

# Onlineberatung im Suchtbereich

Ein Erfahrungsbericht aus der Schweiz

Beitrag zur Tagung vom 9. Dezember 2008

„Prävention – Beratung – Behandlung –  
in Zukunft alles online?“

der LWL-Koordinationsstelle Sucht, Westfalen-Lippe

Sabine Dobler

Projektverantwortliche Prävention

**sfa / ispa** 

Schweizerische Fachstelle für Alkohol- und andere Drogenprobleme  
Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies  
Istituto svizzero di prevenzione dell'alcolismo e altre tossicomanie

# Inhalte des Beitrags

sfa / ispa 

Wer ist die SFA?

Warum Internetberatung?

Schwierigkeiten der Onlineberatung

Online-Beratungsangebote in der Schweiz

Onlineberatung der SFA

Stolpersteine und Schwierigkeiten

Qualitätssicherung

Fazit

# Die Schweizerische Fachstelle für Alkohol- und andere Drogenprobleme

sfa / ispa 

- Die SFA ist eine Stiftung
- nationale Organisation
- Kernbereiche: Prävention, Forschung, Dokumentation
- Die SFA ist in politischer, konfessioneller, finanzieller und wissenschaftlicher Hinsicht unabhängig.
- Die SFA will Probleme verhüten, die aus dem Konsum von Alkohol und anderen Drogen hervorgehen. Leiden und Schäden, die durch den Konsum von psychoaktiven Substanzen für die Konsumierenden, ihre Nahestehenden und die Gesellschaft entstehen, sollen vermindert werden.  
(aus der Charta)

# Warum Internetberatung? Gründe und Vorteile

sfa / ispa 

- Stetig steigende Zahl von Internetnutzenden
- Tiefe Zugangsschwelle
  - Kontakt von Zuhause aus, subjektiv unverbindlichere Kontaktaufnahme, neue Form des Erstkontakts
  - Anonymität, erleichterte Selbstöffnung
- 24 Stunden verfügbar
- Kommt Personen entgegen, die ihre Situation gerne in aller Ruhe beschreiben möchten und sich im Gesprächskontakt (vorläufig) unsicher fühlen.

# Schwierigkeiten der Internetberatung

sfa / ispa 

- Kompetenz sich schriftlich ausdrücken zu können schwankt
- Nonverbale Kommunikation fällt weg
- Trägheit der Kommunikation
  
- Fragen der theoretischen Fundierung, noch wenig Untersuchungen zur Wirksamkeit

# Beispiele von Onlineberatungsangeboten «.ch»


, die ausschliesslich oder unter anderem das Thema psychoaktive Substanzen bearbeiten.

sfa / ispa 

Site	Zielgruppe	Rubrik
<a href="http://www.tschau.ch">www.tschau.ch</a> <a href="http://www.ciao.ch">www.ciao.ch</a>	Jugendliche	Infos, Beratung
<a href="http://www.feelok.ch">www.feelok.ch</a>	Jugendliche	Infos, Tests, Beratung
<a href="http://www.eve-rave.ch">www.eve-rave.ch</a>	„user“	Infos, moderiertes Forum
<a href="http://www.realize-it.ch">www.realize-it.ch</a>	Cannabiskons.	Infos, Beratung, Test
<a href="http://www.samowar.ch">www.samowar.ch</a>	13- bis 25-Jährige	Beratung
<a href="http://www.suchthilfe-avs.ch">www.suchthilfe-avs.ch</a>	Alle Altersgruppen	Beratung
<a href="http://www.143.ch">www.143.ch</a>	Alle Altersgruppen	Beratung
helpomail VEVD AJ	Angehörige	Beratung
<a href="http://www.blaueskreuz.ch">www.blaueskreuz.ch</a>	Alle Altersgruppen	Beratung
<a href="http://www.sfa-ispa.ch">www.sfa-ispa.ch</a>	Alle Altersgruppen	Infos, Beratung

# Definition


Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP

sfa / ispa 

„Onlineberatung ist eine aktive, helfende Begegnung... zwischen einem Ratsuchenden und dem Beratenden. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischer Kommunikationsformen (Forum, Chat, Mail) statt, wobei die Klient/innen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierung selber bestimmen. Sie hat zum Ziel, bei den Klient/innen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeigerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann....“ (Andermatt et al. 2003)

Aus dem Kompetenzprofil für psychologische Online-BeraterInnen der FSP  
(<http://www.psychologie.ch/index.php?id=109&L=0>)

# 11 Jahre Onlineberatung der SFA

sfa/ispa 

- Onlineberatungsdienst seit 1997
- Für inhaltliche Fragen und Beratungen
- Ziele der E-Beratung
  - Kurzintervention, Analyse, Triage
- Haltung: empathische, wertschätzende, „empowernde“, ressourcenorientierte Feedbacks
- Für Erwachsene, Jugendliche, Kinder

# „Ortung“ des Frage-Antwort-Dienstes

sfa / ispa 



Website mit

- sämtlichen Publikationen
- Infos, Fakten und Zahlen zu psychoaktiven Substanzen
- Forschungsberichten und wissenschaftlichen Beiträgen
- Beratung und Hilfe als inhaltliche Rubrik
- Link zum Frage-Antwort-Dienst

### Sie fragen - wir antworten

Haben Sie Fragen? Brauchen Sie Rat? Das SFA-Beratungsteam hilft Ihnen weiter. Bei uns können Sie Ihre Fragen rund um Alkohol, Tabak, Medikamente und illegale Drogen anonym stellen. Wir antworten Ihnen persönlich - wenn immer möglich innerhalb von drei Werktagen.  
 Ein Tipp: Schauen Sie sich die anderen Rubriken unter "Beratung und Hilfe" an, insbesondere "Fragen und Antworten ansehen" - möglicherweise finden Sie dort bereits die Antwort auf Ihre Frage.

### Fragen und Antworten ansehen

> **Alle**

> Suchbegriff

> Substanz(en)

> Thema/Themen

(Volltextsuche)

alle

alle

### Eine Frage stellen

**Sie haben noch nie eine Frage gestellt?**

> bitte wählen Sie ein Pseudonym, um anonym eine Frage stellen zu können

**Sie haben bereits ein Pseudonym und möchten anonym eine Frage stellen.**

> Ihr Pseudonym

### Meine Antworten ansehen

> persönlicher Zugang zu meinen Antworten

**/sfa** Fragen-Antworten

++++++

◆ **Eine Frage stellen**

**EIN PSEUDONYM WÄHLEN**

1|Pseudonym wählen > 2|weitere Informationen > 3|Ende

Unser Frage-Antwort Angebot ist gratis für jedermann. Die Fragen und auch die Antworten sind für alle Besucher sichtbar, ausser Sie wünschen ausdrücklich eine nur für Sie einsehbare Antwort.

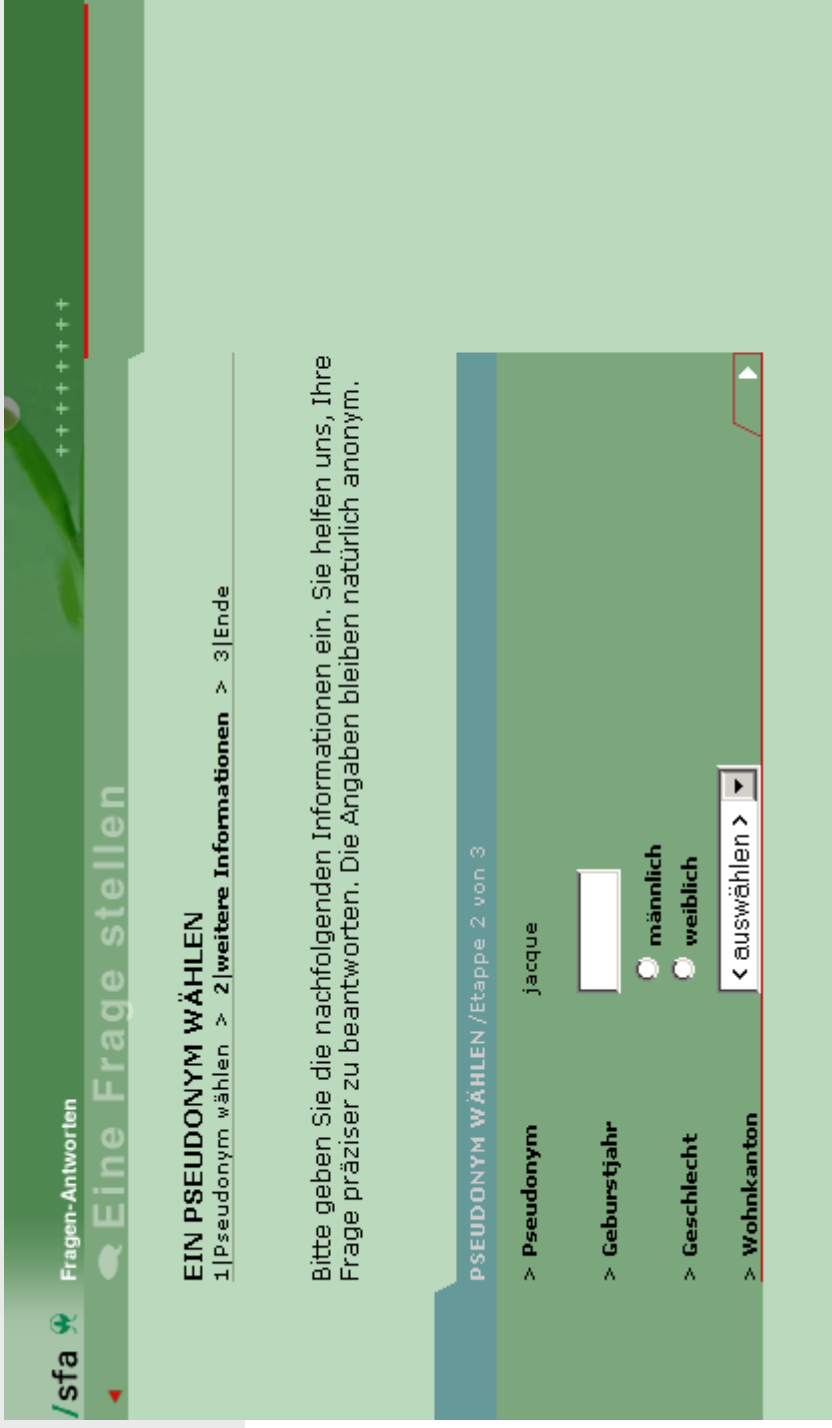
Um Ihre Anonymität zu wahren, müssen Sie hier ein **Pseudonym** wählen, mit welchem Sie später die Antwort zu Ihrer Frage finden können.

**PSEUDONYM WÄHLEN / Etappe 1 von 3**

> **Geben Sie Ihr gewünschtes Pseudonym ein**  
(min. 4, max. 14 Zeichen)

sfa / ispa





sfa / ispa

# Anzahl „online“-Fragen

sfa/ispa 

	2003	2004	2005	2006	2007
Deutsch	520	626	345	278	192
Französisch	411	500	266	244	246
<b>Total</b>	<b>931</b>	<b>1126</b>	<b>611</b>	<b>522</b>	<b>438</b>

Im Jahr 2007 insgesamt mindestens 900 Beratungen und 1'000 Info-Fragen (E-Mail-, Online- und Telefonberatung).

# Wer nutzt das Angebot? Geschlecht

sfa/ispa 

	Männer	%	Frauen	%
2005	272	43	366	57
2006	176	33	365	67
2007	163	37	275	63
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>38</b>	<b>1'006</b>	<b>62</b>

# Wer nutzt das Angebot? Alter (2007)

sfa/ispa 

Alter	Anzahl	%
14 bis 17 Jahre	31	8
18 bis 27 Jahre	128	30
28 bis 37 Jahre	93	23
38 bis 47 Jahre	102	25
48 bis 58 Jahre	59	14
	413	100

# Beratung

**REPONDRE A LA QUESTION NO 4722**

**PSEUDO** jacque / F / 1972/ BE

**Date question** 5/21/2006 12:48:33 PM

**Question** (éventuellement modifiable si besoin) Frage

**Confidentielle** OUI

**VOTRE REPONSE**

**Thème(s)**

Adresses  Allgemeine Informationen  Behandlung  
 Dokumentation  Drogentest  Generales zu diesem Dienst  Hilfe für andere  
 Hilfe für sich  Prävention  Recht und Politik  Statistik  
 Wirkung und Konsumrisiken

**Substance(s)**

Alkohol  Amphetamine und Derivate  Cannabis  Doping  Drogen allgemein  
 Ecstasy  Halluzinogene  Keine Substanz genannt  Kokain, Crack  
 Medikamente  Opiate und Heroin  Partydrogen  Psychoaktive Pflanzen  
 sonstige Drogen  Stoffungebundene Abhängigkeiten  Tabak

**Titre**

**Réponse** Antwort

**Liens**

http://   
http://   
http://   
http://   
http://

**Statut**

non prête  
 visible  
 effacée

# Inhalte der Fragen: Substanzen

sfa/ispa 

	<b>Total</b>	2005	2006	2007
Alkohol	<b>637</b>	211	235	191
Cannabis	<b>348</b>	148	120	80
Kokain	<b>195</b>	86	53	56
Heroin	<b>86</b>	40	25	21
allg. Drogen	<b>64</b>	24	18	22
Tabak	<b>51</b>	28	15	13
Ecstasy	<b>39</b>	25	9	5
Amphetamine	<b>38</b>	21	11	6
Medikamente	<b>35</b>	19	9	7
Halluzinogene	<b>14</b>	5	6	3

# Inhalte der Fragen: Themen

sfa/ispa 

	<b>Total</b>	2005	2006	2007
Hilfe für andere	<b>522</b>	158	188	176
Hilfe für sich selbst	<b>352</b>	128	128	96
Allg. Informationen	<b>191</b>	83	51	57
Wirkungen und Risiken	<b>183</b>	102	48	33
Nachweisbarkeit	<b>157</b>	67	55	35
Behandlung	<b>84</b>	35	16	33
Gesetz	<b>76</b>	41	24	11

# Wichtigste Elemente einer Beratungs-Antwort

sfa/ispa 

- Empathisches Feedback
- Informationen
- Empowerment, Ermutigung

## Struktur der Beratungs-Antwort


Anknüpfung am Text  
Verständnis, Empathie  
Fragen stellen  
Antwort auf die Frage  
Konkrete Pisten aufzeigen  
Zwei Adressen angeben  
Ermutigen und Abschluss

# Stolpersteine und Schwierigkeiten

sfa/ispa 

- Spezifische Fragen (z.B. im juristischen und medizinischen Bereich)
- Fragen zu Informationen können Beratungsaspekte enthalten
- Fragen aus dem Ausland
- Kompetenz sich schriftlich ausdrücken zu können schwankt
- Eine Person stellt immer wieder eine fast identische Frage
- Arbeitsaufwand schwierig zu planen
- Zeitfaktor kann Druck erzeugen

# Was muss man beachten?

sfa/ispa 

- Sprache anpassen
- Mit Unklarheiten vorsichtig umgehen, Nachfragen
- Informationsfragen: Reicht es, zu informieren? Braucht es auch eine Form von Beratung?
- Jede Frage ist anders, wird neu beantwortet
- Eigene Grenzen anerkennen und sie kommunizieren

# Qualitätssicherung und Schulung

sfa/ispa 

- Einführung und Begleitung
- Turnus
- Gegenseitiges Lesen
- Intevision alle drei Monate
- Punktuelle Schulung mit externer Fachperson

# Fazit zur Onlineberatung

sfa / ispa 

- Nicht Ersatz sondern Ergänzung
- Kein „kaltes“ Medium
- Möglichkeit Erstkontakt zu knüpfen, Niederschwelligkeit

Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!

[www.sfa-ispa.ch](http://www.sfa-ispa.ch)

**sfa / ispa** 

Schweizerische Fachstelle für Alkohol- und andere Drogenprobleme  
Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies  
Istituto svizzero di prevenzione dell'alcolismo e altre tossicomanie