

# Generation Smartphone, Blended Counseling und mehr - digital unterwegs in der Sozialen Arbeit



Prof. Dr. Olivier Steiner

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Kinder- und Jugendhilfe

Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Beratung, Coaching und  
Sozialmanagement

## Digital unterwegs in der Sozialen Arbeit



Zahlreiche Entwicklungen  
und Projekte in der Sozialen Arbeit

2 Beispiele

Veränderte Lebens- und Arbeitswelten  
durch digitale Medien

Veränderungen im Hinblick auf

- Anlässe
- Formen
- Rahmenbedingungen

Generation Smartphone

Blended Counseling

100% Handy

99% Computer /Laptop

97% Internetzugang

71% Soziales Netzwerk

Ø151 Kontakte Snapchat

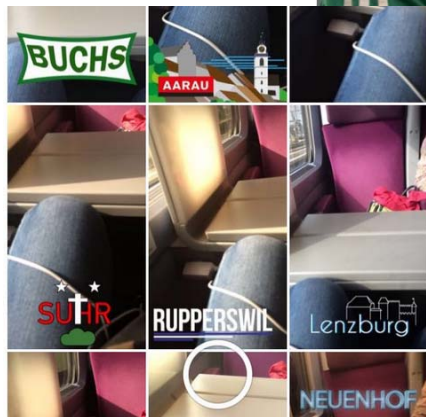
3.5 Stunden pro Tag

# Globale Medienunternehmen

Company	Adj. EPS	Year-ago EPS	Change
Netflix	41 cents	15 cents	+173%
Facebook	\$2.21	\$1.41	+56.7%
Amazon*	\$3.75	\$1.54	-
Google	\$9.70	\$7.56	+28%



**Mediatisierung: Zeitliche, räumliche, soziale Durchdringung**

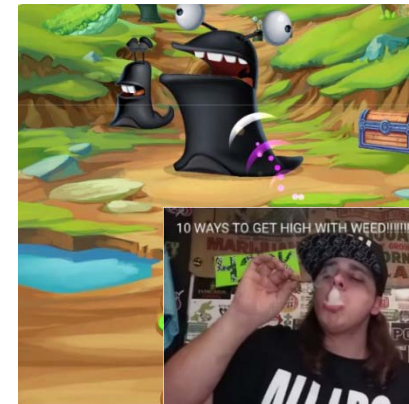


Hier habe ich in 7min 101 whatsapp nachrichten erhalten.. ich habe gar keine Chance um diese alle zu lesen.. weil es kommen immer noch meh nachrichten..



16:57

www.generationsmartphone.ch

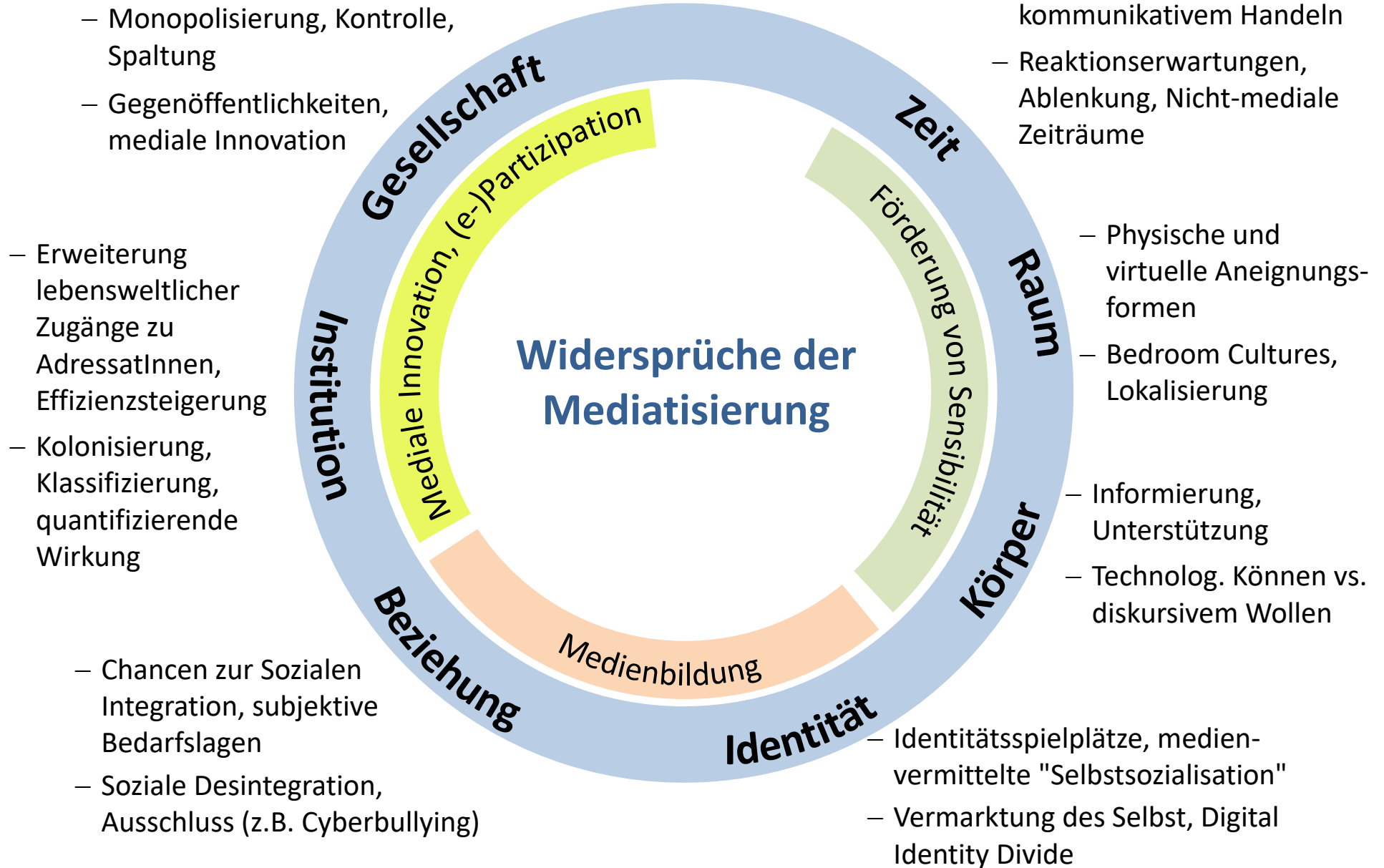


Information



# «Ich und mis Smartphone sind festi Fründe und Feinde zugleich»

Sara, 13



## Nicht nur bei Kindern und Jugendlichen...

- Präsenz digitaler Kommunikationsmedien im Alltag
- Anfragen an Beratende auch über digitale Medien  
=> Vertraulichkeit oft nicht gewährleistet
- Beschleunigung der Kommunikation hat auch Auswirkungen auf Beratung

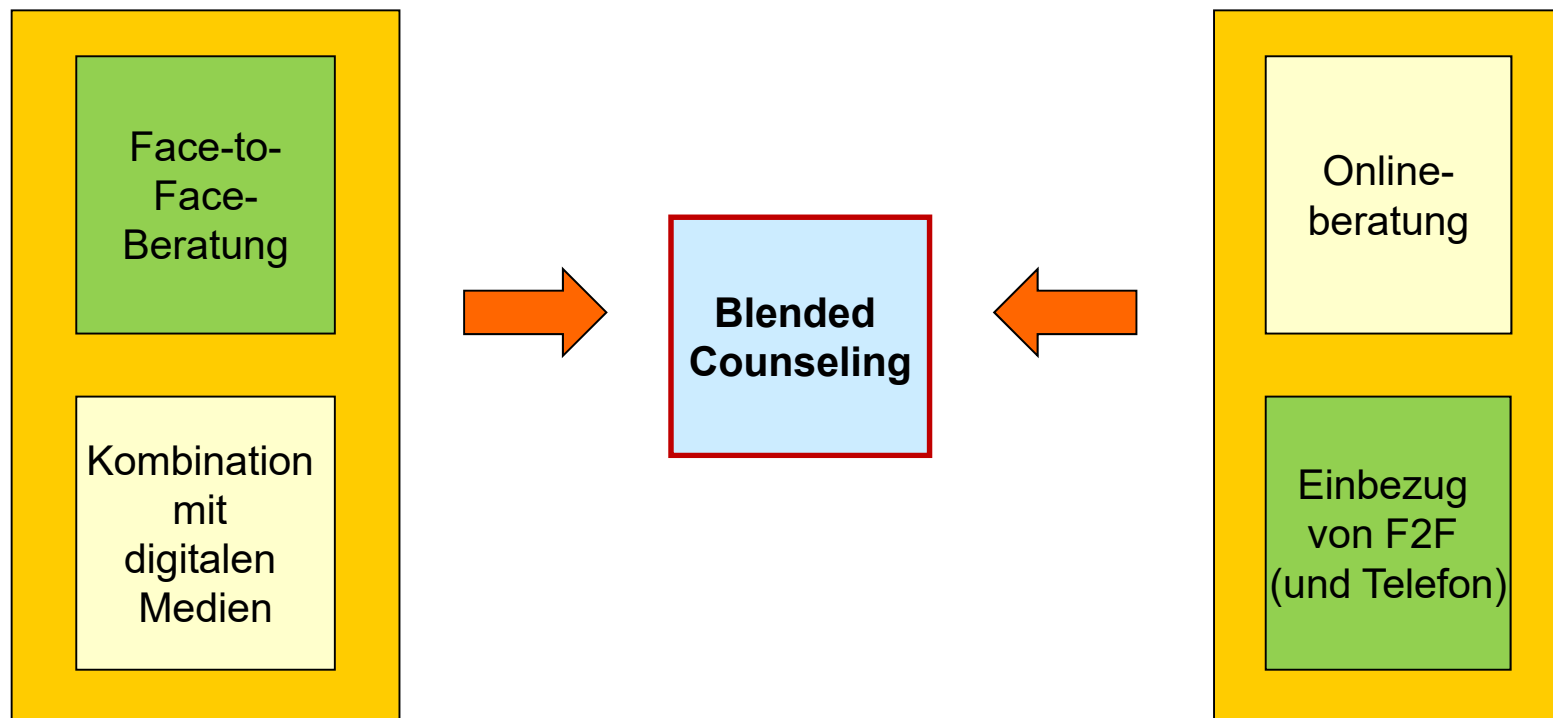


## Beratung im 21. Jahrhundert

- sollte dies aufgreifen und an der **Lebenswelt** der (potenziellen) Klientinnen und Klienten andocken
- sollte digitale Medien in die Beratung einbeziehen  
bei **Gewährleistung derselben hohen Standards an Fachlichkeit und Vertraulichkeit** im Beratungskontakt



## Blended Counseling als Kombination von Beratungsformaten



## Blended Counseling



umfasst die systematische,  
konzeptionell fundierte,  
passgenaue Kombination  
verschiedener digitaler und  
analoger Kommunikationskanäle  
in der Beratung



## Vor- und Nachteile verschiedener Kommunikationskanäle

### Vorteile Face-to-Face

sehr reichhaltige Kommunikation  
Beziehungsaufbau gut möglich  
Konzentration auf das Gespräch  
direkt möglich

### Vorteile asynchr. Mailkontakt

sehr niederschwellig, da  
zeitlich und räumlich flexibel  
Möglichkeit etwas zu deponieren  
Möglichkeit für Nachdenkpausen  
Gut geeignet für schambesetzte  
Themen  
Beratung wird dokumentiert

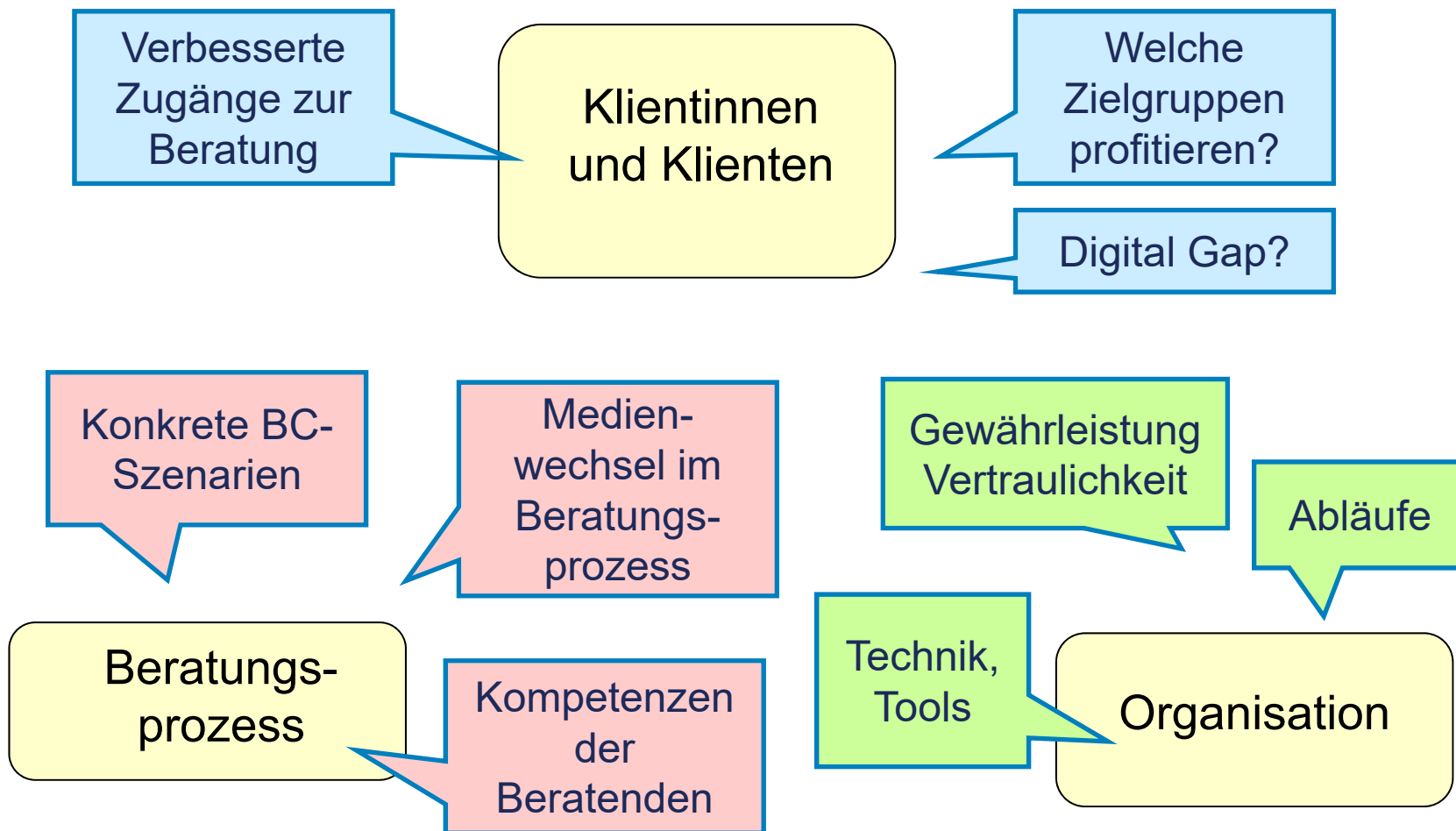
### Nachteile Face-to-Face

ggf. Befangenheit durch persönliche  
Anwesenheit (je nach Thema)  
direkte Antwort notwendig,  
Pausen ggf. unangenehm  
Aufwändige Logistik  
\* beide zur gleichen Zeit am selben  
Ort (= synchrone Kommunikation)  
\* ressourcenintensiv  
zeitlich und räumlich wenig flexibel

### Nachteile asynchr. Mailkontakt

Zeitversetzte Kommunikation  
=> Wartezeit, bis Antwort kommt  
Schriftform voraussetzungsvoll  
nicht geeignet für dringende Anliegen  
Datenschutzfragen, techn. Fragen

## Relevante Dimensionen für Blended Counseling



Es kommt ja nicht unmittelbar eine Reaktion oder Antwort von ihr, aber es hat mir gut getan, dass mein Anliegen deponiert wurde

(Klientin Suchtberatung)

Ich finde, dass die F2F-Beratung sehr hochschwellig ist. Es braucht ganz viel, damit man das wirklich schafft. [...] Dass man wirklich kommt, pünktlich kommt, es gibt viele Leute, die sehr Mühe haben mit diesen Sachen.

(Berater Suchtberatung)

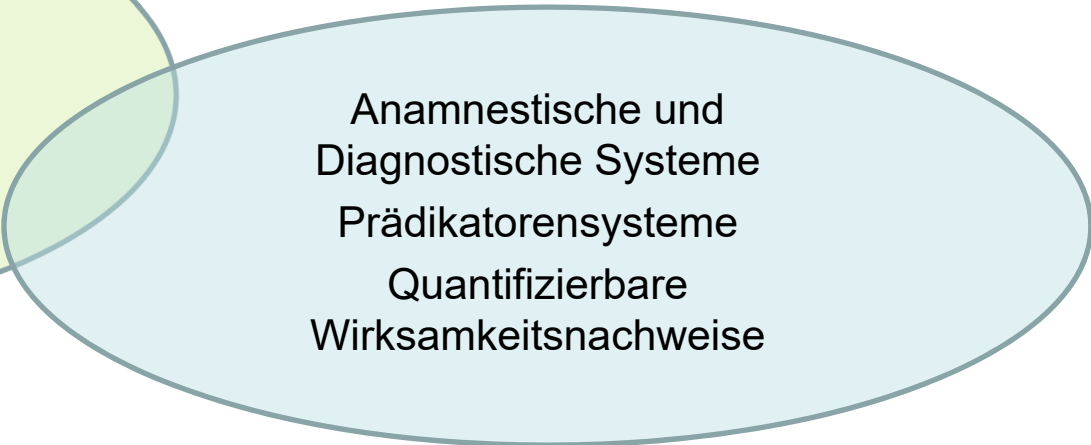
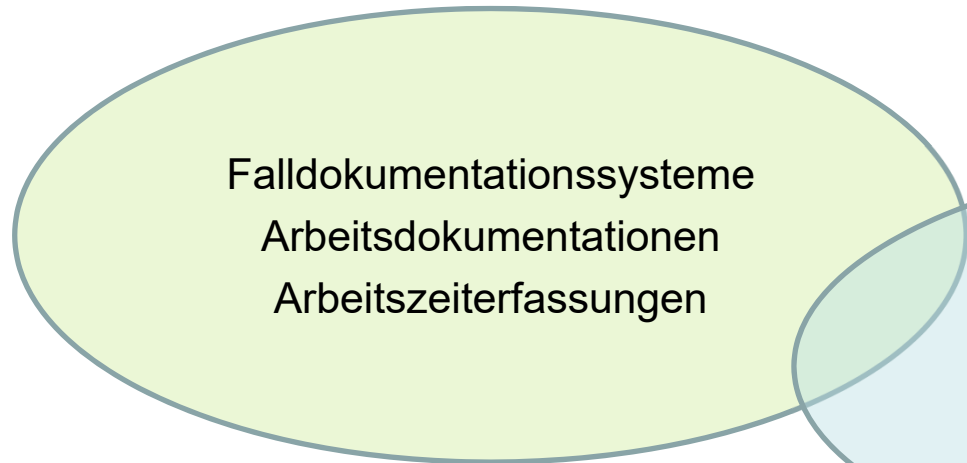
Ich empfinde das Schreiben als befreiend. Wenn man etwas ausformuliert und schriftlich festhält hat das bei mir schon eine Wirkung

(Klientin Suchtberatung)

Da gäbe es sicher Vorteile. Es würde die Wege verkürzen, [...]. Es könnten auch gewisse Unsicherheitsfaktoren umgangen werden, denn es gibt Klienten, die nehmen aus Prinzip das Telefon nicht ab, oder aus Krankheitsgründen. Das gäbe aus meiner Sicht eine Vereinfachung oder eine Konzentration in der Fallführung.

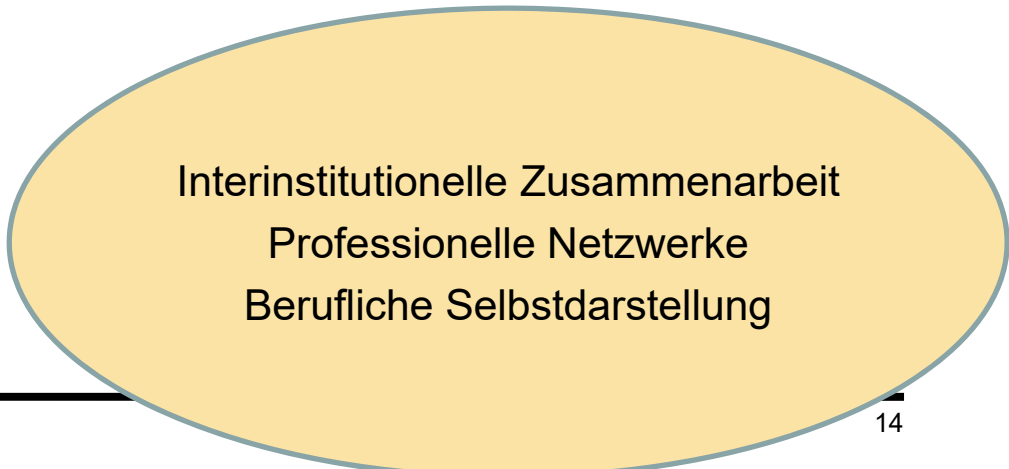
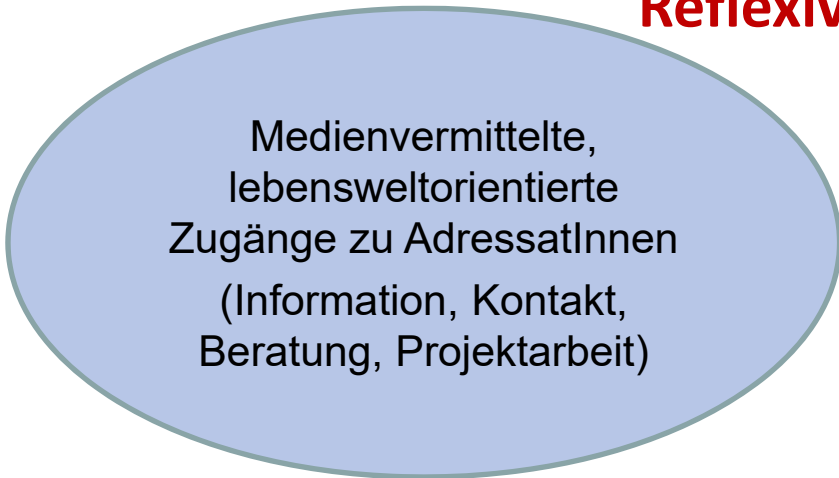
(Abteilungsleiterin Mandatsdienst)

## Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit



### Tripelmandat

### Reflexive Professionalität





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
Fragen?

Prof. Dr. Olivier Steiner  
Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Kinder- und Jugendhilfe

Hofackerstrasse 30  
4132 Muttenz  
T: +41 61 228 59 46

[olivier.steiner@fhnw.ch](mailto:olivier.steiner@fhnw.ch)  
[www.fhnw.ch](http://www.fhnw.ch)

Prof. Dr. Martina Hörmann  
Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Riggenbachstr. 16  
4600 Olten  
T: +41 62 957 20 73

[martina.hoermann@fhnw.ch](mailto:martina.hoermann@fhnw.ch)  
[www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch), [www.fhnw.ch](http://www.fhnw.ch)