeit zutreffende Aussagen gemacht werden mussten. Andererseits zeigte sich die Konzentration auf den Sozialhilfekontext als herausfordernd, da alle Überlegungen und Aussagen in Zusammenhang mit dem spezifischen Pflichtkontext betrachtet werden mussten. Die Differenzierung zwischen dem Pflichtkontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe und anderen Beratungskontexten ist allerdings komplex und war im Rahmen der Master-Thesis nicht umfassend behandelbar.

Insgesamt erwies sich das Forschungsvorhaben als recht umfassend für den vorgegebenen Rahmen der Master-Thesis. Die Berücksichtigung beider Perspektiven ist zwar äusserst wichtig, machte die Untersuchung jedoch umfangreich. Reduktionsentscheide wurden nötig. Der Fokus auf eine Zielgruppe hätte es erlaubt, die Ergebnisse erschöpfender zu präsentieren und den theoretischen Zugang ausführlicher zu gestalten.

### **Interpretation der Ergebnisse**

Bei der Betrachtung und Interpretation der Ergebnisse und Erkenntnisse ist es wichtig, gewisse Aspekte und Hintergründe zu beachten, um sie theoretisch und für die Praxis einordnen zu können.

Grundsätzlich müssen die Erkenntnisse im Kontext der Covid-19-Pandemie betrachtet werden. Die Gestaltung der Beratungssettings erfolgt nämlich stets im Rahmen der Möglichkeiten während der Pandemie. Zudem hat die Pandemie Auswirkungen auf die Bedürfnisse der Menschen und ihren Umgang miteinander.

Die Ergebnisse zur videobasierten Beratung ergeben sich aus einer kleinen Datenmenge. Von den befragten Sozialarbeitenden arbeiten lediglich drei videobasiert und von den befragten Sozialhilfebeziehenden steht keine Person in videobasiertem Kontakt mit dem Sozialdienst.

Die Resultate basieren auf Daten, die von Probandinnen und Probanden stammen, die sich freiwillig meldeten. Es könnte sein, dass dadurch besonders an Blended Counseling interessierte Personen an der Studie teilnahmen oder besonders kritisch eingestellt. Seitens Sozialhilfebeziehende ist auch denkbar, dass sich eher Personen meldeten, die in einer guten Beziehung zum Sozialdienst stehen. Alle befragten Sozialhilfebeziehenden verfügen zudem über eine Bezugsperson im KA. Die Zusammenarbeit mit dieser Bezugsperson ist in der Regel enger als mit jener des Sozialdienstes. Dies kann dazu führen, dass die befragten Per-

sonen andere Erwartungen an den Sozialdienst haben, insbesondere in Bezug auf psychosoziale Unterstützung, als Sozialhilfebeziehende ohne zusätzliche Bezugsperson. Die Erkenntnisse aus der Perspektive der Sozialhilfebeziehenden müssen daher im Bewusstsein der sehr kleinen, selektiven Stichprobe betrachtet werden. Ausserdem dürfen die Ergebnisse aus den beiden Perspektiven einander nur umsichtig gegenübergestellt werden, weil sich die Stichprobe der Klientel ausschliesslich aus Personen aus den Beratungsteams zusammensetzt. Dadurch wurden keine jungen Erwachsenen, Suchtbetroffenen oder Intake-Klientinnen und Klienten interviewt. Hingegen wurden Sozialarbeitende aus unterschiedlichen Sektionen befragt, die mit einer diversen Klientel arbeiten.

## 9 Quellenverzeichnis

- Ansen, Harald. (2006). *Soziale Beratung bei Armut*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Bayer, Veronika & Stutz, Magdalena. (2010). *Face-to-face-, Telefon- und E-Mailberatung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt. Eine qualitative Untersuchung der drei Beratungsformen* (Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit). Abgerufen am 31.10.2020 unter [https://files.www.soziothek.ch/source/2010\\_ba\\_Bayer-Stutz.pdf](https://files.www.soziothek.ch/source/2010_ba_Bayer-Stutz.pdf)
- Döring, Nicola & Bortz, Jürgen. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5. vollst. überarb., aktual. u. erw. Aufl.). Berlin u. Heidelberg: Springer-Verlag.
- Drda-Kühn, Karin, Hahner, Renate & Schlenk, Evelyn. (2018). Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien – Online-Beratung und -Therapie für die Generation der «Digital Natives». *E-Beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), S. 27–37. Abgerufen am 25.02.2021 unter [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn\\_hahner\\_schlenk.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn_hahner_schlenk.pdf)
- Engel, Frank. (2019). Beratung unter Onlinebedingungen. In Stephan Rietmann & Mathias Berg (Hrsg.), *Beratung und Digitalisierung: Zwischen Euphorie und Skepsis* (S. 3–39). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Engelhardt, Emily M. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.
- Engelhardt, Emily M. & Reindl, Richard. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Re-sonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 16(2), S. 130–144. Abgerufen am 27.02.2021 unter [http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR\\_12-2016.pdf](http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR_12-2016.pdf)
- Eser Davolio, Miryam, Kunz Martin, Claudia, Meier, Gisela & Adili, Kushtrim. (2021). *Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing – eine Bilanz*. Zürich: zhaw. Abgerufen am 31.03.2021 unter [https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/21935/6/2021\\_Davolio-et-al\\_Schlussbericht-Online-Gespraechssettings-in-Sozialberatung.pdf](https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/21935/6/2021_Davolio-et-al_Schlussbericht-Online-Gespraechssettings-in-Sozialberatung.pdf)
- Flammer, Patricia & Hörmann, Martina. (2018). Blended Counseling: flexibel und passgenau beraten. *Zeitschrift für Sozialhilfe Zeso*, 115(3), S. 16–18.

- Geisler, Martin. (2019). Digitalisierung und Kommunikation: Perspektiven und Herausforderungen für die Beratung. In Stephan Rietmann & Mathias Berg (Hrsg.), *Beratung und Digitalisierung: Zwischen Euphorie und Skepsis* (S. 85–108). Wiesbaden: Springer VS Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Gläser, Jochen & Laudel, Grit. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, Springer Fachmedien.
- Hediger, Andreas & Weingartner, Basil. (2020). Die Sozialhilfe ist systemrelevant. *Sozial Aktuell*, 20(05), S. 12–13.
- Höflich, Joachim R. (2016). *Der Mensch und seine Medien. Mediatisierte interpersonale Kommunikation. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Hörmann, Martina. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. *Zeitschrift Soziale Arbeit*, 67, S. 202–207.
- Hörmann, Martina. (2020). *Unbegrenzte Möglichkeiten!? 10 Thesen rund um Blended Counseling und digitale Beratung vor, während und nach der Krise*. Eröffnungsvortrag 13. Fachforum Onlineberatung vom 21.09.2020. Abgerufen am 06.03.2021 unter <https://www.youtube.com/watch?v=SF8JxIE9xhs#action=share>
- Hörmann, Martina, Aeberhardt, Dania, Flammer, Patricia, Tanner, Alexandra, Tschopp, Dominik & Wenzel, Joachim. (2019). *Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt*. Olten: FHNW. Abgerufen am 19.02.2021 unter [https://www.infodrog.ch/files/content/safezone\\_de/austauschtreffen-plus/07-hoermann-et-al\\_face-to-face-und-mehr\\_schlussbericht\\_fhnw\\_2019-01.pdf](https://www.infodrog.ch/files/content/safezone_de/austauschtreffen-plus/07-hoermann-et-al_face-to-face-und-mehr_schlussbericht_fhnw_2019-01.pdf)
- Klein, Alexandra & Pulver, Caroline. (2020). Onlineberatung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 190–200). Weinheim: Beltz Juventa.
- Knatz, Birgit. (2009). Die webbasierte Mail-Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 59–67). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.
- Krotz, Friedrich. (2007). *Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kuckartz, Udo. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.

- Kutscher, Nadia. (2019). Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In Stephan Rietmann & Mathias Berg (Hrsg.), *Beratung und Digitalisierung: Zwischen Euphorie und Skepsis* (S. 41–56). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2014). Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten: Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch Digitalisierung. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 161(3), S. 87–90. Doi: 10.5771/0340-8574-2014-3-87. Abgerufen am 17.11.2020 unter <https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2014-3-87/mediatisierte-lebens-und-arbeitswelten-jahrgang-161-2014-heft-3>
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo. (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley & Udo Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 3–15). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Mayer, Klaus. (2009). Beziehungsgestaltung im Zwangskontext. In Klaus Mayer & Huldreich Schildknecht (Hrsg.), *Dissozialität, Delinquenz, Kriminalität. Ein Handbuch für die interdisziplinäre Arbeit*. Zürich: Schulthess Juristische Medien AG.
- Mayring, Philipp. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (6. überarb. Aufl.). Weinheim u. Basel: Beltz Verlag.
- Merchel, Joachim. (2013). *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung* (4. aktual. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Mori, Urs & Lüscher, Monika. (2013). *Vor- und Nachteile von Videotelefonie im beraterischen Setting. Ein Vergleich aus der Retrospektive* (Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit). Abgerufen am 31.10.2020 unter <https://zenodo.org/record/580268#.X52AGlhKhPY>
- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nestmann, Frank & Sickendiek, Ursel. (2018). Beratung. In Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow & Holger Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (6. überarb. Aufl., S. 110–120). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Pfab, Werner. (2020). *Kompetent beraten in der Sozialen Arbeit. Bausteine für eine gute Beratungsbeziehung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Przyborski, Aglaja & Wohlrab-Sahr, Monika. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. erweiter. Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

- Rädiker, Stefan & Kuckartz, Udo. (2019). *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA. Text, Audio und Video*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Sauerbrey, Ulf & Vollmar, Horst Christian. (2019). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Ein Einblick in die gegenwärtige Lage. *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, 17(2), S. 150–166.
- Schäfter, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schaper, Nadine. (2013). *Mediale Beratung in der Sozialen Arbeit. Ist Online-Beratung eine gleichwertige Alternative zum face-to-face-Kontakt? Eine Betrachtung unter dem Aspekt der Beratungsqualität*. Grin Verlag. Abgerufen am 20.02.2021 unter <https://www.grin.com/document/233233>
- Schmidhäusler, Laurent. (2016). *Vorstellungen guter Sozialarbeit in der Sozialhilfe des Kantons Freiburg. Eine explorative Untersuchung der Qualitätsvorstellungen im Kanton Freiburg (Master-Thesis)*. Bern: Berner Fachhochschule, Master in Sozialer Arbeit Bern, Luzern, St. Gallen, Zürich.
- Seelmeyer, Udo & Waag, Philipp. (2020). Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 180–189). Weinheim: Beltz Juventa.
- Seidlitz, Heiner & Theiss, Dietmar. (2007). *Ressourcenorientierte Telefonberatung. Ein Lehr- und Lernbuch*. Basel: SolArgent Media AG.
- SKOS. (2020). *Massnahmen wegen Covid-19. Empfehlungen zur Sozialhilfe während Epidemie-Massnahmen*. Abgerufen am 16.11.2020 unter [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/Recht\\_und\\_Beratung/Merkblaetter/2020\\_Merkblatt\\_COVID-19.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/Recht_und_Beratung/Merkblaetter/2020_Merkblatt_COVID-19.pdf)
- SKOS. (2021). *Analysepapier Corona-Pandemie. Aktuelle Lage und zukünftige Herausforderungen für die Sozialhilfe*. Abgerufen am 25.02.2021 unter [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/medien/medienkonferenzen/2021\\_Medienkonferenz/Analysepapier\\_Herausforderungen.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/medien/medienkonferenzen/2021_Medienkonferenz/Analysepapier_Herausforderungen.pdf)
- SKOS Richtlinien. (2021). *Neue SKOS Richtlinien gültig ab 01.01.2021*. Abgerufen am 20.02.2021 unter [https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL\\_A\\_1](https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL_A_1)
- Sozialdienst Stadt Bern. (2015). *Konzept für die Sozialarbeit im Sozialdienst der Stadt Bern*. (unveröffentlichtes Dokument).

- Weiss, Stefanie. (2013). *Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.
- Wenzel, Joachim. (2013). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: V&R Unipress.
- Widulle, Wolfgang. (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2. durchges. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Zbinden, Muriel Julia & Zaugg, Matthias. (2016). *Internetgestützte Medien in der Sozialhilfe. Chancen und Risiken des Einsatzes internetgestützter Medien im Arbeitsfeld der Sozialhilfe aus der Perspektive einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit (Bachelor-Thesis)*. Bern: Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Zobrist, Patrick & Kähler, Harro Dietrich. (2017). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann* (3., vollst. überarb. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- 

Bild Deckblatt: Abgerufen am 16.12.2021 unter <https://www.dreamstime.com/contact-icons-white-board-hand-drawn-background-image143520086>

## 10 Anhang

### 10.1 Anhang I: Interviewleitfaden Sozialarbeitende

#### Einstieg

- Begrüssung
- Bedanken für Interview-Bereitschaft
- Hinweis auf Start Aufnahme
- Rahmenbedingungen: informierte Einwilligung (Bezug auf Einwilligungserklärung), Zeitdauer, Aufzeichnung, Sprache, Erläuterungen zur Anonymität und zur Besonderheit innerhalb des Sozialdienstes
- Ziel der Untersuchung (inkl. Erläuterung, was Blended Counseling ist)
  - Umsetzung von Blended Counseling im Sozialdienst Stadt Bern (während der Corona-Pandemie)?
  - Beratungsqualität von Blended Counseling?
- Rolle des Interviews für die Zielerreichung (Sichtweise SA erfahren. Erfahrungen aus der Praxis mitteilen. Perspektive Klientel wird auch noch untersucht)
- Vorwissen Interviewerin: Interview mit Sektionsleiter und schriftliche Unterlagen zu Berner Beratungsmodell und Fallsteuerung

#### Kurzfragebogen / Standardisierte Fragen

- Berufsbezeichnung/Ausbildung?
- Berufserfahrung als Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter?
- Seit wann im Sozialdienst Bern tätig?
- In welcher Sektion tätig? Funktion im Sozialdienst?
- Arbeitspensum?

## Leitfragen

Leitfrage	Mögliche Ad-hoc-Fragen/Stichworte für Details
<p>Wie hat sich Ihre Beratungstätigkeit seit Ausbruch der Corona-Pandemie verändert? Erzählen Sie!</p>	<p>Wie hat sich die Anzahl Präsenzberatungen verändert?</p> <p>Welche Arten von Distanzberatung setzen Sie ein und wie häufig?</p>
<p>Wie entscheiden Sie jeweils, welche Beratungsform (Präsenz, Mail, Telefon, Videotelefonie) Sie anwenden?</p>	<p>Orientieren Sie sich an den Kriterien, die der Sozialdienst für Präsenzberatung definiert hat?</p> <p>Können Sie Kriterien identifizieren, die für oder gegen die einzelnen Beratungsformen sprechen?</p> <p>Inwiefern ziehen Sie die Wünsche und Voraussetzungen der Klientel in die Entscheidung mit ein?</p>
<p>Bei der Distanzberatung geschieht eine sogenannte Kanalreduktion. D. h., es können nicht alle Sinneskanäle genutzt oder gleich gut genutzt werden. (wenn nötig, Beispiele anbringen)</p> <p>Wie beurteilen Sie diesen Umstand in Bezug auf die Qualität Ihrer Beratung?</p>	<p>Nach einzelnen Beratungsformen fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon</li> <li>• Mail</li> <li>• Videotelefonie</li> <li>• Maske bei Präsenzberatung</li> </ul> <p>Können Sie Beispiele nennen?</p> <p>Welche Erfahrungen machen Sie?</p>
<p>Wie beurteilen Sie die Aushandlung der Zielvereinbarung und die Zielerreichung unter Einsatz von Blended Counseling oder Distanzberatung?</p>	
<p>Gibt es Beratungsgrundsätze oder methodische Vorgehensweisen, die Sie in der Präsenzberatung anwenden und deren Anwendung Ihnen in der Distanzberatung nicht möglich ist?</p>	<p>Wie wirkt sich Blended Counseling oder Distanzberatung auf die Verantwortungsübernahme für den Beratungs- und Veränderungsprozess aus?</p> <p>Welchen Einfluss hat Blended Counseling</p>

<p>Wenn ja, welche und warum ist die Anwendung nicht möglich?</p> <p>Welche Anpassungen bei der Gesprächsführung nehmen Sie bei der Distanzberatung vor?</p>	<p>oder Distanzberatung auf die Auftrags- und Zielklärung?</p> <p>Welchen Einfluss hat Blended Counseling oder Distanzberatung auf die Ressourcen- und Lösungsorientierung?</p>
<p>Welche Auswirkungen auf Ihre Beziehung zu den Klientinnen und Klienten hat die Anwendung unterschiedlicher Beratungsformen resp. die Distanzberatung?</p>	<p>Welche Veränderungen im eigenen Verhalten beobachten Sie? (Empathie, Kongruenz und Wertschätzung)</p> <p>Welche Veränderungen im Verhalten der Klientinnen und Klienten nehmen Sie wahr?</p> <p>Nehmen Sie Veränderungen in Bezug auf Vertrauen wahr?</p>
<p>Es gibt Grundsätze, welche beim Blended Counseling idealtypisch erfüllt werden sollten. Die Grundsätze sind (Blatt vorlegen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedürfnisorientierung</li> <li>• Niederschwelligkeit</li> <li>• Orientierung an Medienaffinität der Klientinnen und Klienten</li> <li>• Lebensweltnähe durch kurzfristige Kontaktmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität im Beratungsverlauf</li> <li>• Konsequente Ausrichtung an möglichen Lösungen</li> </ul> <p>Gibt es darunter Grundsätze, deren Einhaltung für Sie aufgrund des Pflichtkontextes herausfordernd sind? Welchen Grundsätzen kann gut entsprochen werden?</p> <p>Erklären Sie!</p>	
<p>Wenn Sie sich in Ihre Klientinnen und Klienten hineinversetzen. Was denken Sie, wie diese zur Distanzberatung resp. zu Blended Counseling stehen?</p>	<p>Fühlen sich die Klientinnen und Klienten gleich gut, besser oder weniger gut begleitet?</p> <p>Gibt es Beratungsformen, welche die Klientinnen und Klienten bevorzugen? Welche?</p>

<p>Welche Aspekte aus dem vergangenen Jahr möchten Sie längerfristig beibehalten, welche nicht?</p> <p>Was bräuchten Sie, um Blended Counseling längerfristig umsetzen zu können?</p>	
<p>Zum Abschluss bitte ich Sie, in 1-3 Sätzen Ihre Haltung gegenüber Blended Counseling zu beschreiben.</p>	
<p>Abschlussfrage: Gibt es etwas Wichtiges zu diesem Thema, das Sie noch nicht ansprechen konnten?</p>	

Bedanken und verabschieden

## 10.2 Anhang II: Interviewleitfaden Sozialhilfebeziehende

### Einstieg

- Begrüssung
- Bedanken für Bereitschaft zum Interview
- Hinweis auf Start Aufnahme
- Erläuterungen zum Thema der Master-Thesis und zum Vorgehen / Erklären, was Distanzberatung und Blended Counseling ist
- Rahmenbedingungen: informierte Einwilligung (Unterzeichnung Einwilligungserklärung), Zeitdauer, Anonymität, Aufnahme
- Versichern, dass es keine falschen Antworten geben kann
- Rolle des Interviews für die Zielerreichung (Sichtweise Klientel erfahren)

### Kurzfragebogen / Standardisierte Fragen

- Dauer Sozialhilfebezug
- Einheit (Intake, Beratungstermin, Fachstelle Sucht oder Fachstelle junge Erwachsene)
- Angaben zum Tätigkeitsbereich

### Leitfragen

Leitfrage	Mögliche ad-hoc-Fragen/Detailfragen
Als erstes interessiert mich, über welche elektronischen Geräte Sie verfügen und wie Sie diese nutzen.	Sind Sie vor der Pandemie schon in Berührung mit E-Mail und videobasierten Kommunikationsmöglichkeiten wie Zoom, Face-time etc. gekommen und inwiefern?
Welche Erwartungen haben Sie ganz generell an den Sozialdienst?	
Wie hat sich der Kontakt zu Ihrer Sozialarbeiterin/Ihrem Sozialarbeiter seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie verändert? (Bei Bezugsbeginn nach Pandemie-Beginn: Wie gestaltet sich der Kontakt zu Ihrer Sozialarbeiterin/Ihrem Sozialarbeiter?)	<p>Wie haben Sie Kontakt? (Telefon, Zoom, E-Mail, pers. Gespräch...)</p> <p>Wie häufig haben Sie Kontakt?</p> <p>Wie lange dauern die Gespräche?</p> <p>Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Sozialarbeiterin/des Sozialarbeiters?</p>

<p>Wie wird über die Kontaktart entschieden?</p>	<p>Wer entscheidet, auf welche Art Sie miteinander in Kontakt sind? (gemeinsam, Sozialdienst oder Sie?)</p> <p>Werden Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Voraussetzungen mitberücksichtigt?</p> <p>Welche Kriterien für die Entscheidungsfindung können Sie identifizieren?</p> <p>Für welche Kontaktart würden Sie sich entscheiden, wenn Sie wählen könnten?</p>
<p>Was kommt Ihnen ganz generell in den Sinn, wenn Sie Gespräche vor Ort mit Gesprächen auf Distanz vergleichen?</p>	<p><i>(Erzählen lassen und dann die weiteren Fragen nur noch stellen, falls sie noch nicht beantwortet sind.)</i></p>
<p>Bei Gesprächen, die nicht vor Ort stattfinden, können nicht alle Sinneskanäle genutzt oder gleich gut genutzt werden. (ev. Beispiele anbringen). Wie geht es Ihnen dabei?</p>	<p>Nach einzelnen Beratungsformen fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon</li> <li>• Mail</li> <li>• Videotelefonie</li> <li>• Maske bei Präsenzberatung</li> </ul> <p>Mit welcher Kontaktart fühlen Sie sich am wohlsten? Warum?</p> <p>Können Sie Ihre Anliegen anbringen?</p> <p>Fühlen Sie sich verstanden?</p>
<p>Denken Sie an die Ziele, die Sie erreichen möchten und die mit dem Sozialdienst vereinbart wurden. Haben Sie den Eindruck, dass Sie von der Sozialarbeiterin/dem Sozialarbeiter besser, gleich gut oder weniger gut unterstützt werden als vor der Pandemie? (Bei Bezugsbeginn während der Pandemie: Haben Sie den Eindruck, dass Sie gut, ausreichend oder zu wenig gut unterstützt werden?)</p>	<p>Welche Unterstützung wünschen Sie sich bei der Zielerreichung?</p>

<p>Mit welchen Anliegen oder in welchen Situationen wenden Sie sich an Ihre Sozialarbeiterin/Ihren Sozialarbeiter?</p>	<p>Bringen Sie eigene Fragen/Anliegen ein? Warum / warum nicht?</p> <p>Melden Sie sich von sich aus oder warten Sie den nächsten Termin ab? Weshalb?</p> <p>Wenn es Ihnen nicht gut geht oder Sie Unterstützung brauchen, können und möchten Sie sich an Ihre Sozialarbeiterin/Ihren Sozialarbeiter wenden? Warum/Warum nicht?</p>
<p>Wie möchten Sie zukünftig mit Ihrer Sozialarbeiterin/Ihre Sozialarbeiter kommunizieren?</p>	
<p>Abschlussfrage: Gibt es etwas Wichtiges zu diesem Thema, das Sie noch nicht ansprechen konnten?</p>	

Bedanken, Präsent (Glacegutschein Gelateria) überreichen und verabschieden

## 10.3 Anhang III: Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen «Perspektive Sozialarbeitende»

### Kategoriensystem

	Hauptkategorien	Subkategorien
1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe	Beratungsformen Entscheidungskriterien Einstellung der Sozialarbeitenden
2	Beratungsqualität	Beratungsziele und Verbindlichkeit Methodik und Gesprächsführung Verständigung und Kanalreduktion
3	Beratungsbeziehung	Beziehungserleben und Vertrauen Beziehungsgestaltung
4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling	Flexibilität im Beratungsverlauf Bedürfnisorientierung Lebensweltnähe Niederschwelligkeit
5	Ergänzende Kategorie	Allgemeine Veränderungen durch die Pandemie Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität Rahmenbedingungen für Blended Counseling Verständnis von Sozialer Arbeit

Die detaillierte Beschreibung der Kategorien folgt dem Schema für Kategoriendefinitionen nach Kuckartz (2018). Auf die Ausführungen der beiden optionalen Schritte wird verzichtet (S. 40, vgl. Tabelle 7).

## Kategoriendefinitionen

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	<p>In dieser Kategorie wird beschrieben, wie die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes Stadt Bern ihre Klientel seit Beginn der Covid-19-Pandemie beraten und Blended Counseling umsetzen. Dazu gehören die Beratungsformen, die sie anwenden und wie sie entscheiden, welche Beratungsform zum Zug kommt, aber auch mit welcher Haltung und Einstellung sie Blended Counseling begegnen.</p>
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsformen, die angewandt oder nicht angewandt werden. (SK: <b>Beratungsformen</b>)</li> <li>• Beschreibungen, weshalb die jeweiligen Beratungsformen angewandt oder nicht angewandt werden sowie Faktoren, welche die Wahl der Beratungsform beeinflussen. (SK: <b>Entscheidungskriterien</b>)</li> <li>• Aussagen, welche die Haltung und Einstellung der Sozialarbeitenden gegenüber Blended Counseling ausdrücken. (SK: <b>Einstellung der Sozialarbeitenden</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>Also es ist alles nur noch per Telefon gelaufen. Ausser äusserste Notfälle. Bei mir sowieso. Ich war fast vier Monate zu Hause am Anfang, also lief eh alles nur noch per Telefon. Per Telefon und Mail. (A3_4_15.04.2021, Pos. 2) (SK: <b>Beratungsformen</b>)</i></p> <p><i>Ich schaue ein bisschen, wen habe ich schon lange nicht mehr gesehen, wen habe ich während der ersten Welle ... also wen habe ich so ein bisschen «schleifen lassen», böse gesagt. (A3_4_15.04.2021, Pos. 8) (SK: <b>Entscheidungskriterien</b>)</i></p> <p><i>Sonst sehe ich nichts Positives. Vom Beraterischen her überhaupt nicht, im Gegenteil. Hat sich nichts zum Posi-</i></p>

	<p>tiven verändert. (A5_6_15.04.2021, Pos. 41) (SK: <b>Einstellung der Sozialarbeitenden</b>)</p> <p><i>Also ich, ja, ich denke, es ist die Zukunft. Auch wenn man sieht, wie sich die ganze Arbeitswelt verändern wird. Ich denke, Homeoffice wird zunehmen, also die ganze Digitalisierung. Von dem her macht es Sinn dort mitzugehen. Ich fände es komisch, speziell noch bei den jungen Erwachsenen, wenn wir an unseren Gesprächen festhalten würden. Es wäre wohl auch an der Lebenswelt vorbei. (A8_9_30.04.2021, Pos. 64) (SK: <b>Einstellung der Sozialarbeitenden</b>)</i></p>
--	--

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Beratungsqualität</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In diese Kategorie werden Aussagen aufgenommen, welche sich auf die Beratungsqualität bei der Anwendung von verschiedenen Beratungsformen und auf die Unterschiede in der Beratungsqualität zwischen den Beratungsformen beziehen.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagen zu Zielvereinbarungen, -definitionen und -erreicherung sowie Aussagen zur Verbindlichkeit der Zusammenarbeit. (SK: <b>Beratungsziele und Verbindlichkeit</b>)</li> <li>• Beschreibungen, wie bei der Beratung methodisch vorgegangen wird, wie die Gesprächsführung erfolgt und Erläuterungen zu Unterschieden in der Methodik sowie Gesprächsführung bei verschiedenen Beratungsformen. (SK: <b>Methodik und Gesprächsführung</b>)</li> <li>• Erzählungen, wie mit der Kanalreduktion bei der Distanzberatung umgegangen wird, wie die Verständigung mit der Klientel erlebt wird und welche Auswirkungen der Wegfall resp. die Einschränkung der nonverbalen Kommunikation hat. (SK: <b>Verständigung und Kanalreduktion</b>)</li> </ul>

**Beispiele für Anwendungen  
mit Zuordnung zur jeweili-  
gen Subkategorie (SK)**

*Es ist einfach die Machbarkeit. Telefonisch ist einfach ...  
Wenn ich am Beratungstisch ein Blatt nehmen kann und  
schon nur das Konzept «Ziel» jemandem erklären kann,  
der vielleicht die sprachlichen Ressourcen nicht hat. Da  
habe ich andere Möglichkeiten. Am Telefon, wenn je-  
mand nicht gut deutsch spricht. Ziele? Was sind Ziele?  
Was heisst das für mich? Was heisst das für Sie? Das ist  
schwierig. (A3\_4\_15.04.2021, Pos. 14) (SK: **Beratungs-  
ziele und Verbindlichkeit**)*

*Und dann Telefon. Einer z. B. ruft mich einfach stets an.  
Und das ist wirklich jemand recht schwaches. Eine Zeit  
lang hat der jede Woche angerufen. Als ich ihn fragte, ob  
es etwas zum Besprechen gibt, sagt er nein, aber Sie  
haben mir gesagt, ich soll Sie jede Woche anrufen.  
(A5\_6\_15.04.2021, Pos. 15) (SK: **Beratungsziele und  
Verbindlichkeit**)*

*In einem Gespräch kann man dann vielleicht mehr zei-  
gen oder so. Und das habe ich jetzt auch schon ange-  
fangen. Wenn jemand einen Computer hat, dass man z.  
B. Formulare gleich am Telefon durchgeht, wenn beide  
dasselbe vor sich haben. (A2\_08.04.2021, Pos. 12) (SK:  
**Methodik und Gesprächsführung**)*

*Also ich muss ganz anders sensibel sein am Telefon und  
methodisch ganz anders arbeiten, als wenn ich eins zu  
eins jemanden habe. Da merke ich so feine Dinge viel  
eher, als übers Telefon. Dort habe ich wirklich metho-  
disch mein Arbeiten adaptieren müssen. Und das war am  
Anfang sehr herausfordernd. Aber unterdessen komme  
ich, glaube ich, mit dem relativ gut zurecht.  
(A7\_16.04.2021, Pos. 6) (SK: **Methodik und Ge-  
sprächsführung**)*

*Es gibt sogar Leute, die getrauen sich am Telefon mehr  
mit mir zu reden, wenn sie am Telefon sind, als wenn sie  
vor mir sitzen. Bei Leuten, die ich von Anfang an habe,  
bei denen ich noch nie so viel aus ihnen herausbekom-  
men habe wie am Telefon. Die haben mir Sachen er-  
zählt. Da habe ich gemerkt, ah, das geht in eine span-*

	<p><i>nende Richtung und ich konnte wirklich etwas damit anfangen. (A3_4_15.04.2021, Pos. 28) (SK: <b>Verständigung und Kanalreduktion</b>)</i></p> <p><i>Was man auch vermisst, durch das wir hier keine Kamera haben und es per Telefon machen, ist halt schon das Persönliche. Das Element der Mimik, das sehr wichtig ist. Also auch so im non-verbale Bereich herauszufinden, was los ist. Oder wie geht es den Leuten und so solche Sachen. (A2_08.04.2021, Pos. 4) (SK: <b>Verständigung und Kanalreduktion</b>)</i></p> <p><i>Ich finde, eine Beratung über Zoom ist besser als eine Beratung übers Telefon. Eben genau weil diese ganze nonverbale Sache und einander mal zu sehen, weil das möglich ist. (A7_16.04.2021, Pos. 12) (SK: <b>Verständigung und Kanalreduktion</b>)</i></p>
--	---

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Beratungsbeziehung</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	Diese Kategorie beschreibt, ob und wie sich die Beratungsbeziehung bei der Anwendung von Blended Counseling verändert und wie die Sozialarbeitenden die Beziehungsgestaltung angehen.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibungen, wie die Beziehung und das Vertrauensverhältnis zur Klientel erlebt werden. (SK: <b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</li> <li>• Aussagen zur Gestaltung der Beziehungen. (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>Ich denke, mit den meisten hat sich keine grosse Veränderung ergeben. Bei denen, mit denen sie sich verändert hat, habe ich das Gefühl, sie hat sich eher intensiviert. (A3_4_15.04.2021, Pos. 35) (SK: <b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</i></p> <p><i>Ich glaube, bei jenen, bei denen die Beziehung vorher</i></p>

	<p><i>schon da gewesen ist, ist es eigentlich vielleicht so ein bisschen herzlicher geworden durch das ganze Corona. Zum Beispiel ist in den Mails am Schluss häufig gestanden «habet nech Sorg» und so. Und ich glaube, wenn jemand neu ist, da ist halt schon noch mehr Distanz da, so habe ich es erlebt. (A8_9_30.04.2021, Pos. 45) (<b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</i></p> <p><i>Kommt aber wohl auch ein bisschen davon, dass ich mehr Kontakt habe und ich auch nachfrage, wie es geht und ihnen sage, sie sollen zu sich schauen. Und sie wissen, dass ich da bin. Das ist mir immer sehr wichtig gewesen und das sage ich ihnen auch immer oder ich frage schnell per Mail nach, wie es geht. Ich denke, das schätzen sie sehr, dass sie wissen, dass jemand da ist. (A3_4_15.04.2021, Pos. 35) (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</i></p> <p><i>Ich finde es sehr wichtig, dass ich, wenn ich neu jemand erhalte, dass ich diese Person kennen lerne und auch sehe und ein Bild habe. Und sie vor allem auch ein Bild von mir haben. Das ist mir wichtig. (A7_16.04.2021, Pos. 6) (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</i></p>
--	---

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In dieser Kategorie werden Aussagen Grundsätzen zugeordnet, deren Beachtung für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der Literatur als wichtig definiert wird.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspekte, die auf einen flexiblen Einsatz verschiedener Beratungsformen hinweisen. (SK: <b>Flexibilität im Beratungsverlauf</b>)</li> <li>• Aussagen, die im Zusammenhang stehen mit den Wünschen und Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten bezüglich Kommunikationsformen. (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspekte, die darauf hindeuten, dass sich die eingesetzten Kommunikationsformen an der Lebenswelt der Klientel orientieren. (SK: <b>Lebensweltnähe</b>)</li> <li>• Aussagen zum Zugang zur Beratung. (SK: <b>Niederschwelligkeit</b>)</li> </ul>
<p><b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b></p>	<p><i>Dort habe das Gefühl, dass meine Klienten wissen, dass sie rasch anrufen können und dann können wir das telefonisch klären, wenn es möglich ist. Und wenn es nicht möglich ist, dann ist es klar, dass es einen Termin gibt. (A7_16.04.2021, Pos. 18) (SK: <b>Flexibilität im Beratungsverlauf</b>)</i></p> <p><i>Was vor allem für Berufstätige ist es sehr erleichternd, dass sie die Gesprächspräsenz minimalisieren können. Weil die muss doch während der Bürozeiten sein. (A2_08.04.2021, Pos. 22) (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</i></p> <p><i>Ich denke, das ist sehr heterogen. Gewisse sind vielleicht noch froh, dass sie nicht kommen müssen. Ich kenne jemand, die habe ich noch nie gesehen. Die ist gottenfroh, wenn sie nicht kommen muss. Ich höre sie relativ häufig. Die hat auch körperliche Einschränkungen und hätte Hemmungen. Sie fühlt sich jetzt befreit. Auf der anderen Seite habe ich Klienten, die rufen fast einmal pro Woche an und fragen nach einem Termin ohne triftigen Anlass. Das ist ganz verschieden. (A3_4_15.04.2021, Pos. 38) (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</i></p> <p><i>Dann Zoom könnte ich mir bei einigen Klienten weiterhin vorstellen. Zum Beispiel jene, die in Ausbildung sind und weniger Zeit haben. Das ist noch gäbig, wenn man um fünf Uhr abends ein Zoom-Gespräch machen kann und sie nicht von der Lehrstelle auf den SD kommen müssen. Das wäre sicher ein Gewinn für sie. (A8_9_30.04.2021, Pos. 50) (SK: <b>Lebensweltnähe</b>)</i></p> <p><i>Niederschwelligkeit finde ich eigentlich, eben gerade bei solchen Beispielen, z. B. wenn man krank ist und von zu Hause aus etwas erledigt werden muss, das finde ich, das ist legitim. Die muss auch gewährt werden.</i></p>

	<p>(A2_08.04.2021, Pos. 28) (SK: <b>Niederschwelligkeit</b>)</p> <p><i>Ich denke z. B. auch an die Vereinbarkeit von Familie. Ich finde, dass gerade z. T. alleinerziehende Mütter zu Gesprächen kommen müssen, die einfach in schwierigen Situationen sind, schwierig umzusetzen sind und dort kann es sicher eine Möglichkeit sein, um dies zu vereinfachen und niederschwelliger zu machen. Ich glaube, das muss der Anspruch sein. (A7_16.04.2021, Pos. 24) (SK: <b>Niederschwelligkeit</b>)</i></p>
--	--

Name der Hauptkategorie	Ergänzende Kategorie
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In dieser Kategorie werden Aspekte beschrieben, die nicht in direktem Zusammenhang mit den Forschungsfragen stehen, die jedoch für die Akteure sowie für die Betrachtung und Diskussion von Blended Counseling ebenfalls bedeutend sind.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagen zu Veränderungen, welche sich bedingt durch die Covid-19-Pandemie im Sozialdienst Stadt Bern ergeben haben und sich nicht auf die angewandten Beratungsformen beziehen. Aussagen zu Covid-19-Pandemie-bedingten Veränderungen der Lebenssituation der Klientel (SK: <b>Allgemeine Veränderungen durch die Pandemie</b>)</li> <li>• Aussagen zu Veränderungen in der Arbeitsweise aufgrund von Distanzberatung resp. Blended Counseling, die nicht die Beratungsqualität beeinflussen. (SK: <b>Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität</b>)</li> <li>• Aspekte, die erläutern, welche Rahmenbedingungen erforderlich sind, damit Distanzberatung resp. Blended Counseling mit einer guten Beratungsqualität umgesetzt werden kann. (SK: <b>Rahmenbedingungen für Blended Counseling</b>)</li> <li>• Erläuterungen, die Hinweise auf das Verständnis von</li> </ul>

	<p>Sozialer Arbeit der Sozialarbeitenden geben. (SK: <b>Verständnis von Sozialer Arbeit</b>)</p>
<p><b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b></p>	<p><i>Und dann muss ich auch noch sagen, von daheim aus dann ohne Dossiers und so, die ganzen Unterlagen, die nicht da waren und so. Das war schon recht mühsam. Weil wir ja einen rechten Berg an Administration haben und das kann man dann teilweise nicht einschauen. Die Post wird nicht eingescannt. (A5_6_15.04.2021, Pos. 7)</i>  <b>(SK: Allgemeine Veränderungen durch die Pandemie)</b></p> <p><i>Was ich finde ist, dass der administrative Aufwand gestiegen ist. Weil man erhält viel schneller viel mehr Unterlagen und Dokumente und hat weniger Gespräche. (A2_08.04.2021, Pos. 4)</i>  <b>(SK: Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität)</b></p> <p><i>Aber ich glaube, so als Ergänzung und Erweiterung vom Angebot kann das durchaus eine Möglichkeit sein, die sinnvoll ist. Ich denke jetzt gerade an Standortgespräche mit Institutionen. Letzthin hatte ich jemanden, der in Interlaken in einem Terra Vecchia Wohnheim ist und dort eine Lehre macht. Wenn ich nach Interlaken für ein Stao gehe, nimmt mir dies einen halben Tag mit An- und Rückreise und dem Gespräch. (A7_16.04.2021, Pos. 12)</i>  <b>(SK: Veränderungen in der Beratungstätigkeit ohne Einfluss auf die Beratungsqualität)</b></p> <p><i>Was sich aber bis heute etwas durchgezogen hat, ist dass die Reorganisation der Infrastruktur ein bisschen hinterherhinkt. Also wir haben z. B. auf dem ganzen Sozialdienst Monitore ohne Kameras. (A2_08.04.2021, Pos. 4)</i>  <b>(SK: Rahmenbedingungen für den Einsatz von Distanzberatung)</b></p> <p><i>Zur Infrastruktur ist es so, dass wenn ich nur das von der Stadt habe, ist es nicht möglich. Ich bin auf meine private Infrastruktur angewiesen, dass ich es anbieten kann. Klar, wir hätten ein Laptop, den wir ausleihen könnten, aber das ist mir zu kompliziert. Ich nutze im Büro mein privates iPad, mit dem ich Beratungen über Zoom oder</i></p>

*MS Teams anbieten kann. (A7\_16.04.2021, Pos. 12)*  
**(SK: Rahmenbedingungen für den Einsatz von Distanzberatung)**

*Und es gibt Leute – und das ist die Mehrheit der SA, so wie ich es wahrnehme – die lieber persönlich sehen. Das ist natürlich schon so Sozialarbeit. Die sind auf das getrimmt und geschult. (A1\_26.03.2021, Pos. 12)* **(SK: Verständnis von Sozialer Arbeit)**

*Ich bin jemand, der nicht extrem Druck oder Macht ausübt und findet, ich will Sie um jeden Preis vor Ort haben, sonst gibt es Konsequenzen. Das ist nicht mein Bild von Sozialer Arbeit. (A7\_16.04.2021, Pos. 16)* **(SK: Verständnis von Sozialer Arbeit)**

## 10.4 Anhang IV: Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen «Perspektive Sozialhilfebeziehende»

### Kategoriensystem

	Hauptkategorien	Subkategorien
1	Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe	Beratungsformen Entscheidungskriterien Einstellung der Klientel
2	Beratungsqualität	Beratungsziele und Verbindlichkeit Methodik und Gesprächsführung Verständigung und Kanalreduktion
3	Beratungsbeziehung	Beziehungserleben und Vertrauen Beziehungsgestaltung
4	Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling	Bedürfnisorientierung Niederschwelligkeit
5	Ergänzende Kategorie	Rahmenbedingungen für Blended Counseling Erwartungen an den Sozialdienst

Die detaillierte Beschreibung der Kategorien folgt dem Schema für Kategoriendefinitionen nach Kuckartz (2018). Auf die Ausführungen der beiden optionalen Schritte wird verzichtet (S. 40, vgl. Tabelle 7).

## Kategoriendefinitionen

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	<p>Diese Kategorie beinhaltet Aspekte, welche Hinweise dazu geben, wie Blended Counseling seit Beginn der Covid-19-Pandemie im Sozialdienst Stadt Bern umgesetzt wird. Dazu gehören die Beratungsformen, die zum Zug kommen, Gesichtspunkte, die zur Entscheidung bei der Wahl der Beratungsform beitragen und die Einstellung der Klientel zu den Beratungsformen.</p>
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsformen, die angewandt oder nicht angewandt werden. (SK: <b>Beratungsformen</b>)</li> <li>• Beschreibungen, weshalb die jeweiligen Beratungsformen angewandt oder nicht angewandt werden und Beschreibungen, weshalb die Klientel eine Beratungsform schätzt oder nicht (SK: <b>Entscheidungskriterien</b>)</li> <li>• Aussagen, welche die Haltung und Einstellung der Klientel gegenüber Blended Counseling respektive unterschiedlichen Beratungsformen ausdrücken. (SK: <b>Einstellung der Klientel</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>In meinem Fall war es jetzt hauptsächlich E-Mail. (K3_11.06.2021, Pos. 18) (SK: <b>Beratungsformen</b>)</i></p> <p><i>Also in meinem Fall, mit meinen Anliegen, war der Mail-Kontakt ausreichend. (K3_11.06.2021, Pos. 24) (SK: <b>Entscheidungskriterien</b>)</i></p> <p><i>Nein. Ich wäre dann zu Hause gewesen. Und wenn ich zu Hause bin, mache ich nicht so gerne Videochat. Weil meistens liegt Zeugs herum oder keine Ahnung was. (K1_10.06.2021, Pos. 54) (SK: <b>Entscheidungskriterien</b>)</i></p> <p><i>Und auch je nach Persönlichkeit. Ich kann mir vorstellen, dass es für gewisse Menschen ganz ganz wichtig ist, dass es diese Treffen gibt, diese persönlichen. Ja... ich</i></p>

	<i>bin nicht so auf solche Dinge angewiesen.</i> (K3_11.06.2021, Pos. 44) (SK: <b>Einstellung der Klientel</b> )
--	---

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Beratungsqualität</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In diese Kategorie werden Aussagen aufgenommen, welche sich auf die Beratungsqualität bei der Anwendung von verschiedenen Beratungsformen und auf die Unterschiede in der Beratungsqualität zwischen den Beratungsformen beziehen.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagen zu Zielvereinbarungen, -definitionen und -erreicherung, Anmerkungen zum Unterstützungsbedarf sowie Aussagen zur Verbindlichkeit der Zusammenarbeit. (SK: <b>Beratungsziele und Verbindlichkeit</b>)</li> <li>• Beschreibungen, wie bei der Beratung methodisch vorgegangen wird, wie die Gesprächsführung erfolgt und welche Methodik als unterstützend oder hemmend erlebt wird. (SK: <b>Methodik und Gesprächsführung</b>)</li> <li>• Erzählungen, wie mit der Kanalreduktion bei der Distanzberatung umgegangen wird, wie die Verständigung mit den Sozialarbeitenden erlebt wird und welche Auswirkungen der Wegfall resp. die Einschränkung der nonverbalen Kommunikation hat. (SK: <b>Verständigung und Kanalreduktion</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>Und eben auch die Steuererklärung ist auch komplett rausgefallen. Weil normalerweise habe ich das immer mit ihnen gemacht, aber durch das habe ich es jetzt irgendwie auch nicht ausgefüllt. Und jetzt habe ich dort auch schon wieder Mahnungen und alles erhalten und ja (seufzt). (K1_10.06.2021, Pos. 32) (SK: <b>Beratungsziele und Verbindlichkeit</b>)</i></p> <p><i>Obwohl, bei mir kann es passieren, dass ich dann zu lange einfach selber mache und dann wäre es eigentlich schon gut gewesen. Es kann auch in die andere Rich-</i></p>

tung. Und das ist bei mir ein bisschen die Gefahr, dass ich vieles zu lange versuche selbständig zu machen, obwohl mir schon längst jemand hätte helfen können. (K3\_11.06.2021, Pos. 48) (SK: **Beratungsziele und Verbindlichkeit**)

Er hat per E-Mail geschrieben. Er hat gesagt, wenn ich irgendwie Probleme oder Fragen habe, könne ich ihm jederzeit schreiben. Und je nachdem, ob er jetzt Telefonzeit hat oder so, hätte ich ihn auch per Telefon erreichen können. (K1\_10.06.2021, Pos. 32) (SK: **Methodik und Gesprächsführung**)

Meistens von meiner Seite aus. Wenn ich was brauche. Wenn es vom Sozialarbeiter aus kommt, meistens dann, wenn sie etwas brauchen, ein Formular oder so. Aber meistens kommt etwas von mir. Weil ich bin halt der, der die Sachen macht und sucht und wenn ich etwas brauche, dann frage ich, ob es eine Möglichkeit gibt, dass ich hier auf das und das zugreifen kann. (K2\_10.06.2021, Pos. 26) (SK: **Methodik und Gesprächsführung**)

Ich finde persönlich immer besser. Ich hasse absolut Telefonat. Weil das ist so wie eine billige Alternative. Es ist eine verzerrte Version des persönlichen Kontakts, welches das Soziale verschlechtert, finde ich. Es ist so monoton, wenn man sich über Video oder Telefon sieht. Man sieht sich nicht. Man sieht Handbewegungen nicht, die Stimmung nicht. Man hört es zwar schon über den Ton, aber es ist einfach nicht dasselbe. Es ist halt sehr unecht, irgendwie. Darum habe ich es absolut gar nicht gerne. Darum schreibe ich nur eine Mail. Damit es sich entweder so anfühlt, als hätte ich gar nichts mit dieser Person zu tun oder ich habe voll mit dieser Person zu tun. So etwas Mittelmässiges wie Telefon, das habe ich gar nicht gerne. (K2\_10.06.2021, Pos. 50) (SK: **Verständigung und Kanalreduktion**)

Ich zögere es heraus und ich weiss nicht. Es passiert eben auch häufig, dass ich am Telefon schon zu viel erzähle. Und dann haben sie schon so, ich weiss auch nicht. (K1\_10.06.2021, Pos. 73) (SK: **Verständigung**)

	und Kanalreduktion)
--	---------------------

Name der Hauptkategorie	Beratungsbeziehung
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	Diese Kategorie beschreibt, ob und wie sich die Beratungsbeziehung bei der Anwendung von Blended Counseling verändert und wie die Klientel die Beziehungsgestaltung angeht respektive erlebt.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibungen, wie die Beziehung und das Vertrauensverhältnis zu den Sozialarbeitenden erlebt werden. (SK: <b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</li> <li>• Aussagen zur Gestaltung der Beziehungen. (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>Mmm ... Ja .... ich kenne eben meinen Sozialarbeiter noch nicht so lange. Er ist noch jung und neu und ich muss mich eben auch noch ein bisschen an ihn anpassen. (lacht) Er ist schon ein bisschen anders als die, die ich vorher gehabt habe. (K1_10.06.2021, Pos. 24) (SK: <b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</i></p> <p><i>Ja. Was ich sehr gerne habe am Sozialdienst ist, dass sie da sind, aber sie zwingen einen nicht. Das ist eine Angst, die ich zuerst hatte, als ich arbeitslos war zum ersten Mal und zum ersten Mal zum Sozialamt musste. (K2_10.06.2021, Pos. 64) (<b>Beziehungserleben und Vertrauen</b>)</i></p> <p><i>Wir tun dann abwägen und merken, ja, mehr oder weniger haben sie recht oder nein, ich mache es doch so oder so. Aber es ist gut, dass sie Verständnis zeigen, das finde ich sehr wichtig. (K2_10.06.2021, Pos. 64) (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</i></p> <p><i>Meistens laufen Gespräche ja gut. Wir unterstützen uns gegenseitig und sind ehrlich. (K1_10.06.2021, Pos. 89) (SK: <b>Beziehungsgestaltung</b>)</i></p>

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Grundsätze für ein qualitativ gutes Blended Counseling</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In dieser Kategorie werden Aussagen Grundsätzen zugeordnet, deren Beachtung für ein qualitativ gutes Blended Counseling in der Literatur als wichtig definiert wird.
<b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagen, die im Zusammenhang stehen mit den Wünschen und Bedürfnissen der Klientel bezüglich Kommunikationsformen. (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</li> <li>• Aussagen zum Zugang zur Beratung. (SK: <b>Niederschwelligkeit</b>)</li> </ul>
<b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b>	<p><i>Ja, für mich wäre es nur persönlich oder per Mail. Also ich bin zufrieden damit. (K2_10.06.2021, Pos. 68) (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</i></p> <p><i>Persönlich. Weil wenn so, es ist besser für mich. Oder wenn es nicht persönlich geht, dann E-Mail. Aber beim Telefon bin ich nicht so klar wegen Sprache und so. (K4_17.06.2021, Pos. 41) (SK: <b>Bedürfnisorientierung</b>)</i></p> <p><i>Wenn ich mir jetzt überlege, ich hätte jetzt zwischen durch noch mal mehr Termine vor Ort gehabt, sage ich, die wären für mich persönlich jetzt nicht unbedingt notwendig gewesen. In Zukunft, von mir aus kann es genauso weiter gehen. (K3_11.06.2021, Pos. 56) (SK: <b>Niederschwelligkeit</b>)</i></p>

<b>Name der Hauptkategorie</b>	<b>Ergänzende Kategorie</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	In dieser Kategorie werden Aspekte beschrieben, die nicht in direktem Zusammenhang mit den Forschungsfragen stehen, die jedoch für die Akteure sowie für die Betrachtung und Diskussion von Blended Counseling ebenfalls bedeutend sind.

<p><b>Anwendung der Kategorie inkl. Benennung der jeweiligen Subkategorie (SK)</b></p>	<p>Diese Hauptkategorie wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagen zum Besitz von technischen Geräten und deren Verwendung zur Kommunikation und Medienutzung. Aussagen zur Anwendung von Distanzkommunikation. (SK: <b>Rahmenbedingungen für Blended Counseling</b>)</li> <li>• Erläuterungen, die Hinweise darauf geben, welche Erwartungen die Klientel an den Sozialdienst hat und welche Art Unterstützung gewünscht ist. (SK: <b>Erwartungen an den Sozialdienst</b>)</li> </ul>
<p><b>Beispiele für Anwendungen mit Zuordnung zur jeweiligen Subkategorie (SK)</b></p>	<p><i>Computer und Smartphone (K2_10.06.2021, Pos. 6) (SK: <b>Rahmenbedingungen für Blended Counseling</b>)</i></p> <p><i>Ähm, mit den Finanzen. So Finanzplanung, in dem Sinn. Also dass man, wenn ich mal etwas zu viel zahlen muss, dass er mir vielleicht vom Sparkonto aushelfen könnte, z. B. einen Teil überweisen. Aber das läuft eigentlich ohne Probleme. (K1_10.06.2021, Pos. 22) (SK: <b>Erwartungen an den Sozialdienst</b>)</i></p> <p><i>Das ist schwer genau zu sagen. Bei vielen Dingen weiss ich selber nicht genau. Es ist halt eine schwierige Situation. Es ist finanziell halt, denn ohne das geht es einfach nicht. Ich erwarte einfach, dass solange ich mich als Empfänger von meiner Seite her Mühe gebe, dass ich vom Sozialamt die Unterstützung erhalte. (K2_10.06.2021, Pos. 14) (SK: <b>Erwartungen an den Sozialdienst</b>)</i></p>