

Bern, 22. Januar 2018

## Schlussbericht

**Bundesamt für Gesundheit, Sektion Prävention in der Gesundheitsversorgung**

**Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch**

Martina Schlapbach, MA in Geschichte & MSc in Migration Studies

Ricarda Ettlin, MSc en psychologie

Dr. Manuela Spiess

Dr. Regula Ruffin

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abstracts Deutsch – Français – English – Italiano</b> .....	<b>5</b>
<b>Executive Summary Deutsch</b> .....	<b>7</b>
<b>Executive Summary Français</b> .....	<b>10</b>
<b>Executive Summary English</b> .....	<b>14</b>
<b>Executive Summary Italiano</b> .....	<b>17</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>20</b>
1.1 Ausgangslage und Zielsetzung .....	20
1.2 Aufbau des Berichtes .....	20
<b>2 Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>21</b>
2.1 Begriffsdefinition Wirkfaktor.....	21
2.2 Vorgehen für die Literaturanalyse und Operationalisierung.....	21
2.3 Vorgehen für die Verlaufs- und Inhaltsanalyse .....	22
2.4 Vorgehen für die Analyse der Wirkfaktoren.....	23
<b>3 Neueste Forschungsergebnisse betreffend der Emailberatung</b> .....	<b>24</b>
3.1 Aktueller Forschungsstand .....	24
3.2 Wissenschaftliche Diskurse .....	26
3.2.1 Diskurs zum Qualitätsmanagement und zu Qualitätstandards.....	26
3.2.2 Diskurs zur Wirksamkeit und zu Wirkfaktoren .....	27
3.3 Erforschung von Wirkfaktoren .....	28
3.3.1 Schema allgemeiner und spezifischer Wirkfaktoren .....	28
3.3.2 Allgemeine Wirkfaktoren .....	28
3.3.3 Spezifische Wirkfaktoren.....	30
3.3.4 Die Berater-Klient-Beziehung.....	31
3.3.5 Abbrüche resp. Abschlüsse und Triage in der Emailberatung.....	32
3.4 Forschungsgrundlagen zur Operationalisierung von Wirkfaktoren .....	34
<b>4 Operationalisierung der Forschungsergebnisse</b> .....	<b>34</b>
4.1 Wirkfaktoren von SafeZone.ch im Kontext der neuesten Forschung.....	35
4.2 Wirkungsmodell der Emailberatung von SafeZone.ch .....	35
4.3 Operationalisierung der Analysekatgorien betreffend Verlauf und Inhalt.....	37
4.4 Operationalisierung der Wirkfaktoren.....	39
<b>5 Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch</b> .....	<b>42</b>
5.1 Profil der ratsuchenden Personen .....	42
5.1.1 Geschlecht .....	42
5.1.2 Sprache .....	43
5.1.3 Alter .....	43
5.1.4 Art der Betroffenheit .....	44
5.2 Verlauf der Emailberatung.....	46
5.2.1 Anzahl Email-Kontakte .....	46
5.2.2 Zeitpunkt der Anfrage.....	47
5.2.3 Zeitintervall zwischen Anfrage und Antwort der Fachperson.....	48
5.2.4 Dauer der Beratung.....	49
5.2.5 Abschluss der Beratung .....	49
5.3 Inhalt der Emailberatung .....	51
5.3.1 Substanzgebundene Suchtproblematiken .....	51
5.3.2 Substanzungebundene Suchtproblematiken .....	54
5.3.3 Kontext der Suchtproblematik .....	58

5.3.4	Anfragetyp .....	58
5.3.5	Typische Fragen .....	59
5.3.6	Triage resp. Verweise auf andere Stellen.....	60
<b>6</b>	<b>Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch .....</b>	<b>61</b>
6.1	Übergeordnete Erkenntnisse.....	62
6.2	Allgemeine Wirkfaktoren.....	62
6.2.2	Ressourcenaktivierung.....	65
6.2.3	Problemaktivierung .....	67
6.2.4	Motivationale Klärung.....	68
6.2.5	Problembewältigung.....	69
6.3	Spezifische Wirkfaktoren .....	71
6.3.1	Psychologische Anonymität .....	71
6.3.2	Asynchronität.....	72
6.3.3	Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes.....	74
6.3.4	Lagerfähige und immaterielle Beratung .....	75
6.3.5	Beratung als Ko-Produktion .....	75
6.3.6	Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion .....	77
<b>7</b>	<b>Schlussfolgerungen und Empfehlungen .....</b>	<b>77</b>
7.1	Schlussfolgerungen zu Verlauf und Inhalt der Emailberatung .....	78
7.2	Schlussfolgerung zur Anwendung der Wirkfaktoren .....	79
7.3	Allgemeine Schlussfolgerungen .....	83
7.4	Empfehlungen .....	85
<b>8</b>	<b>Literatur- und Materialienverzeichnis .....</b>	<b>89</b>
8.1	Literatur.....	89
8.2	Homepages .....	92
8.3	Materialien .....	92
<b>9</b>	<b>Anhang: Übersicht zu den Fragestellungen .....</b>	<b>93</b>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Charakterisierung der Stichprobe .....	23
Tabelle 2: Allgemeine Wirkfaktoren nach Hartel .....	29
Tabelle 3: Allgemeine Wirkfaktoren nach Grawe .....	30
Tabelle 4: Spezifische Wirkfaktoren gemäss aktueller Forschung .....	31
Tabelle 5: Operationalisierung der Analysekatgorien betreffend Verlauf und Inhalt .....	37
Tabelle 6: Operationalisierung der Wirkfaktoren .....	40
Tabelle 7: Empfehlungen .....	85

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wirkungsmodell der Emailberatung von SafeZone.ch .....	36
Abbildung 2: Geschlecht .....	43
Abbildung 3: Sprache .....	43
Abbildung 4: Alter .....	44
Abbildung 5: Betroffenheit .....	44
Abbildung 6: Betroffenheit nach Alter .....	45
Abbildung 7: Betroffenheit nach Geschlecht .....	46
Abbildung 8: Anzahl Email-Kontakte .....	47
Abbildung 9: Zeitpunkt der Anfrage I .....	47
Abbildung 10: Zeitpunkt der Anfrage II .....	48
Abbildung 11: Zeitintervall zwischen Anfrage und Antwort .....	49
Abbildung 12: Dauer der Beratung .....	49
Abbildung 13: Abschluss der Beratung .....	51
Abbildung 14: Substanzgebundene Suchtproblematiken insgesamt .....	52
Abbildung 15: Top 5 der substanzgebundenen Suchtproblematiken pro Alterskategorie .....	53
Abbildung 16: Substanzgebundene Suchtproblematiken nach Geschlecht .....	54
Abbildung 17: Substanzungebundene Problematiken .....	55
Abbildung 18: Substanzungebundene Suchtproblematiken nach Geschlecht .....	56
Abbildung 19: Substanzungebundene Suchtproblematiken nach Jahr .....	57
Abbildung 20: Kontext der Suchtproblematik .....	58
Abbildung 21: Anfragetyp .....	59
Abbildung 22: Triage .....	61

### Geschlechtergerechte Sprache:

Alle Personenbezeichnungen gelten für beide Geschlechter; aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird nicht überall sowohl die männliche als auch die weibliche Form verwendet.

## Abstracts Deutsch – Français – English – Italiano

### Deutsch

Anhand der im Zeitraum zwischen April 2014 und Juli 2017 durchgeführten deutsch- und italienischsprachigen<sup>1</sup> Emailberatungen der Online-Suchtberatung SafeZone.ch untersucht die Studie den Verlauf und den Inhalt der Emailberatungen sowie die in der Emailberatung angewandten Wirkfaktoren. Aus einem Gesamtkorpus von 1'088 Emailberatungen wurde eine Stichprobe von 100 Emailberatungen als Datengrundlage für die Analyse der Wirkfaktoren generiert. Die Wirkfaktoren wurden mittels einer internationalen Literaturrecherche vorgängig in einem Analyseraster bestehend aus fünf allgemeinen Wirkfaktoren (nach dem Beratungsansatz von Klaus Grawe) und sechs spezifischen Wirkfaktoren (entsprechend der spezifischen Rahmenbedingungen der Emailberatung) operationalisiert und in der Stichprobe inhaltsanalytisch untersucht. Die Analyseergebnisse zeigen, dass sich die Emailberatung von SafeZone.ch durch eine einheitlich strukturierte Beratungspraxis charakterisiert. Diese Einheitlichkeit ist von einem externen Standpunkt aufgrund der organisatorischen Anlage des Beratungsangebotes bemerkenswert. Das Profil der Ratsuchenden und die Inhalte der Emailberatungen verweisen auf ein breites Publikum, welches durch die Emailberatung erreicht wird. Allgemeine und spezifische Wirkfaktoren finden sich von Fachpersonen der Emailberatung von SafeZone.ch breit angewendet. Aus der Anwendung der Wirkfaktoren resultieren eine klientenzentrierte Sprache und ein authentischer Schreibstil. Die Emailberatungen von SafeZone.ch zeichnen sich durch einen ressourcen- und lösungsorientierten Beratungsansatz aus und fokussieren die Ko-Produktion durch die Fachperson und die ratsuchende Person. Das Analyseraster der Studie bietet sich sowohl für die Weiterverwendung in der Beratungspraxis als auch im relativ jungen Forschungsgebiet der Online-Suchtberatung an.

### Français

Au moyen d'une analyse des consultations mails en allemand et en italien<sup>2</sup>, effectuées par la consultation en ligne sur les addictions SafeZone.ch entre avril 2014 et juillet 2017, l'étude explore le déroulement et le contenu des consultations mails ainsi que les mécanismes de changement utilisés par les professionnel-le-s. D'un corpus de 1'088 consultations mail, un échantillon de 100 consultations mails a été généré pour analyser les mécanismes de changement. Une analyse de la littérature internationale a permis de réaliser une grille d'analyse comprenant cinq mécanismes de changement généraux (selon l'approche de Klaus Grawe) et six mécanismes de changement spécifiques (selon les conditions cadres spécifiques de la consultation mail). Une analyse qualitative de contenu de l'échantillon a été effectuée à l'aide de cette grille. Les résultats de l'analyse montrent que la consultation mail de SafeZone.ch se caractérise par une homogénéité des pratiques de consultation. D'un point de vue externe, cette homogénéité est remarquable compte tenu de l'organisation de l'offre de consultation. Le profil des personnes cherchant des conseils et le contenu des consultations mail indiquent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large. Les mécanismes de changement généraux et spécifiques sont largement utilisés par les professionnel-le-s de SafeZone.ch. Cette mise en œuvre des mécanismes de changement fait que le langage utilisé s'oriente au client, et un style d'écriture authentique émerge. Les consultations mail de SafeZone.ch se distinguent par la valorisation des ressources personnelles, la recherche de solutions et se focalisent sur la co-production par les professionnel-le-s et les utilisateurs. La grille d'analyse de l'étude constitue un outil pour la pratique et la (relativement jeune) recherche dans le domaine de la consultation en ligne sur les addictions.

---

<sup>1</sup> Die französischsprachige Emailberatung von SafeZone.ch wurde im September 2017 eingeführt und deshalb im Rahmen dieser Studie nicht untersucht.

<sup>2</sup> La consultation mail en français de SafeZone.ch a débuté en septembre 2017, raison pour laquelle elle n'a pas été analysée dans le cadre de la présente étude.

## English

On the basis of email counselling provided in German and Italian<sup>3</sup> by the online addiction counselling platform SafeZone.ch between April 2014 and July 2017, this study looks at the process and content of the email counselling and the decisive factors employed in the email counselling interactions. From a total body of 1,088 email counselling cases, a sample of 100 was taken as a basis on which to analyse the decisive factors. Prior to the study, an international literature review was conducted in order to operationalise the decisive factors in an analysis matrix. The matrix consists of five general decisive factors (based on Klaus Grawe's counselling approach) and six specific decisive factors (that correspond to the specific context of email counselling). The content of the sample was then analysed with regard to these decisive factors. The results of the analysis show that the email counselling provided by SafeZone.ch is characterised by a uniform counselling practice. From an external perspective, this uniformity is remarkable given the way in which the counselling services are organised. The profile of those seeking advice and the content of email counselling interactions indicate that the e-counselling services reach a broad audience. General and specific decisive factors are widely employed by the counselling experts at SafeZone.ch. The use of decisive factors results in client-focused language and an authentic writing style. The email counselling provided by SafeZone.ch employs a resource-based and solution-focused counselling strategy and focuses on co-production between the counsellor and the person seeking advice. The analysis matrix used in this study lends itself to further use in counselling as well as in the relatively new research field of online addiction therapy.

## Italiano

Sulla scorta delle consulenze condotte per e-mail del portale SafeZone.ch tra aprile 2014 e luglio 2017 nella Svizzera tedesca e italiana,<sup>4</sup> lo studio ne esamina lo svolgimento e il contenuto, nonché i fattori di efficacia. Da un totale di 1088 consulenze per e-mail, ne è stato generato un campione di cento quale base di dati per l'analisi dei fattori di efficacia. I fattori di efficacia erano stati in precedenza definiti mediante una ricerca bibliografica internazionale e riportati in uno schema di analisi con cinque fattori comuni (secondo l'approccio alla consulenza di Klaus Grawe) e sei fattori specifici (secondo le condizioni quadro specifiche della consulenza online), e successivamente analizzati nel campione dal punto di vista del contenuto. I risultati dell'analisi dimostrano che la consulenza per e-mail di SafeZone.ch si distingue per una prassi strutturata e uniforme. Da un punto di vista esterno e in considerazione dell'impostazione organizzativa dell'offerta di consulenza, questa uniformità è notevole. Il profilo di chi necessita di consulenza e i contenuti delle consulenze per e-mail lasciano trasparire la vastità del pubblico raggiunto. Fattori di efficacia comuni e specifici sono ampiamente utilizzati dagli specialisti di SafeZone.ch. Ne risulta un linguaggio incentrato sugli utenti e uno stile di scrittura autentico. Le consulenze per e-mail di SafeZone.ch si contraddistinguono da un approccio orientato alle risorse e alle soluzioni, e si focalizzano sulla co-produzione tra specialista e la persona che necessita di una consulenza. Lo schema di analisi dello studio si presta a essere utilizzato nella prassi della consulenza e nel relativamente recente settore di ricerca della consulenza online nel campo delle dipendenze.

---

<sup>3</sup> Email counselling provided by SafeZone.ch in French was launched in September 2017 and was therefore not included in this study.

<sup>4</sup> La consulenza per e-mail in francese di SafeZone.ch è stata introdotta nel mese di settembre 2017 e, di conseguenza, non è stata considerata nel quadro del presente studio.

## Executive Summary Deutsch

### I. Gegenstand und Fragestellungen

Gegenstand der Studie bildet die Emailberatung, welche die Online-Suchtberatung SafeZone.ch im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) seit 2014 kostenlos und anonym anbietet. Anfragen zur Emailberatung werden über SafeZone.ch zentralisiert erfasst und von total rund 40 Fachperson der kantonalen Suchtfachstellen beantwortet. Anhand von im Zeitraum zwischen April 2014 und Juli 2017 durchgeführten 1'088 deutsch- und italienischsprachigen<sup>5</sup> Emailberatungen untersucht die Studie den Verlauf und den Inhalt der Emailberatungen sowie die in der Emailberatung angewandten Wirkfaktoren.<sup>6</sup>

Wirkfaktor steht als Dachbegriff für verschiedene Interventionen der beratenden Fachperson, von welchen angenommen wird, dass sie zusammen bei der ratsuchenden Person eine bestimmte Wirkung erzielen. Anlehnend an diese Definition erörtert die Studie als zentrale Fragestellung, welche Wirkfaktoren in der textbasierten Form der Emailberatung allgemein relevant sind und inwiefern diese Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch angewendet werden. Die Frage der Wirksamkeit, sprich die bei der ratsuchenden Person erzielten Wirkung, wird im Rahmen dieser Studie nicht untersucht.<sup>7</sup> Die Studie liefert evidenzbasierte Grundlagen für die Optimierung der Emailberatung von SafeZone.ch und trägt zum Erkenntnisgewinn im relativ jungen Forschungsgebiet der Online-Suchtberatung bei.

### II. Methodisches Vorgehen

Mittels einer Literaturanalyse von online publizierten deutsch-, englisch- und französischsprachigen Studien wurden einleitend die neuesten Forschungsergebnisse im Bereich der Online-Suchtberatung diskutiert und für die Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch operationalisiert. Auf dieser Operationalisierung basiert die quantitative Verlaufs- und Inhaltsanalyse des Gesamtkorpus von 1'088 Emailberatungen und die qualitative Analyse der Anwendung von Wirkfaktoren in einer Stichprobe von 100 Emailberatungen. Die Repräsentativität der aus dem Gesamtkorpus generierten Zufallsstichprobe wurde bezüglich definierter Variablen geprüft und bestätigt. Die Daten wurden im Rahmen der quantitativen und qualitativen Analyse mit dem IT-Programm MAXQDA codiert und statistisch resp. inhaltsanalytisch ausgewertet.

### III. Analyseergebnisse

#### Ergebnisse zu Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch

- **Profil der Ratsuchenden:** Ratsuchende Personen sind häufiger weiblich (60%) als männlich (40%) und kommunizieren vorwiegend in Deutsch (95%), eine Minderheit in Italienisch (5%). 87% der Ratsuchenden sind zwischen 19 und 55 Jahre alt, wobei die Emailberatung von allen Altersgruppen (ab 13 Jahre) in Anspruch genommen wird. Unter den Ratsuchenden gibt es ähnlich viele Direktbetroffene (48%) wie Angehörige (46%); seltener, aber ebenfalls vertreten sind weitere Akteure wie Fachpersonen und Interessierte. Diese Ergebnisse zeigen gesamthaft auf, dass die Emailberatung von SafeZone.ch ein breites, heterogenes Publikum erreicht. Der niederschwellige Zugang zur Emailberatung lässt sich aufgrund dieses Ergebnisses als wichtige strukturelle Rahmenbedingung bestätigen betrachten.
- **Verlauf der Emailberatung:** Die Emailberatung von SafeZone.ch weist hinsichtlich dem Verlauf bestimmte Charakteristika auf, welche aufgrund vorliegender Forschung als spezifisch für die Emailberatung zu betrachten sind. Dazu zählt einerseits der hohe Teil an

<sup>5</sup> Die französischsprachige Emailberatung von SafeZone.ch wurde im September 2017 eingeführt und deshalb im Rahmen dieser Studie nicht untersucht.

<sup>6</sup> Gemäss dem Statistiktool von SafeZone.ch fanden im Untersuchungszeitraum insgesamt 1'356 Emailberatungen statt. Die vergleichsweise kleinere Anzahl an Emailberatungen, die für die Studie zur Verfügung standen, erklärt sich einerseits damit, dass zum Zeitpunkt des Auszugs der Akten im Juli 2017 einige Emailberatungen noch nicht abgeschlossen waren. Andererseits besteht die Option, dass Fachpersonen einzelne abgeschlossene Emailberatungen nicht archiviert haben. Im Rahmen der vorliegenden Studie wurden nur die archivierten Emailberatungen analysiert.

<sup>7</sup> Die Untersuchung der Wirksamkeit ist u.a. in methodischer Hinsicht erschwert, da die Emailberatung von SafeZone.ch die Anonymität der Klient/innen voraussetzt und Befragungen folglich nicht durchgeführt werden können.

Beratungen mit relativ wenigen Kontakten: Am häufigsten haben die Ratsuchenden und Berater/innen einmal (56%) oder 2-5mal Kontakt (33%). Die Anzahl Kontakte spiegelt sich in der Dauer der Beratung, welche mehrheitlich (73%) bis maximal acht Wochen umfasst. Als spezifisch für die Emailberatung lässt sich andererseits der Abschluss der Beratung betrachten, welcher nur bei 15% der Emailberatungen zwischen Fachperson und ratsuchender Person im Emailtext explizit definiert ist. Gemäss aktuellem Forschungsstand sind die relativ kleine Anzahl Kontakte und der häufig undefinierte Abschluss nicht als Misserfolge zu verstehen, da davon auszugehen ist, dass bei der ratsuchenden Person durch die Problemerkennung und Verschriftlichung wichtige Prozesse der Lösungsfindung stattfinden. Hinsichtlich Zeitpunkt der Anfrage zeigt die Analyse, dass Anfragen tendenziell häufiger am Wochenanfang und tagsüber eingehen.

- **Inhalt der Emailberatung:** In der Emailberatung von SafeZone.ch wird ein breites Spektrum an Suchtproblematiken thematisiert. Die Beratungsinhalte betreffen deutlich häufiger substanzgebundene als substanzunabhängige Suchtproblematiken. Hinsichtlich substanzgebundener Suchtproblematiken ersuchen Personen am häufigsten Rat wegen Alkohol (33%), gefolgt von Cannabis (21%) und Kokain (13%). Hinsichtlich substanzunabhängiger Suchtproblematiken betreffen Anfragen am häufigsten pathologisches Spielen und Computerspielabhängigkeit. Oft stehen die Suchtproblematiken im Zusammenhang mit anderen Kontexten, am häufigsten mit körperlichen oder psychischen gesundheitlichen Problemen (49%) und Beziehungsproblemen (37%). Fachpersonen verweisen im Rahmen der Beratung relativ häufig auf weitere Stellen und Ressourcen; eine Triage im engeren Sinne als direkte Weitervermittlung an eine andere Stelle lässt sich jedoch übereinstimmend mit vorliegender Forschung in der Emailberatung nur in einzelnen Fällen beobachten.

#### Ergebnisse zur Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch

- **Operationalisierung von Wirkfaktoren:** Die analysierte Forschung diskutiert Wirkfaktoren in der Emailberatung als konzeptionelle Fragestellung, ohne ein umfassendes Modell für die Operationalisierung von Wirkfaktoren zugunsten der inhaltlichen Analyse von Emailberatungen zu liefern. Basierend auf den konzeptionellen Forschungsgrundlagen wurde in vorliegender Studie das nachstehende Analyseraster mit allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren entwickelt. Die allgemeinen Wirkfaktoren beziehen sich auf den Beratungsansatz von Klaus Grawe, welcher die Forschungsliteratur relativ häufig für die Anwendung in der textbasierten Onlineberatung bezieht und auf welchen sich die Emailberatung von SafeZone.ch stützt. Die spezifischen Wirkfaktoren betreffen die spezifischen Rahmenbedingungen, durch welche sich die Emailberatung im Vergleich zur Präsenzberatung auszeichnet. Im detaillierten Analyseraster, welches die Studie herleitet, ist jeder Wirkfaktor zusätzlich mittels sprachlichen und inhaltlichen Textelementen operationalisiert, welche die Fachpersonen in der Beratung einsetzen.

Allgemeine Wirkfaktoren	Spezifische Wirkfaktoren
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Therapeutische Beziehung</li><li>▪ Ressourcenaktivierung</li><li>▪ Problemaktivierung</li><li>▪ Motivationale Klärung</li><li>▪ Problembewältigung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Psychologische Anonymität</li><li>▪ Asynchronität</li><li>▪ Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes</li><li>▪ Lagerfähige und immaterielle Beratung</li><li>▪ Beratung als Ko-Produktion</li><li>▪ Psychische Entkoppelung mit Imagination und Projektion</li></ul>

- **Technische Anwendung der Wirkfaktoren:** Alle Wirkfaktoren werden in der analysierten Stichprobe von 100 Emailberatungen von SafeZone.ch mehrheitlich in jedem Emailwechsel angewendet. Davon leitet sich die Erkenntnis ab, dass die Wirkfaktoren unabhängig vom spezifischen Verlauf und Inhalt eines Emailwechsels eine Gültigkeit besitzen. Die Anwendung der allgemeinen Wirkfaktoren impliziert, dass sich der Beratungsansatz nach Klaus Grawe in der Emailberatung von SafeZone.ch umgesetzt findet. Die Anwendung der spezifischen Wirkfaktoren impliziert, dass die Spezifika der Emailberatung in den Beratungstexten Ausdruck finden. Die Analyse verdeutlicht, dass sich allgemeine Wirkfaktoren grundsätzlich häufiger angewandt finden als spezifische Wirkfaktoren. Letztere bilden

in erster Linie strukturelle Rahmenbedingungen, welche die Berater/innen nur teilweise in ihren Texten hervorheben. Von dieser Tendenz ausgenommen ist der häufig angewandte spezifische Wirkfaktor Ko-Produktion.

Die übergeordnete Erkenntnis hinsichtlich der Anwendung aller Wirkfaktoren bestätigt die Operationalisierung der Wirkfaktoren, welche in vorliegender Studie entwickelt wurde und sich für die Weiterverwendung in der Beratungspraxis und der Forschung anbietet.

- **Formen der Anwendung der Wirkfaktoren:** Basierend auf der analysierten Anwendung der Wirkfaktoren liegen folgende Erkenntnisse auf sprachlicher und inhaltlicher Ebene vor:
  - In der Emailberatung von SafeZone.ch wenden Fachpersonen konsistent eine Reihe mehr oder weniger standardisierter sprachlicher Elemente (u.a. Anrede, persönliches Vorstellen, Grussformel; korrekte Grammatik; klientenzentrierte Sprache) an, die als Fundament und Gerüst für den Aufbau und die Entwicklung der **therapeutischen Beziehung** zwischen Berater/in und ratsuchender Person dienen. Diese Erkenntnis relativiert Forschungsergebnisse, welche die therapeutische Beziehung im Kontext der textbasierten Beratung vielfach als wenig erfassbare Dimension beschreiben.
  - In der Emailberatung von SafeZone.ch lassen sich übergeordnet ein **ressourcen- und lösungsorientierter Beratungsansatz** sowie ein Fokus auf die **Ko-Produktion** erkennen. Sprachliche Elemente zur Ressourcen- und Lösungsorientierung sowie Ko-Produktion finden sich quer durch alle Wirkfaktoren angewandt und verweisen auf die Emailberatung als Prozess, welchen die Fachperson und die ratsuchende Person ausdrücklich gemeinsam gestalten. Die Formen der praktischen Anwendung zeigen, dass sprachliche Elemente häufig mehreren Wirkfaktoren zugewiesen werden können und Wirkfaktoren folglich auch in der Konzeptualisierung in ihren wechselseitigen Zusammenhängen und engen Verknüpfungen zu verstehen sind.
  - Wohlgeachtet der Vielfalt angewandter sprachlicher Elemente fällt die herausragende Relevanz von **Paraphrasierung und Fragestellungen** auf. Diese Stilmittel werden einzeln wie auch kombiniert in Bezug auf zahlreiche Wirkfaktoren angewendet, um die Wirkungsmacht von Interventionen des Beraters/der Beraterin herzustellen und zu verstärken. Die Schlüsselfunktion von Paraphrasierung und Fragestellungen in der textbasierten Beratung ist eine Erkenntnis, zu welcher die Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch ergänzend zur vorliegenden Forschungsliteratur auffordert.

#### IV. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die Emailberatung von SafeZone.ch charakterisiert sich durch eine einheitlich strukturierte Beratungspraxis, welche von einem externen Standpunkt aufgrund der organisatorischen Anlage des Beratungsangebotes bemerkenswert ist. Das Profil der Ratsuchenden und die Inhalte der Emailberatungen verweisen auf ein breites Publikum, welches durch die Emailberatung erreicht wird. Allgemeine und spezifische Wirkfaktoren, welche gemäss Forschung in der textbasierten Online-Suchtberatung relevant sind, finden sich von Fachpersonen der Emailberatung von SafeZone.ch breit angewendet. Aus der Anwendung der Wirkfaktoren resultieren eine klientenzentrierte Sprache und einen authentischer Schreibstil, durch welche sich die Emailberatung von SafeZone.ch aufgrund der Interventionen der Fachpersonen auszeichnet.

Ausgehend von den Analyseergebnissen lässt sich übergeordnet die Empfehlung formulieren, die Emailberatung von SafeZone.ch gemäss der bestehenden Anlage fortzuführen. In Bezug auf Verlauf und Inhalt der Emailberatung gilt es zu prüfen, inwiefern die im Rahmen dieser Studie analysierte Kennzahlen mittels des internen Statistiktools kontinuierlich erhoben und zugunsten eines systematischen Monitorings ausgewertet werden können. In Bezug auf die Anwendung der Wirkfaktoren bietet die Studie Grundlagen, um die methodische Ausrichtung der Emailberatung von SafeZone.ch im Dialog mit Fachpersonen zu erörtern und das gemeinsame Verständnis des Beratungsauftrages sicherzustellen. Im Vordergrund steht der kontinuierliche Erfahrungsaustausch zu wirksam angewandten Wirkfaktoren. Die Schulungs- und Beratungsunterlagen von SafeZone.ch sind zugunsten des Wissensmanagements laufend mit methodischen Leitlinien zu ergänzen. Dabei gilt es von einem externen Standpunkt die relative Freiheit der Berater/innen zur individuellen Gestaltung der Emailberatungen als wichtige Grundlage für das personenzentrierte Beratungsangebot zu verstehen und fortzuführen.

## Executive Summary Français

### I. Objet d'étude et questions

L'objet de la présente étude constitue la consultation mail gratuite et anonyme proposée depuis 2014 par SafeZone.ch, portail de consultation en ligne sur les addictions mis en place sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Les demandes de consultation mail sont enregistrées de manière centralisée par SafeZone.ch, puis distribuées entre environ 40 professionnel-le-s issus des services de consultation cantonales dans les addictions qui y répondent. Au moyen d'une analyse des consultations mails en allemand et en italien<sup>8</sup>, traitées par SafeZone.ch entre avril 2014 et juillet 2017, l'étude explore le déroulement et le contenu des consultations mails ainsi que les mécanismes de changement utilisés par les professionnel-le-s.

Le terme « mécanisme de changement »<sup>9</sup> est un terme générique qui décrit différentes interventions des professionnel-le-s supposées produire ensemble un effet auprès de la personne cherchant un conseil. En s'appuyant sur cette définition, l'étude s'intéresse à la pertinence et à l'utilisation des mécanismes de changement dans la consultation mail de SafeZone.ch, qui est produite par un échange textuel. La question de l'efficacité, c'est-à-dire de l'effet obtenu auprès des utilisateurs, n'est pas examinée dans le cadre de la présente étude.<sup>10</sup> Cette dernière livre des connaissances basées sur l'analyse des pratiques réelles et permet ainsi d'optimiser la consultation mail de SafeZone.ch tout en contribuant à la (relativement jeune) recherche sur la consultation en ligne.

### II. Méthodologie

L'analyse de la littérature scientifique publiée en ligne en allemand, anglais et français a permis de discuter l'état de la recherche actuelle dans le domaine de la consultation en ligne et d'opérationnaliser les connaissances théoriques en vue de l'analyse de la consultation mail de SafeZone.ch. Ainsi, l'analyse du déroulement et du contenu de 1'088 consultations mail (corpus complet), puis l'analyse qualitative de l'utilisation des mécanismes de changement dans un échantillon de 100 consultations mail se sont appuyées sur cette opérationnalisation. La représentativité de l'échantillon généré aléatoirement a été vérifiée et confirmée par rapport à des variables définies. Les données ont été catégorisées à l'aide du logiciel MAXQDA et analysées en utilisant des procédures de statistiques et de l'analyse qualitative de contenu.

### III. Résultats de l'analyse

#### Déroulement et contenu de la consultation mail de SafeZone.ch

- **Profil des personnes qui consultent** : les usages sont plus souvent des femmes (60%) que des hommes (40%) et ils/elles communiquent majoritairement en allemand (95%), une minorité en italien (5%). 87% des usagers ont entre 19 et 55 ans bien que la consultation mail soit utilisée par tous les groupes d'âge dès 13 ans. Les usagers sont soit des personnes directement concernées par une addiction (48%), soit des proches (46%) ; plus rares, mais également représentés sont d'autres acteurs tels que des professionnel-le-s et des personnes intéressées. Ces résultats montrent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large et hétérogène. Ils confirment que l'accès facilité (« bas-seuil ») inhérent à la consultation mail peut être considéré comme une condition cadre importante.
- **Déroulement de la consultation mail** : La consultation mail de SafeZone.ch a des caractéristiques qui sont, selon la littérature scientifique, spécifiques à la consultation mail. D'un côté, une proportion importante des consultations se compose d'un relativement petit nombre d'échanges : Le plus souvent, les usagers et professionnel-le-s ont un seul

<sup>8</sup> La consultation mail en français de SafeZone.ch a débuté en septembre 2017, raison pour laquelle elle n'a pas été analysée dans le cadre de la présente étude.

<sup>9</sup> En allemand, le terme « Wirkfaktor » est utilisé. Parfois, ce terme est aussi traduit par « facteur opérant ». Cependant, dans la recherche francophone sur l'efficacité de la psychothérapie, le terme « mécanisme de changement » est le plus souvent employé.

<sup>10</sup> D'un point de vue méthodologique, l'étude de l'efficacité est entre autres entravée par le fait que la consultation mail de SafeZone.ch est anonyme et une enquête auprès des client-e-s ne peut donc pas être effectuée.

échange (56%) ou 2-5 échanges (33%). Cela se reflète également dans la durée des consultations, qui est pour la majorité (73%) de maximum huit semaines. De l'autre côté, la manière dont laquelle se passe la clôture des consultations est spécifique à la consultation mail. Ainsi, seulement 15% des consultations sont terminées par un accord entre professionnel-le-s et usagers explicitement défini dans le courriel. Selon la littérature scientifique, le petit nombre d'échanges et les fins de consultations sans accord explicite ne sont pas à comprendre comme un échec. En effet, la prise de conscience du problème et le fait de le décrire par écrit déclenchent un processus important de recherche de solutions chez les usagers. En outre, l'étude montre que les demandes de soutien ont tendance à être plus fréquentes en début de semaine et pendant la journée.

- **Contenus de la consultation mail :** Dans le cadre de la consultation mail de SafeZone.ch, une large panoplie de problématiques d'addiction est discutée. Les consultations concernent davantage des problématiques d'addiction liées à des substances que des addictions sans substances. Dans la catégorie des problématiques d'addiction liées à des substances, le plus souvent, les usagers demandent un conseil par rapport à l'alcool (33%), suivi par le cannabis (21%) et la cocaïne (13%). Les demandes en lien avec des addictions sans substances concernent le plus souvent le jeu pathologique et l'addiction aux jeux en ligne. Fréquemment, les addictions font partie d'un contexte problématique, le plus souvent en lien avec des problèmes de santé physique ou psychique (40%) et des problèmes relationnels (37%). Dans le cadre des consultations, les professionnel-le-s mentionnent relativement souvent d'autres consultations et ressources ; une orientation au sens stricte du terme, comprenant une orientation directe vers une autre consultation, ne peut par contre pas être observée sauf dans de rares cas. La recherche actuelle sur les consultations mail confirme ce phénomène.

#### Utilisation des mécanismes de changement dans la consultation mail de SafeZone.ch

- **Opérationnalisation des mécanismes de changement :** la littérature scientifique analysée discute les mécanismes de changement de manière conceptuelle sans proposer un modèle global pour l'opérationnalisation de ces mécanismes en vue d'une analyse qualitative de contenu des consultations mail. Pour cette raison, une grille d'analyse comprenant les mécanismes de changement généraux et spécifiques a été développée sur la base des modèles conceptuels. Les mécanismes de changement généraux retenus dans la grille sont ceux proposés par Klaus Grawe, qui est souvent citée dans la littérature scientifique par rapport à la mise en œuvre d'une consultation en ligne et qui constitue la référence théorique de la consultation mail de SafeZone.ch. Les mécanismes de changement spécifiques sont liés aux conditions cadres spécifiques par lesquelles la consultation mail se différencie de la consultation en face-à-face. Dans la grille d'analyse développée, chaque mécanisme de changement a été associé à des éléments textuels et linguistiques pouvant être identifiés dans les consultations mail.

mécanismes de changement généraux	mécanismes de changement spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alliance thérapeutique</li><li>▪ Activation des ressources</li><li>▪ Actualisation des problèmes</li><li>▪ Clarification des motivations</li><li>▪ Coping / maîtrise des problèmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anonymat psychologique</li><li>▪ Asynchronicité</li><li>▪ Accessibilité/ prise de contact facultative</li><li>▪ Conservation des échanges/consultation immatérielle</li><li>▪ Coproduction de la consultation</li><li>▪ Découplage psychologique au moyen de l'imagination et de la projection</li></ul>

- **Aspects techniques de l'utilisation des mécanismes de changement :** Dans la majorité des échanges mail analysés (échantillon des 100 consultations mail de SafeZone.ch), tous les mécanismes de changement sont employés. Cela permet de constater que les mécanismes de changement sont valables indépendamment du déroulement et du contenu spécifique d'un échange mail. L'utilisation des mécanismes de changement généraux met en évidence que l'approche de Klaus Grawe est appliquée dans la consultation mail de SafeZone.ch. L'utilisation des mécanismes de changement spécifiques indique que les particularités de la consultation mail sont exprimées au niveau textuel. L'étude

montre en outre que les mécanismes de changement généraux sont utilisés plus fréquemment que les mécanismes de changement spécifiques. Ces derniers sont avant tout liés aux conditions cadres de la consultation et les professionnel-le-s y font référence de manière moins systématique. La seule exception à cette tendance constitue le mécanisme de changement de la coproduction, qui est souvent utilisé.

De manière générale, ces résultats sur l'utilisation des mécanismes de changement confirment l'opérationnalisation des mécanismes développée pour la présente étude et montrent l'intérêt de la grille d'analyse pour les praticien-ne-s et la recherche.

▪ **Utilisation des mécanismes de changement – aspects linguistiques et contenus :**  
L'analyse montre les résultats suivants concernant les aspects linguistiques et les contenus de l'utilisation des mécanismes de changement :

- Dans la consultation mail de SafeZone.ch, les professionnel-le-s emploient de manière consistante une série d'éléments linguistiques plus ou moins standardisés (formules d'appel/de salutation, présentation de soi-même, grammaire correcte, adaptation au langage du client). Ces éléments linguistiques servent de fondement et de trame pour le développement de l'alliance thérapeutique entre professionnel-le-s et usagers. Cette conclusion relativise les résultats de recherche décrivant l'alliance thérapeutique comme une dimension difficile à saisir dans la consultation basée sur des textes.
- La consultation mail de SafeZone.ch se distingue par la valorisation des ressources personnelles, la recherche de solutions et se focalise sur la co-production. Des éléments linguistiques y relatifs sont utilisés à travers tous les mécanismes de changement. Cela montre que la consultation mail est un processus qui est élaboré de manière conjointe par les professionnel-le-s et les usagers. En outre, l'application concrète des mécanismes de changement telle qu'observée indique que les mêmes éléments linguistiques peuvent être attribués à plusieurs mécanismes de changement à la fois. Au niveau conceptuel, cela implique que les mécanismes de changement doivent être compris comme des interventions interdépendantes et fortement connectés.
- Bien qu'une diversité d'éléments linguistiques soit utilisée, l'importance prépondérante de la paraphrase et des questions est à relever. Ces éléments stylistiques sont employés seuls ou combinés par rapport à de nombreux mécanismes de changement et permettent de produire et renforcer la puissance des interventions des professionnel-le-s. Le rôle clé joué par la paraphrase et les questions dans la consultation basée sur du texte est un résultat de la présente étude qui complète la recherche actuelle dans le domaine.

#### IV. Conclusions et recommandations

L'analyse a montré que la consultation mail de SafeZone.ch se caractérise par une homogénéité des pratiques. D'un point de vue externe, cette homogénéité est remarquable compte tenu de l'organisation de l'offre de consultation. Le profil des usagers et le contenu des consultations mail indiquent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large et hétérogène. Les professionnel-le-s de SafeZone.ch emploient les mécanismes de changement généraux et spécifiques pertinents selon la littérature scientifique. La mise en œuvre des mécanismes de changement permet une orientation client au niveau du langage et l'émergence d'un style d'écriture authentique.

Sur la base des résultats obtenus, la recommandation générale suivante peut être formulée : la consultation mail de SafeZone.ch peut être continuée selon les conditions cadre actuelles. Par rapport au déroulement et au contenu de la consultation mail, il serait intéressant de vérifier si les variables analysées dans la présente étude pouvaient être exploitées par la suite au moyen de l'outil statistique interne afin de produire un monitoring systématique. Par rapport à l'application des mécanismes de changement, la présente étude fournit des bases pour discuter l'orientation méthodologique avec les professionnel-le-s et assurer une compréhension commune du mandat de la consultation. L'échange continu à propos de l'utilisation efficace des mécanismes de changement est central. Les supports de cours et les documents conceptuels sur la consultation de SafeZone.ch sont à compléter au fur et à mesure avec des prin-

cipes directeurs au niveau méthodologique afin de garantir la gestion du savoir tout en sauvegardant la liberté individuelle des professionnel-le-s. En effet, la possibilité de réaliser la consultation en étant relativement libre dans son approche favorise une prestation de consultation axée sur les client-e-s.

## Executive Summary English

### I. Subject matter and questions

This study analyses email counselling, which the online addiction counselling platform SafeZone.ch has been providing on a free and anonymous basis since 2014 on behalf of the Federal Office of Public Health (FOPH). Requests for advice by email are received centrally via SafeZone.ch and answered by one of a total of 40 experts from cantonal specialist addiction centres. On the basis of 1,088 e-counselling exchanges in German and Italian<sup>11</sup> between April 2014 and July 2017, this study looks at the process and content of the email counselling, as well as the decisive factors employed in email counselling exchanges.<sup>12</sup>

“Decisive factors” is an umbrella term for various interventions by a specialist counsellor which together are assumed to have a specific effect on the person seeking advice. Based on this definition, this study explores the central questions of which decisive factors are of general relevance in the text-based format of email counselling and to what extent these decisive factors are employed in email counselling provided by SafeZone.ch. The question of effectiveness, in other words, the impact achieved in the person seeking advice, is not addressed within the scope of this study.<sup>13</sup> The study provides an evidence-based framework for optimisation of email counselling provided by SafeZone.ch, and contributes to knowledge gain in the relatively new research field of online addiction therapy.

### II. Methodology

A literature review of published studies in English, German and French was conducted and the latest research findings in the field of online addiction therapy were first discussed and operationalised for the purpose of analysing the email counselling provided by SafeZone.ch. This operationalisation formed the basis of the quantitative analysis of the process and content of the full body of 1,088 counselling cases and the qualitative analysis of the use of decisive factors in a sample of 100 email counselling exchanges. The representativeness of the random sample drawn from the full body was tested and confirmed with regard to defined variables. The data were coded and analysed quantitatively and qualitatively using the IT program MAXQDA.

### III. Results of analysis

#### Results of the process and content analysis of email counselling provided by SafeZone.ch

- **Profile of those seeking advice:** The individuals seeking advice are more likely to be female (60%) than male (40%), and predominantly communicate in German (95%), with a small minority communicating in Italian (5%). 87% of those seeking advice are aged between 19 and 55, although email counselling is used by all age groups (from age 13). Of those seeking advice, the proportion of directly affected individuals (48%) is similar to the proportion of friends or family members (46%). Other actors, such as experts and interested parties, also seek advice but account for a smaller percentage. Overall, these results show that the email counselling provided by SafeZone.ch reaches a broad and heterogeneous audience. The results confirm that the low-threshold access to email counselling is a key basic condition.
- **The email counselling process:** The email counselling provided by SafeZone.ch displays a number of specific characteristics with regard to process, which, based on existing research, should be considered as specific to email counselling. These include the high

---

<sup>11</sup> Email counselling provided by SafeZone.ch in French was launched in September 2017 and was therefore not included in this study.

<sup>12</sup> According to the SafeZone.ch statistical tool, a total of 1,356 counselling interventions by email took place in the study period. The comparably small number of email counselling cases that were available for inclusion in this study is due to the fact that when the data were provided in July 2017, a number of e-counselling cases had not yet been closed. There were also a number of interventions that had not been archived by counsellors. This study only analysed email counselling interventions that had been archived.

<sup>13</sup> Impact analysis is difficult for a number of reasons, including from a methodological point of view, as email counselling provided by SafeZone.ch presumes client anonymity, so it is not possible to ask clients to complete surveys.

proportion of counselling cases with relatively few exchanges: those seeking advice were most likely to contact a counsellor once (56%) or 2–5 times (33%). The number of exchanges is reflected in the duration of the counselling, which in most cases (73%) lasts a maximum of eight weeks. Another feature that was observed that is specific to email counselling, is the lack of a defined conclusion of the counselling. Only in 15% of the cases a conclusion was explicitly defined between the counsellor and the person seeking advice.. According to the latest research, the relatively small number of interactions and the frequently undefined conclusion should not be seen as failures as we can assume that in recognising the problem and writing it down, the client has taken important steps towards finding a solution. In terms of time, the analysis shows that requests are more likely to be received during the day and at the beginning of the week.

- **Content of email counselling:** The email counselling provided by SafeZone.ch addresses a broad range of addictions. The counselling is much more likely to involve substance-related addictions than non-substance-related addictions. In terms of substance-related addictions, people are most likely to seek advice due to alcohol (33%), followed by cannabis (21%) and cocaine (13%). In terms of non-substance-related addictions, the most common requests are for pathological gambling and gaming addictions. The addiction issues are often associated with other problems, most commonly with physical or mental health issues (40%) and relationship problems (37%). It is relatively common for experts to refer clients to other bodies and resources; however, triage in the sense of directly referring clients to another body was only observed in isolated cases, in line with existing research into email counselling.

**Results on the use of decisive factors in email counselling by SafeZone.ch**

- **Operationalisation of decisive factors:** The reviewed research discusses decisive factors in email counselling as a conceptual question without providing a comprehensive model for operationalising the decisive factors for the purpose of analysing email counselling. Drawing on conceptual research bases, the following analysis matrix with general and specific decisive factors was developed. The general decisive factors refer to Klaus Grawe’s counselling approach, which is frequently cited in the research literature for use in text-based online counselling and on which the email counselling services of SafeZone.ch are based. The specific decisive factors concern the specific parameters that characterise email counselling as opposed to face-to-face counselling. In the detailed analysis matrix which is derived from the study, each decisive factor is also operationalised by means of linguistic and content-related text elements, which the experts employ in their counselling.

General decisive factors	Specific decisive factors
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Therapeutic relationship</li> <li>▪ Resource activation</li> <li>▪ Problem activation</li> <li>▪ Motivational clarification</li> <li>▪ Problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psychological anonymity</li> <li>▪ Asynchronous communication</li> <li>▪ Voluntary and low-threshold nature of interaction</li> <li>▪ Storable and intangible advice</li> <li>▪ Counselling as co-production</li> <li>▪ Psychological decoupling from imagination and projection</li> </ul>

- **Technical use of decisive factors:** In the analysed sample of 100 SafeZone.ch email counselling exchanges, all the decisive factors were employed in most email exchanges. This suggests that the decisive factors are valid, irrespective of the process and content of an email exchange. The use of the general decisive factors implies that Klaus Grawe’s counselling approach is effectively implemented in the email counselling provided by SafeZone.ch. The use of the specific decisive factors implies that the specificities of email counselling are reflected in the counselling email texts. The analysis illustrates that in principle general decisive factors are used much more frequently than specific decisive factors, where the latter are primarily structural framework conditions that counsellors only sometimes emphasise in their texts. One exception to this trend is the specific decisive factor of co-production, which is frequently used.

The overall finding regarding the use of decisive factors validates the system used to operationalise decisive factors which was developed for this study and which lends itself to further use in counselling and research.

- **How the decisive factors are used:** Based on the analysed use of decisive factors, the study reveals the following linguistic and content-related findings:
  - When providing email counselling, experts from SafeZone.ch consistently use a range of more or less standardised linguistic elements (e.g. salutation, personal introduction, closing greeting, correct grammar, client-centric language), which serve as a basis and framework on which to build and develop the therapeutic relationship between the counsellor and the person seeking advice. This qualifies research findings that describe the therapeutic relationship in text-based counselling as an elusive dimension.
  - The email counselling provided by SafeZone.ch adopts an overriding resource-based and solution-focused counselling approach that focuses on co-production. Linguistic elements that focus on solutions, resources and co-production are applied across all decisive factors and indicate that email counselling is a process that the counsellor and the person seeking advice explicitly shape together. The forms of practical application show that linguistic elements can often be assigned to decisive factors, and that, as a result, when conceptualising decisive factors, it is important to understand their interconnectedness and close links.
  - Despite the diversity of linguistic elements used, the particular relevance of paraphrasing and questions is striking. These stylistic devices are used individually and in combination in relation to numerous decisive factors in order to establish and enhance the effectiveness of the counsellor's intervention. The key function of paraphrasing and questions in text-based counselling is a finding from the analysis of the email counselling provided by SafeZone.ch that supplements the existing research literature.

#### IV. Conclusions and recommendations

The email counselling provided by SafeZone.ch follows a uniform counselling practice, which, from an external perspective is remarkable given the way in which the counselling services are organised. The profile of those seeking advice and the content of the counselling indicate that the email counselling reaches a broad audience. General and specific decisive factors that are relevant on the basis of research into text-based online addiction therapy are widely used by the experts from SafeZone.ch when they provide email counselling services. The use of decisive factors results in client-centric language and an authentic writing style, which is what characterises the email counselling provided by SafeZone.ch on the basis of expert interventions.

Based on the results of the analysis, the overall recommendation would be for SafeZone.ch to continue to provide email counselling services using the existing system. In terms of the process and content of email counselling, it would be a good idea to review to what extent the figures analysed as part of this study could be collected using the in-house statistical tool on an ongoing basis and evaluated within the framework of systematic monitoring. With regard to the use of decisive factors, the study offers a basis on which to discuss the methodological orientation of the email counselling provided by SafeZone.ch with experts and to ensure a common understanding of the organisation's counselling mandate. Continuously sharing experience of decisive factors that have been used effectively is paramount. In the interests of knowledge management, the SafeZone.ch training and counselling documentation should be updated with methodological guidelines on an ongoing basis. From an external perspective, it is important to understand the relative freedom of counsellors to bring a personal touch to their email exchanges as a key foundation of the person-centred counselling services and to continue to grant them this freedom.

## Executive Summary Italiano

### I. Oggetto e domande

L'oggetto dello studio è la consulenza per e-mail offerta gratuitamente e in modo anonimo dal 2014 dal portale SafeZone.ch su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). Le richieste di consulenza vengono registrate centralmente da SafeZone.ch e girate a circa quaranta specialisti dei servizi cantonali, i quali vi rispondono. Sulla scorta delle 1088 consulenze condotte tra aprile 2014 e luglio 2017 nella Svizzera tedesca e italiana,<sup>14</sup> lo studio ne esamina lo svolgimento e il contenuto, nonché i fattori di efficacia.<sup>15</sup>

Un fattore di efficacia è un concetto generale per indicare diversi interventi del consulente che si presume ottengano un certo effetto presso la persona che necessita di una consulenza. Sulla base di questa definizione, lo studio intende scoprire quali fattori di efficacia in forma scritta siano generalmente rilevanti e in quale misura essi vengono utilizzati in seno alla consulenza per e-mail di SafeZone.ch. La questione dell'efficacia, intesa come l'effetto esercitato sulla persona che richiede la consulenza, non viene approfondita dal presente studio.<sup>16</sup> Questo fornisce indicazioni basate sull'evidenza per l'ottimizzazione della consulenza per mail di SafeZone.ch e contribuisce all'acquisizione di conoscenze nel relativamente recente settore di ricerca della consulenza online nel campo delle dipendenze.

### II. Metodologia

Mediante un'analisi bibliografica di studi in tedesco, inglese e francese pubblicati online, sono stati discussi ed elaborati gli ultimi risultati della ricerca nel campo della consulenza online affinché potessero essere utilizzati per l'analisi della consulenza per e-mail di SafeZone.ch. Tale elaborazione presupponeva l'analisi quantitativa dello svolgimento e del contenuto di 1088 consulenze per e-mail e quella qualitativa dell'impiego di fattori di efficacia in un campione di cento consulenze. La rappresentatività del campione generato è stata verificata e confermata sulla scorta di variabili definite. Nel quadro delle analisi quantitative e qualitative, i dati sono stati codificati con il programma informatico MAXQDA, e valutati dal punto di vista statistico e contenutistico.

### III. Risultati dell'analisi

#### Risultati sullo svolgimento e il contenuto della consulenza per e-mail

- **Profilo delle persone che richiedono una consulenza:** si tratta per lo più di persone di sesso femminile (60%) che comunicano prevalentemente in tedesco (95%). Una minoranza si esprime in italiano (5%). L'87% ha tra i 19 e i 55 anni. Alla consulenza per e-mail si rivolgono comunque utenti di tutte le età (dai 13 anni). Gli utenti si suddividono quasi in misura uguale tra persone direttamente colpite (48%) e familiari (46%). Più raramente si tratta di altri attori, come specialisti e semplici interessati. Questi risultati dimostrano nel complesso che la consulenza per e-mail di SafeZone.ch raggiunge un pubblico vasto ed eterogeneo. L'accesso a bassa soglia alla consulenza si conferma pertanto quale importante condizione quadro strutturale.
- **Svolgimento della consulenza per e-mail:** la consulenza per e-mail di SafeZone.ch presenta determinate caratteristiche le quali, sulla base della ricerca nel campo, possono essere considerate specifiche di questa modalità di funzionamento del servizio. Ne è un esempio l'elevato numero di consulenze con relativamente pochi contatti: nella maggior

<sup>14</sup> La consulenza per e-mail in francese di SafeZone.ch è stata introdotta nel mese di settembre 2017 e, di conseguenza, non è stata considerata nel quadro del presente studio.

<sup>15</sup> Secondo lo strumento statistico di SafeZone.ch, nel periodo in esame sono state svolte 1356 consulenze per e-mail. Il numero relativamente basso di consulenze disponibili per lo studio si spiega da un lato con il fatto che, al momento del prelievo degli atti nel mese di luglio 2017, alcune consulenze non erano ancora concluse e, dall'altro, con la possibilità che alcune consulenze concluse non siano state archiviate dagli specialisti. Il presente studio ha considerato solo le consulenze archiviate.

<sup>16</sup> Dal punto di vista metodologico, l'analisi dell'efficacia è complicata dall'anonimato garantito dalla consulenza per e-mail di SafeZone.ch, che rende impossibile un contatto diretto con gli utenti.

parte dei casi, gli interlocutori si scrivono una (56%) o 2-5 volte (33%). Il numero di contatti si riflette nella durata della consulenza, che solitamente dura non più di otto settimane (73%). Un altro aspetto specifico è la conclusione della consulenza, solo nel 15% dei contatti definita esplicitamente nello scambio di e-mail. Secondo lo stato attuale delle ricerche, il numero relativamente basso di contatti e la conclusione spesso indefinita della consulenza non vanno interpretati come esiti negativi. Occorre infatti partire dal presupposto che l'individuazione del problema e la messa per iscritto avviano importanti processi di ricerca della soluzione presso la persona che richiede la consulenza. Per quanto riguarda il momento delle richieste, l'analisi dimostra che esse avvengono più sovente all'inizio della settimana e durante il giorno.

- **Contenuto della consulenza per e-mail:** la consulenza per e-mail di SafeZone.ch abbraccia un ampio ventaglio di temi. I contenuti riguardano nettamente più spesso problemi legati alle sostanze, nella maggior parte dei casi alcol (33%), cannabis (21%) e cocaina (13%). Le richieste per problemi non inerenti al consumo di sostanze riguardano invece per lo più il gioco patologico e la dipendenza dai giochi al computer. Spesso, i temi affrontati sono legati ad altri contesti: i più frequenti sono problemi di salute fisica o psichica (40%) e relazionali (37%). Gli specialisti consigliano spesso altri servizi e risorse. Solo in singoli casi la persona viene orientata direttamente ad un altro servizio. Lo stato attuale della ricerca sulle consulenze mail conferma questo fenomeno.

#### Risultati sull'impiego dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch

- **Definizione di fattori di efficacia:** la ricerca si occupa dei fattori di efficacia nella consulenza per e-mail da una prospettiva concettuale, senza fornire un modello complessivo per la definizione di fattori di efficacia a favore dell'analisi contenutistica di consulenze per e-mail. Sulla scorta delle basi concettuali, nel presente studio è stato sviluppato lo schema di analisi seguente, composto di fattori di efficacia comuni e specifici. Quelli comuni fanno riferimento all'approccio di Klaus Grawe, il quale si avvale relativamente spesso della letteratura scientifica per l'impiego nella consulenza scritta online, come nel caso di SafeZone.ch. Quelli specifici riguardano le condizioni quadro specifiche che distinguono la consulenza per e-mail da quella di persona. Nello schema di analisi, ogni fattore di efficacia viene definito da elementi di testo linguistici e contenutistici utilizzati dagli specialisti nella consulenza.

Fattori di efficacia comuni	Fattori di efficacia specifici
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Relazione terapeutica</li><li>▪ Attivazione di risorse</li><li>▪ Attivazione di un problema</li><li>▪ Chiarimento motivazionale</li><li>▪ Superamento di un problema</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anonimato psicologico</li><li>▪ Asincronia</li><li>▪ Facoltatività del contatto e accesso a bassa soglia</li><li>▪ Consulenza conservabile e immateriale</li><li>▪ Consulenza come co-produzione</li><li>▪ Disaccoppiamento psichico con immaginazione e proiezione</li></ul>

- **Utilizzo tecnico dei fattori di efficacia:** nel campione analizzato di cento consulenze, questi fattori di efficacia vengono utilizzati in quasi tutti gli scambi di e-mail. Se ne deduce che essi siano validi indipendentemente dallo svolgimento e dal contenuto specifici di una consulenza. Il ricorso ai fattori di efficacia comuni implica che l'approccio di Klaus Grawe trova riscontro nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, quello ai fattori di efficacia specifici che le caratteristiche della consulenza per e-mail trovano espressione nei testi di consulenza. L'analisi rivela che nel complesso i fattori di efficacia comuni vengono utilizzati più spesso rispetto a quelli specifici, i quali costituiscono in primis le condizioni quadro strutturali che i consulenti evidenziano solo sporadicamente nei loro testi. Fa eccezione la co-produzione, che invece è piuttosto frequente.

Il fatto che vengano impiegati tutti i fattori di efficacia conferma la definizione dei fattori operata per il presente studio e che è utilizzabile anche nella prassi e nella ricerca.

- **Forme di utilizzo dei fattori di efficacia:** sulla base dell'analisi dell'utilizzo dei fattori di efficacia, sono state tratte le conclusioni seguenti a livello linguistico e contenutistico:

- nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, gli specialisti si avvalgono in modo sistematico di una serie di elementi linguistici più o meno standardizzati (p.es. appellativi, presentazione personale, formula di saluto; grammatica corretta; linguaggio incentrato sugli utenti), i quali fungono da fondamenta e da struttura per l'instaurazione e lo sviluppo della **relazione terapeutica** tra consulente e persona che richiede la consulenza. Questa constatazione relativizza i risultati di ricerche che descrivono la relazione terapeutica nel contesto di una consulenza per iscritto come una dimensione difficilmente rilevabile;
- nella consulenza per e-mail di SafeZone.ch, si riconoscono un **approccio orientato alle risorse e alle soluzioni**, nonché una focalizzazione sulla **co-produzione**. Elementi linguistici dell'orientamento alle risorse e alle soluzioni, come pure della co-produzione si ritrovano in tutti i fattori di efficacia e caratterizzano la consulenza per e-mail come un processo che lo specialista e l'utente gestiscono insieme. Le forme dell'utilizzo pratico dimostrano che elementi linguistici possono spesso essere assegnati a più fattori di efficacia. A livello concettuale, questi ultimi vanno dunque intesi come elementi interagenti e collegati tra loro;
- in considerazione della varietà di elementi linguistici utilizzati, salta all'occhio la rilevanza di **parafrasi e interrogativi**. Questi mezzi stilistici vengono impiegati singolarmente o combinati in riferimento a diversi fattori di efficacia per potenziare l'effetto degli interventi del consulente. La funzione chiave di parafrasi e interrogativi nella consulenza per iscritto è una constatazione che risulta dall'analisi della consulenza per e-mail di SafeZone.ch in aggiunta a quanto dimostrato dalla ricerca specialistica nel campo.

#### IV. Conclusioni e raccomandazioni

La consulenza per e-mail di SafeZone.ch si distingue per una prassi uniforme e strutturata la quale, da un punto di vista esterno, è notevole. I profili delle persone che richiedono una consulenza e i contenuti della stessa rivelano la vastità del pubblico raggiunto. I fattori di efficacia comuni e specifici rilevanti secondo la ricerca nel campo della consulenza online per iscritto sono ampiamente utilizzati dagli specialisti di SafeZone.ch. L'analisi dell'utilizzo dei fattori di efficacia porta alla luce un linguaggio incentrato sugli utenti e uno stile di scrittura autentico che contraddistinguono la consulenza per e-mail di SafeZone.ch.

Sulla scorta dei risultati dell'analisi, si raccomanda di mantenere invariata la consulenza per e-mail di SafeZone.ch. Per quanto riguarda lo svolgimento e i contenuti, si tratta di verificare in quale misura le cifre chiave analizzate nel quadro del presente studio possano essere rilevate in modo continuativo mediante lo strumento statistico interno e analizzate nell'ottica di un monitoraggio sistematico. In riferimento all'utilizzo dei fattori di efficacia, lo studio getta le basi per discutere con specialisti l'orientamento metodico della consulenza per e-mail di SafeZone.ch e garantire la comprensione comune del mandato di consulenza. L'attenzione è focalizzata sullo scambio continuo di esperienze sui fattori di efficacia. La documentazione di formazione e consulenza di SafeZone.ch va completata progressivamente con linee guida metodiche volte a favorire la gestione delle conoscenze. Da un punto di vista esterno, la relativa libertà di cui godono i consulenti nell'organizzazione individuale delle consulenze per e-mail va intesa come base importante per l'offerta di consulenza personalizzata, e come tale mantenuta.

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage und Zielsetzung

Das Internetportal SafeZone.ch richtet sich als niederschwellige Online-Suchtberatung an die gesamte Schweizer Bevölkerung. SafeZone.ch umfasst sechs Angebote zur kostenlosen und anonymen Onlineberatung: Emailberatung, Chat, Forum, Selbsttests, Sprechstunde sowie Triage zur Hilfe vor Ort. Nach einer zweijährigen Pilotphase existiert SafeZone.ch seit Mai 2016 als permanentes Angebot und ist seit September 2017 neben Deutsch und Italienisch auch auf Französisch verfügbar.

Die vorliegende Studie fokussiert das Angebot der Emailberatung von SafeZone.ch. Anfragen zur Emailberatung werden auf der Online-Beratungsstelle (VBSt) von SafeZone.ch zentralisiert erfasst und automatisiert an eine Fachperson weitergeleitet, welche für die Beantwortung der Anfrage und die weiterführende Emailberatung verantwortlich zeichnet. Die insgesamt rund vierzig Fachpersonen gehören den 25 Suchtfachstellen von Kantonen sowie weiteren Partnerorganisationen an. Sie sind in dieser Funktion gemäss einem vereinbarten Teilzeitpensum resp. Kontingent für die Emailberatung von SafeZone.ch tätig.

Die Studie hat zum Ziel, die Emailberatung von SafeZone.ch zu analysieren und aufgrund der Ergebnisse Vorschläge zur Optimierung dieses Beratungsangebotes zu erarbeiten. Im Zentrum stehen einerseits die Frage nach dem Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch und andererseits nach den Wirkfaktoren, welche in der Emailberatung von SafeZone.ch Anwendung finden. Die Beantwortung dieser Fragen basiert auf der qualitativen und quantitativen Analyse von gesamthaft 1'088 anonymisierten Emailberatungen, welche Berater/innen von SafeZone.ch im Zeitraum zwischen April 2014 und Juli 2017 durchführten. Die Analyse stützt sich auf eine internationale Literaturübersicht, welche den aktuellen Forschungsdiskurs betreffend Wirkfaktoren in der Emailberatung aufzeigt. Basierend auf diesem Vorgehen verfolgt die Studie das übergeordnete Ziel, zusätzlich zur praxisorientierten Optimierung der Emailberatung von SafeZone.ch zum kontinuierlichen Erkenntnisgewinn im relativ jungen Tätigkeits- und Forschungsgebiet der Online-Suchtberatung beitragen.

## 1.2 Aufbau des Berichtes

Der Bericht ist gemäss den zentralen Fragestellungen der Studie strukturiert. Die detaillierten Fragestellungen werden zu Beginn jedes Kapitels, in welchen die Antworten diskutiert sind, genannt und finden sich gesamthaft im Anhang (siehe Kapitel 9) aufgeführt.

Der Bericht gliedert sich in folgende Hauptteile:

- **Methodisches Vorgehen** (Kapitel 2): Das methodische Vorgehen, welches für die Durchführung der Studie angewandt wurde, ist im Detail dargelegt.
- **Internationale Literaturübersicht** (Kapitel 3): Die relevanten neuesten Ergebnisse im Bereich der Onlineberatung und der Emailberatung im Speziellen werden aufgrund einer internationalen Literaturübersicht diskutiert.
- **Operationalisierung der Forschungsergebnisse** (Kapitel 4): Die Forschungsergebnisse werden für die Emailberatungspraxis von SafeZone.ch operationalisiert. Die Operationalisierung umfasst ein Wirkungsmodell sowie ein Analyseraster für die detaillierte Untersuchung von Verlauf, Inhalt und der Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch.
- **Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch** (Kapitel 5): Die Analyseergebnisse zu Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch sind dargelegt. Die in diesem Kapitel dargelegten Ergebnisse basieren auf der Analyse des Gesamtkorpus von 1'088 anonymisierten Emailberatungen.
- **Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch** (Kapitel 6): Der Begriff Wirkfaktor steht für verschiedene Interventionen, von welchen angenommen wird,

dass sie zusammen eine bestimmte Wirkung erzielen. Die Studie bearbeitete verschiedene Fragestellungen zum Einsatz und zur Anwendung von solchen Wirkfaktoren. Die Ergebnisse basieren auf der Analyse einer Stichprobe von 100 anonymisierten Emailberatungen.

- **Schlussfolgerungen und Empfehlungen** (Kapitel 7): Basierend auf der Analyse von Verlauf und Inhalt sowie Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von Safezone.ch werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst und Empfehlungen zur Weiterentwicklung und Optimierung des Beratungsangebots formuliert.

## 2 Methodisches Vorgehen

Dieses Kapitel erläutert das methodische Vorgehen, welches für die Durchführung der verschiedenen Schritte der Studie angewandt wurde. Einleitend wird der für die gesamte Studie zentrale Begriff des Wirkfaktors definiert.

Charakteristisch für die vorliegende Studie wurden verschiedene methodische Fragestellungen im Rahmen der iterativen Analyse diskutiert. Die erarbeiteten Antworten wurden in nachfolgenden Schritten direkt angewandt. So stützt sich die Verlaufs- und Inhaltsanalyse (Kapitel 5) und die Analyse der Wirkfaktoren (Kapitel 6) massgeblich auf die neuesten Ergebnisse aus der vorliegenden Literatur, welche zunächst diskutiert (Kapitel 3) und anschliessend für die Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch operationalisiert werden (Kapitel 4). Die im vorliegenden Kapitel ausgeführte Methode müssen daher in Zusammenhang mit Kapitel 4 betrachtet werden, welches das methodische Vorgehen spezifiziert auf den Untersuchungsgegenstand konkretisiert.

### 2.1 Begriffsdefinition Wirkfaktor

Ausgehend vom Gegenstand der Studie soll der Wirkfaktorenbegriff einleitend definiert werden. Diese Definition ist umso wichtiger, als dass eine allgemein anerkannte Definition des Begriffs nicht existiert.<sup>17</sup> Vielmehr wird der Begriff auf verschiedensten Ebenen und in Bezug auf unterschiedliche Ansätze des Beratungs- und/oder Therapieprozesses angewandt. Eine häufig verwendete, praxisorientierte Arbeitsdefinition konzipiert Wirkfaktoren als Verhaltenselemente, aus denen sich Interventionen in der Beratung resp. Therapie zusammensetzen und die als Gesamtpaket eine Wirkung zu erzielen vermögen.<sup>18</sup> Definitorisch wird es von vielen Autor/innen als wichtig erachtet, ebenfalls die Voraussetzungen zu konzeptualisieren, welche die ratsuchende Person in die Beratung mitbringt. Wirkfaktoren umfassen demgemäss spezifische Handlungen des Beraters resp. der Beraterin als auch die Bedingungen beziehungsweise spezifische Handlungen der Patient/innen.

Diese Arbeitsdefinition wird in vorliegender Studie verwendet: «Wirkfaktor» steht als Dachbegriff für verschiedene Interventionen des Beraters/der Beraterin definiert, von welchen angenommen wird, dass sie zusammen bei der ratsuchenden Person eine bestimmte Wirkung erzielen. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass sich die Begriffe Wirkfaktor und Wirkprinzip in der vorliegenden Forschungsliteratur weitgehend synonym verwendet finden. Aufgrund des gesamthaft häufigeren Gebrauchs wird in vorliegender Studie der Begriff Wirkfaktor verwendet.

### 2.2 Vorgehen für die Literaturanalyse und Operationalisierung

Für die internationale Literaturübersicht wurde online publizierte deutsch-, französisch- und englischsprachige Literatur recherchiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Recherche erfolgte systematisch mit der Nutzung von allgemeinen Suchmaschinen (Google ordinary

---

<sup>17</sup> Vgl. Pfammatter/Schacher 2015.

<sup>18</sup> Vgl. etwa Frauchiger 1997.

Google Scholar etc.), auf psychosoziale und -medizinische Themen spezialisierten Suchmaschinen (Chochrane-Library, Medline / PubMed, PsycInfo, Psyn dex, PubPsych), Bibliotheksdatenbanken (Bibliothekskatalog socialdesign, NEBIS) sowie themenspezifischen Webseiten. Diese Datenquellen wurden mit Schlüsselwörtern<sup>19</sup> recherchiert. Die Quellen finden sich ausführlich im Literatur- und Materialverzeichnis (Kapitel 8) aufgelistet. Studien aus der aktuellen Forschung finden sich grösstenteils im Internet veröffentlicht, was den Fokus auf die Recherche von online verfügbarer Literatur rechtfertigt.

Die Literaturrecherche und -analyse erfolgte iterativ, indem Forschungserkenntnisse aus verschiedenen Quellen kontinuierlich verglichen und einander gegenübergestellt wurden. Die Forschungsergebnisse wurden anschliessend für die Beratungspraxis von SafeZone.ch in Form eines Wirkungsmodells sowie Analyserastern für die detaillierte Untersuchung von Verlauf, Inhalt und Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch operationalisiert.

## 2.3 Vorgehen für die Verlaufs- und Inhaltsanalyse

### Datengrundlage und Stichprobe

Die Analyse stützt sich auf einen Gesamtkorpus an Daten, welche von SafeZone.ch zur Verfügung gestellt wurde. Der zur Verfügung gestellte Gesamtkorpus umfasst 1'113 abgeschlossene, anonymisierte Emailberatungen, die im Rahmen des Beratungsangebots von SafeZone.ch zwischen dem 11.4.2014 und dem 5.7.2017 stattfanden. Eine Emailberatung setzt sich aus allen Emails zusammen, welche die ratsuchende Person und die Fachperson einander von der Anfrage bis zum Abschluss der Beratung schreiben (vgl. dazu auch Kapitel 4.3). Gemäss dem Statistiktool von SafeZone.ch fanden im Untersuchungszeitraum insgesamt 1'356 Emailberatungen statt. Die vergleichsweise kleinere Anzahl an Emailberatungen, die für die Studie zur Verfügung standen, erklärt sich einerseits damit, dass zum Zeitpunkt des Auszugs der Akten im Juli 2017 einige Emailberatungen noch nicht abgeschlossen waren. Andererseits besteht die Option, dass Fachpersonen einzelne abgeschlossene Emailberatungen nicht archiviert haben. Die vorliegende Studie analysierte nur die abgeschlossenen und bereits archivierten Emailberatungen.

Von den 1'113 von SafeZone.ch zur Verfügung gestellten Emailberatungen wurden 25 von den Analysen ausgeschlossen, da es sich bei diesen um Testpersonen (technische Tests etc.) handelte, deren Anfragen nicht im Zusammenhang mit einer Beratung standen. Die finale Verlaufs- und Inhaltsanalyse basiert folglich auf 1'088 anonymisierten Emailberatungen.

### Kodierungsvorgehen

Die 1'088 Emailberatungen wurden mit dem Computerprogramm MAXQDA kodiert. Die Kodierung wurde von zwei Evaluatorinnen durchgeführt und hinsichtlich der Interrater-Reliabilität vom Autorinnenteam gesamthaft kontinuierlich geprüft. Im Rahmen der Kodierung wurden konkrete Text- und Datenstellen mit Codes versehen, welche basierend auf der Operationalisierung der Forschungsergebnisse vorgängig spezifiziert wurden (vgl. Kapitel 4). Die markierten Text- und Datenstellen wurden anschliessend ins Excel extrahiert und für die weiteren Analysen aufbereitet.

### Datenaufbereitung und Analyseverfahren

Das kodierte Datenmaterial wurde gemäss den operationalisierten Analysekatgorien (vgl. Kapitel 4.3) aufbereitet. Das aufbereitete Datenmaterial wurde mit dem Programm IBM SPSS 24 hinsichtlich der zu bearbeitenden Fragestellungen deskriptiv-statistisch (Häufigkeiten) ausgewertet.

---

<sup>19</sup> Folgende Schlüsselwörter wurden verwendet: *Deutsch*: Emailberatung, Onlineberatung, Psychotherapie, psychosozial, soziale Arbeit, Sucht, Wirksamkeit, Wirkung, Wirkfaktoren. *Englisch*: Online counseling, e-mail counseling, online treatment services, email treatment, online consulting, email consultations, email guidance, psychotherapy, health care, effectiveness, efficacy, common factors, specific techniques. *Französisch*: Facteurs de puissance, facteurs spécifiques, consultation en ligne, internet, psychosocial, psychothérapie, dépendance, comportement addictif, effet, impact, efficacité.

## 2.4 Vorgehen für die Analyse der Wirkfaktoren

### Datengrundlage und Stichprobe

Der Gesamtkorpus ist in Kapitel 5 ausführlich beschrieben und wird aus diesem Grund hier nicht weiter besprochen. Aus dem Gesamtkorpus von 1'088 Akten wurde vom Evaluations-team für die Analyse der Wirkfaktoren eine Zufallsstichprobe von 100 Akten generiert.

Die generierte Stichprobe wurde in Bezug auf folgende vordefinierten Variablen hinsichtlich Repräsentativität mit dem Gesamtkorpus verglichen: Alter, Anzahl Email Kontakte, Betroffenheit, Geschlecht und Sprache. Diese Analyse ergab, dass die Häufigkeiten dieser Variablen in der Stichprobe und im Gesamtkorpus ähnlich sind. Die Merkmale der Stichprobe sind in der nachstehenden Tabelle 1 dargestellt.

**Tabelle 1: Charakterisierung der Stichprobe**

Charakterisierung der Stichprobe	Stichprobe n = 100 (in %)	Gesamtkorpus N = 1088 (in %)
<b>Alterskategorien</b>		
0 – 12 Jahre	0	0
13 – 18 Jahre	3	3
19 – 25 Jahre	25	18
26 – 35 Jahre	35	30
36 – 45 Jahre	16	21
46 – 55 Jahre	19	18
56 – 65 Jahre	1	6
Älter als 66 Jahre	1	2
Keine Angabe	0	3
<b>Anzahl Email-Kontakte</b>		
1 Kontakt	58	56
2 – 5 Kontakte	34	33
6 – 10 Kontakte	5	6
Mehr als 10 Kontakte	3	4
<b>Betroffenheit</b>		
Direktbetroffene Personen	51	48
Angehörige Personen	49	46
Weitere Ratsuchende	0	4
Keine Angabe	0	3
<b>Sprache</b>		
Deutsch	96	95
Italienisch	4	5
Weitere Sprachen	0	0.3
<b>Geschlecht</b>		
Weiblich	55	60
Männlich	45	40
Keine Angabe	0	0.2

### Kodierungsvorgehen

Die Kodierung der 100 Emailberatungen aus der Stichprobe wurde anhand des Computerprogramms MAXQDA vorgenommen. Die Kodierung wurde von zwei Evaluatorinnen durchgeführt und hinsichtlich der Interrater-Reliabilität kontinuierlich geprüft. Im Rahmen der Kodierung wurden Textstellen aus den Emailberatungen nach einem einheitlichen Schema den vordefinierten Codes zugewiesen, welche basierend auf der Operationalisierung der Forschungsergebnisse vorgängig spezifiziert wurden (vgl.4.4).

## Analyseverfahren

Die Analyse der Wirkfaktoren wurde qualitativ vorgenommen. Hierfür wurden die kodierten Textstellen hinsichtlich der relevanten Fragestellungen inhaltsanalytisch ausgewertet. Dabei wurden in einem systematischen Vorgehen jeweils die einem Code zugewiesenen Textstellen querverglichen und die Hauptkenntnisse kondensiert beschrieben (vgl. Kapitel 6). Die wichtigsten Analyseergebnisse in Form von Schlussfolgerungen und Empfehlungen wurden in einem moderierten Gruppengespräch mit fünf Fachpersonen der Emailberatung von SafeZone.ch valorisiert.<sup>20</sup> Diese Valorisierung ist in der Formulierung der praxisorientierten Empfehlungen berücksichtigt.

## 3 Neueste Forschungsergebnisse betreffend der Emailberatung

Dieses Kapitel diskutiert mittels einer internationalen Literaturübersicht die neuesten Forschungsergebnisse im Bereich der Onlineberatung und der Emailberatung im Spezifischen. Anschliessend an einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand und die wissenschaftlichen Diskurse in der Erforschung von Wirksamkeit in der Online- und Emailberatung wird das Schema von allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren eingeführt. Basierend darauf werden erforschte Wirkfaktoren in der Emailberatung im Detail besprochen.

Das Kapitel beantwortet folgende Fragestellung:

- Welches sind die relevanten neuesten Ergebnisse im Bereich der Onlineberatung und der Email-Beratung im Speziellen?

### 3.1 Aktueller Forschungsstand

Im Bereich der Online- und Emailberatung liegt ein umfassender Korpus an Studien vor, welche aktuelle Forschungsergebnisse ab den 2000er Jahren präsentieren. Die Geschichte des untersuchten Forschungsgegenstandes wird von der Wissenschaft in zwei Phasen unterteilt:<sup>21</sup>

- eine **Pionierphase**, in welcher sich die Onlineberatung ab den 1995er Jahren zu entwickeln begann, sowie
- eine ca. zehn Jahre später einsetzende **Institutionalisierungsphase**, in der sich die Onlineberatung seither als eigenständige Beratungsform etabliert.

Die Entwicklung der Onlineberatung wurde in diesem Zeitraum kontinuierlich mit Studien dokumentiert. In übergeordneter Sicht zeichnet sich die Forschung angesichts des aktuellen Standes durch eine Reihe von Charakteristika aus. Diese werden nachfolgend zusammengefasst mit der Erläuterung der Implikationen, welche sich für die in diesem Kapitel diskutierte Literaturübersicht ergeben.

#### Fokus auf angewandte Wissenschaft

Die zahlreich online verfügbaren Studien beinhalten neben klassischen wissenschaftlichen Abhandlungen sehr häufig praxisorientierte Ratgeberliteratur oder essayistische Berichte über Best practices aus der Beratungspraxis. Darin setzen sich Forscher/innen und häufig auch Nicht-Wissenschaftler/innen primär angewandt und weniger wissenschaftstheoretisch mit Onlineberatung auseinander. In diesem Fokus spiegelt sich die hohe Dynamik des untersuchten Gegenstandes.

**Schlussfolgerung für die Analyse:** Nachstehend werden hauptsächlich Forschungsergebnisse diskutiert, die von einem wissenschaftlich fundierten Standpunkt verfasst sind. Erfahrungsberichte oder Essays werden nicht berücksichtigt.

<sup>20</sup> Das Gruppengespräch fand am 5. Dezember 2017 auf der Grundlage des Entwurfs des Schlussberichts statt.

<sup>21</sup> Vgl. Kühne 2009; Kühne 2012; Leroux 2008; Reindl 2015.

## Fokus auf Online- und Emailberatung

Studien fokussieren die Onlineberatung im Allgemeinen resp. vergleichsweise weniger häufig die Emailberatung als spezifische Form der Onlineberatung. Hinsichtlich Onlineberatung wird Forschung zu Formen der textbasierten Onlineberatung (Email, Chat, Foren) fokussiert, welche in der Onlineberatung dominiert. Hinsichtlich Emailberatung wird Forschung auf die Form der Emailberatung fokussiert, in der die ratsuchende Person und er/die Berater/in anonym bleiben. Diese Beratungsform ist in der Emailberatung vorherrschend.<sup>22</sup> Allgemein verweist die Forschung darauf, dass im übergeordneten Bereich der Onlineberatung vorliegende Erkenntnisse grundsätzlich ebenso für die Emailberatung gelten. Übergeordnet gilt es zu berücksichtigen, dass Onlineberatung begrifflich in verschiedenen Kontexten wie zum Beispiel Beratung, Begleitung, Therapie oder Coaching verwendet wird.<sup>23</sup>

**Schlussfolgerung für die Analyse:** Vor diesem Hintergrund und ausgehend vom Gegenstand der Studie werden im Folgenden Forschungsergebnisse aus der Online- und Emailberatung in einer einheitlichen Sicht diskutiert. Wo sich Ergebnisse ausdrücklich oder ausschliesslich auf die Emailberatung beziehen, wird dies an entsprechender Stelle deutlich gemacht. Nicht diskutiert werden Selbsthilfe-/Selbstmanagement-Tools, welche einen spezifischen Bereich der Onlineberatung darstellen und folglich auch ein spezifisches Forschungsgebiet bilden.

## Fokus auf psychosoziale Beratung

Online- und Emailberatung wird in einer Vielzahl von gesellschaftlichen Bereichen angeboten und entsprechend erforscht. Daraus resultiert ein beträchtlicher Gesamtumfang von Studien.

**Schlussfolgerung für die Analyse:** Nachstehend werden Studien fokussiert, welche Online- und Emailberatung im thematischen Bereich des Gegenstandes der Studie untersuchen. Für Personen mit Abhängigkeiten und Suchtverhalten liegt gemäss "Internationaler statistischer Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme" ICD-10) eine psychiatrische Diagnose vor. Diese Personen nehmen in erster Linie psychosoziale und psychotherapeutische Beratungsangebote in Anspruch. Dies impliziert, Studien aus den Disziplinen der Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie sowie Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik zu fokussieren.<sup>24</sup> Übergeordnet interessiert der Fokus auf psychosoziale Interaktion. Diagnose-spezifische Forschungsergebnisse werden nicht im Detail betrachtet.

## Fokus auf die Fragestellung der Wirkfaktoren

Innerhalb der psychosozialen Forschung zu Online- und Emailberatung findet sich eine Vielfalt an untersuchten Fragestellungen, welche von diagnosespezifischen Studien hin zu übergeordneten Fragen der Wirksamkeit von Beratung reichen. In Bezug auf letztere findet sich einerseits ein Korpus an Studien, welcher die Wirkung von spezifischen Beratungsangeboten untersucht.<sup>25</sup> Hier lautet die zentrale Forschungsfrage, ob Online- und Emailberatung aus Patientensicht wirksam sind. Andererseits liegt ein Korpus an Studien vor, welcher die Wirkfaktoren von Beratungsangeboten analysieren. Diese Studien konzentrieren sich auf die Schlüsselfrage, wie Online- und Emailberatung aus Patientensicht wirksam sind.

**Schlussfolgerung für die Analyse:** Ausgehend vom Gegenstand der Studie werden nachstehend Studien analysiert, welche Wirkfaktoren in der Online- und Emailberatung als zentrale Fragestellung behandeln.

## Fokus auf internationale Forschungsergebnisse

Zu Online- und Emailberatung liegt eine internationale Forschungsliteratur vor. Die online publizierte Literatur zeigt, dass Fragestellungen unabhängig von der Wissenschaftssprache fokussiert werden und sich insbesondere die deutsch- und englischsprachige Literatur eng

<sup>22</sup> Vgl. Hartel 2008, welche neben der anonymen Emailberatung zwei weitere Formen der Emailberatung unterscheidet, wo sich Klient/in und Berater/in bekannt sind.

<sup>23</sup> Zu den Begrifflichkeiten in der Onlineberatung vgl. Engelhardt/Storch 2013.

<sup>24</sup> Vgl. Andermatt et al. 2003; Kühne 2009; Kühne 2012; Schäfer 2015.

<sup>25</sup> Insbesondere in der englischsprachigen Literatur finden sich zahlreiche Studien zur Wirkungsmessung. Vgl. dazu die Übersicht in Schaub 2016.

aufeinander beziehen. Für den deutschsprachigen Raum liegt mit dem «E-Beratungsjournal»<sup>26</sup> ein Onlineportal vor, welches seit 2005 interdisziplinäre Forschungsbeiträge zu Onlineberatung publiziert und einen umfassenden Fundus an Literatur bietet.

**Schlussfolgerung für die Analyse:** Die Untersuchung berücksichtigt deutsch-, englisch- und französischsprachige Literatur und stützt sich somit auf international erforschte Grundlagen. Ausgehend von der systematisch dokumentierten Forschungsliteratur im «E-Beratungsjournal» wird eine vergleichsweise grosse Anzahl an deutschsprachigen Forschungsbeiträgen analysiert, welche sich indes mehrheitlich in die international orientierte Forschung eingliedern. Allenfalls vorliegende Unterschiede oder Spezifika in den verschiedenen Sprachräumen werden nicht untersucht.<sup>27</sup>

## 3.2 Wissenschaftliche Diskurse

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass der wissenschaftliche Diskurs zur Onlineberatung stark interdisziplinär ausgerichtet ist. Wirksamkeit wird in dem Diskurs, wie in diesem Kapitel näher erläutert, als zentrale normative Fragestellung begriffen. Parallel dazu findet sich ein Diskurs zur deskriptiv erörterten Frage des Qualitätsmanagements, welcher aufgrund seiner Verwandtschaft zum Diskurs zur Wirksamkeit in diesem Kapitel einleitend ebenfalls erläutert wird.

### 3.2.1 Diskurs zum Qualitätsmanagement und zu Qualitätstandards

Der wissenschaftliche Diskurs zum Qualitätsmanagement verläuft eng entlang der erforschten Beratungspraxis und zeigt die Qualitätsbestrebungen im Kontext der bisher zweiphasigen Entwicklung der Onlineberatung auf: Während in der Pionierphase der Grundsatz «learning-by-doing» ohne festgelegte Qualitätsstandards dominierte, verdichteten sich in der Institutionalisierungsphase ab dem Zeitraum um 2010 die Bestrebungen zur Professionalisierung der Onlineberatung.<sup>28</sup> Für den deutschsprachigen Raum zeigen Richard Reindl (2009; 2015) und Stefan Kühne (2009; 2012), beides Sozialwissenschaftler mit Vertiefung in Sozialer Arbeit resp. Erwachsenenbildung, detailliert die bisherige Entwicklung von trägerinternen wie auch -übergreifenden Ansätzen zum Qualitätsmanagement auf.<sup>29</sup> Wichtige Inhalte aus diesem Diskurs und deren Überscheidung zur Fragestellung der Wirksamkeit resp. der Wirkfaktoren sind nachstehend zusammengefasst

- **Allgemeine Relevanz von Qualitätsmerkmalen:** Die in der Beratungspraxis unternommenen Bestrebungen zur Festlegung spezifischer Qualitätsmerkmale und zur Etablierung von Qualitätsmanagementsystemen im Allgemeinen werden in vorliegenden Studien generell als wichtig erachtet. Es wird auf die herausragende Relevanz der Ausbildung von Berater/innen aufgrund fundierter Curricula verwiesen ebenso wie auf die Notwendigkeit, diese Beratungskonzepte laufend angesichts neuer Erkenntnisse im Bereich der Wirksamkeitsforschung anzupassen. Wirkfaktoren sollen sich in vermittelten und angewandten Qualitätsstandards spiegeln.
- **Konzept von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität:** Wissenschaftler/innen stützen sich zur Konzeptualisierung von Qualitätsmerkmalen in der Onlineberatung auf das im Gesundheitsbereich verbreitete Modell von Donabedian, welches zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterscheidet.<sup>30</sup> Hinsichtlich Prozessqualität werden häufig förderliche Interventionen aufgeführt, sodass auf dieser Ebene der Aspekt von Wirkfaktoren vorliegt. Dabei wird die Methode der Onlineberatung allgemein als wichtiges Qualitätsmerkmal erachtet. Kühne verweist hier auf die Verwendung verschiedener methodischer Ansätze in der Onlineberatung als aktuell anerkannte Beratungspraxis.<sup>31</sup> Dieser Einbezug

<sup>26</sup> Vgl. <http://www.e-beratungsjournal.net/>

<sup>27</sup> Vgl. Kühne 2012.

<sup>28</sup> Vgl. auch Leroux 2008.

<sup>29</sup> Vgl. Engelhardt 2013, welcher sich auf Kühne (2012) bezieht und die drei übergeordneten Kategorien, technische Standards und organisationale Strukturen bespricht. Siehe auch Schaub, Wenger, Bachmann et al. 2014.

<sup>30</sup> Vgl. Donabedian 1966; Kühne 2012.

<sup>31</sup> Vgl. auch Weissenböck et al. 2006.

von vielfältigen theoretischen Beratungsansätzen deckt sich mit dem Diskurs zur Wirksamkeit (siehe Kapitel 3.3.2).<sup>32</sup>

- **Wirkfaktor Beratungsperson:** Die Kriterien auf der Ebene Strukturqualität lassen sich gemäss vorliegenden Forschungserkenntnissen relativ einfach dokumentieren und bilden die erforderlichen Rahmenbedingungen für qualitativ gute Beratungsprozesse. Im Gegensatz dazu verweist Reindl auf die Herausforderung, die Prozessqualität von Onlineberatung im Rahmen eines Qualitätsmanagements umfassend zu erfassen. Er thematisiert dabei die „Beratungsperson als Wirkfaktor bzw. ihre Haltung“<sup>33</sup>, die nicht ohne weiteres dokumentierbar und prüfbar sind und sich einer direkten Zertifizierung entziehen (zur Erforschung der Berater-Klient-Beziehung innerhalb des Diskurses zur Wirksamkeit siehe Kapitel 3.3.4).

Diese Inhalte unterstreichen gesamthaft die Relevanz der spezifischen Erforschung von Wirksamkeit und die Notwendigkeit, Erkenntnisse aus den Diskursen zu Qualitätsmanagement und Wirksamkeit stetig zu verbinden. Mittels eines effizienten Qualitätsmanagements lassen sich Wirkfaktoren kontinuierlich auf ihre praktische Nutzbarkeit hin überprüfen und optimieren.

### 3.2.2 Diskurs zur Wirksamkeit und zu Wirkfaktoren

Die Wirksamkeit von Onlineberatung im psychiatrischen Bereich wird von Wissenschaftler/innen in der Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie ebenso wie der Sozialen Arbeit<sup>34</sup> und Sozialpädagogik seit Entstehen dieser Beratungsform als Schlüsselfrage besprochen. Die Wirksamkeit von Onlineberatung wird von der Forschung allgemein als hoch eingeschätzt mit der Schlussfolgerung, dass Online- und Präsenzberatung vergleichbare Wirkung erzeugen können.<sup>35</sup> Vielfach wird dabei auf die hohe Zufriedenheit verwiesen, welche Kund/innen in Befragungen ausdrücken.<sup>36</sup> Im gleichen Zug wird von vielen Autoren die Schwierigkeit erläutert, die Wirksamkeit aus Kundensicht repräsentativ zu erheben resp. überhaupt zu messen.<sup>37</sup> Im Vordergrund des wissenschaftlichen Diskurses zur Wirksamkeit steht sodann die Frage, wie Onlineberatung wirksam sein kann:

„Welche Behandlungsmassnahme durch wen, zu welchem Zeitpunkt, führt bei diesem Individuum mit diesem spezifischen Problem unter welchen Bedingungen zu welchem Ergebnis in welcher Zeit?“<sup>38</sup>

Diese Frage, welche die Sozialpädagogin J. Hartel in ihrer ausführlichen Studie zu Emailberatung (siehe detaillierte Diskussion in Kapitel 3.4) formuliert, ist kennzeichnend für den Gesamtkorpus vorliegender Studien: Hartel bezieht sich mit der Frage auf die Psychologen A. E. Meyer und K. Grawe und diese wiederum stützen sich auf den Psychotherapeuten T. Fuchs. Daran zeigt sich, dass der Diskurs zu Wirksamkeit von Onlineberatung im psychiatrischen Bereich stark interdisziplinär geprägt ist. Führend sind die Disziplinen der Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie, sozialen Arbeit und Sozialpädagogik.

Innerhalb der interdisziplinär ausgerichteten Forschung herrscht weiter die Ansicht vor, dass die Wirksamkeit häufig in unterschiedlichen Beratungsansätzen verankert ist. Dies impliziert, dass die Wirksamkeit weniger auf einen spezifischen psychosozialen oder psychotherapeutischen Beratungsansatz, sondern auf das vielschichtige Zusammenspiel verschiedener Wirkfaktoren zurückgeführt wird. Auch Vertreter/innen der Sozialen Arbeit beziehen sich dabei konzeptionell häufig auf psychologische Grundlagen.<sup>39</sup> Zur Erklärung der Wirksamkeit stützen sich zahlreiche Autoren aller analysierten Disziplinen auf das Schema mit allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren.

---

<sup>32</sup> Vgl. Kühne 2012; Kühne 2009.

<sup>33</sup> Reindl 2015, S. 65.

<sup>34</sup> Innerhalb der sozialen Arbeit gibt es z.B. auch Studiengänge, welche Onlineberatung fokussieren. Vgl. auch Hasler 2014.

<sup>35</sup> Vgl. Bachmann 2016; Hartel 2008; Knatz 2005; Kral 2005; Kühne 2012; Schaub 2016; Schultze 2007; Zenner/Oswald 2006.

<sup>36</sup> Vgl. Hartel 2008; Knatz 2005; Kral 2005; Kühne 2012; Schaub 2016; Schultze 2007; Zenner/Oswald 2006.

<sup>37</sup> Vgl. Kral 2005.

<sup>38</sup> Hartel 2008 mit Bezug auf Meyer, Grawe et al., 1991 zit. in Fuchs 1998, S. 20.

<sup>39</sup> Vgl. Wälte et al. 2005. Verstärkt wird in der Sozialen Arbeit auch das System integriert und nicht nur das Individuum.

### 3.3 Erforschung von Wirkfaktoren

#### 3.3.1 Schema allgemeiner und spezifischer Wirkfaktoren

Das Schema mit allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren, welches in der Diskussion verschiedener psychosozialer und psychotherapeutischer Beratungsansätze wurzelt, findet sich von Forscher/innen häufig auf die Onlineberatung angewandt.<sup>40</sup> Gemäss diesem Schema existieren zur Erklärung der Wirksamkeit von Beratung im psychiatrischen Bereich zwei theoretische Sichtweisen. Vertreter/innen der ersten Sichtweise plädieren dafür, dass zwischen verschiedenen Beratungsansätzen nur geringe Wirkunterschiede bestehen und die Wirksamkeit der Beratung folglich auf allgemeine Wirkfaktoren zurückgeführt werden kann. Auf der anderen Seite gehen Befürworter/innen empirisch fundierter Beratungsansätze von verfahren- oder auch störungsspezifischen Wirkfaktoren aus, die für die Wirksamkeit eines Beratungsansatzes tragend sind.

In der aktuellen Forschung zu Onlineberatung im psychiatrischen Bereich herrscht weitgehend Konsens, dass allgemeine und spezifische Wirkfaktoren in einer engen Wechselbeziehung zueinanderstehen und sich die Wirksamkeit nur unter Berücksichtigung beider Faktoren konzeptualisieren lässt. Anstatt auf die universale Geltung eines spezifischen Beratungsansatzes zu verweisen, heben die wissenschaftlichen Studien die aus der Präsenzberatung stammenden psychosozialen- und therapeutischen Beratungsmethoden hervor, welche in der Onlineberatung vielfach kombiniert angewandt werden und zur Konzeptualisierung allgemeiner Wirkfaktoren dienen. Zusätzlich verweisen sie auf Spezifika der schriftbasierten Beratung, welche so charakteristisch für die Online- resp. Emailberatung sind und damit zur Konzeptualisierung spezifischer Wirkfaktoren relevant sind. Auch hier wird betont, dass diese Unterscheidung eine konzeptuelle Hilfestellung ist und verschiedene Wirkfaktoren in der Realität eng miteinander verwoben sind. Das verbreitete Schema soll auch im Folgenden verwendet werden, um erforschte allgemeine und spezifische Wirkfaktoren beispielhaft zu besprechen.

#### 3.3.2 Allgemeine Wirkfaktoren

Allgemeine Wirkfaktoren konzeptualisieren Forscher/innen basierend auf den psychosozialen und -therapeutischen Methoden, die in der Online- und Emailberatung gestützt auf die Methodik der Präsenzberatung angewandt werden. Diese Methoden umfassen humanistische, klienten-/personenzentrierte (etwa nach Carl Rogers), systemische, verhaltenstherapeutische, konstruktivistisch orientierte, lebensweltorientierte, ressourcenorientierte, lösungs-/zielorientierte (etwa nach Steve de Shazer), psychoanalytische, psychodynamische, kognitive und narrative Ansätze.<sup>41</sup> Je nach Beratungsangebot kommt ein spezifischer Ansatz zur Anwendung. In übergeordneter Sicht verweist die Forschung jedoch darauf, dass in der Online- und Emailberatung häufig eine Kombination von Beratungsansätzen angewandt wird.

Entsprechend erachten es viele Wissenschaftler/innen als wichtig, Modelle zur empirischen Untersuchung von Wirksamkeit in der Emailberatung auf verschiedenen Beratungsansätzen aufzubauen. Beispielhaft lässt sich hier auf Hartel (2008) verweisen, welche unter Berücksichtigung der vielfältigen theoretischen Grundlagen, die in der Onlineberatung zum Einsatz kommen, fünf allgemeine Wirkfaktoren (von Hartel als «gemeinsame Wirkkomponenten» bezeichnet) ableitet. Diese auf übergeordneter Ebene angeordneten Wirkfaktoren sind in nachstehender Tabelle zusammengefasst. Die Übersicht verweist auf die Relevanz, welche Hartel in Übereinstimmung mit anderen Autor/innen der Berater-Klient-Beziehung als Wirkfaktor zu kommen lässt: Die Berater-Klient-Beziehung erscheint innerhalb der Klienten- und der Therapeutenvariablen<sup>42</sup> und wird zusätzlich als eigenständige Wirkfaktor konzipiert. Die Berater-Klient-Beziehung wird im Detail in Kapitel 3.3.4 besprochen.

---

<sup>40</sup> Vgl. etwa Pfammatter/Schacher 2015.

<sup>41</sup> Vgl. Mode-Scheibel 2014. Die Studie zeigt basierend auf der Befragung von Onlineberater/innen die Vielfalt an Beratungsansätzen auf. Siehe auch Bachmann 2016; Schaub 2016.

<sup>42</sup> Mit Bezug auf Huf 1992, S. 155 f.

**Tabelle 2: Allgemeine Wirkfaktoren nach Hartel**

<b>1. Klientenvariablen<sup>43</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Handlungsweise in der Therapie/Beratung (Verhaltensweisen, Aktivitäten)</li><li>▪ Kompetenzen (Eigenschaften wie sozialer Status, Alter, Bildungsniveau, Motivation etc.); Klientenzufriedenheit</li><li>▪ Erwartungen (bezüglich Prognose, Therapie-/Beratererfolg)</li><li>▪ <b>Beziehung zu Therapeut/in / Berater/in</b> (oft als eigenständige Variable konzipiert → siehe 5. Wirkfaktor)</li></ul>
<b>2. Therapeutenvariablen<sup>44</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale Charakteristika (demografische, biografische, personalistische Variablen)</li><li>▪ Stilistische Charakteristika (individuelle therapeutische und Beratungsmittel)</li><li>▪ Instrumentale Charakteristika (Fähigkeit, therapeutische und Beratungstechniken umzusetzen, sowie Fähigkeit, eine <b>Beziehung zum Klienten herzustellen</b> → siehe 5. Wirkfaktor)</li></ul>
<b>3. Zeitliche Strukturvariablen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verlauf und Länge der Beratung unter Berücksichtigung der Art und des Schweregrades des psychischen Problems</li></ul>
<b>4. Erwartungs- und Placeboeffekte</b>
<b>5. Therapeutische Beziehung<sup>45</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Affektive Beziehung des Klienten zur Fachperson</li><li>▪ Fähigkeit des Klienten, zielstrebig in der Therapie/Beratung arbeiten zu können</li><li>▪ Empathisches Verständnis und Engagement der Fachperson<sup>46</sup></li><li>▪ Übereinstimmung von Klient und Fachperson hinsichtlich der Ziele und Aufgaben der Therapie/Beratung</li></ul>

Während das Modell von Hartel allgemeine Wirkfaktoren mit Bezug zu verschiedenen Beratungsansätzen konzipiert, finden sich in der analysierten Literatur auch Modelle allgemeiner Wirkfaktoren, die auf einem spezifischen Beratungsansatz beruhen. Häufig zitiert in der Forschungsliteratur zu Onlineberatung im psychiatrischen Bereich sind etwa die Wirkfaktoren gemäss dem Allgemeinen Psychotherapie-Konzept von Klaus Grawe.<sup>47</sup> Die Wirkfaktoren gemäss Grawe sind vom Standpunkt der beratenden Person formuliert und zeigen in erster Linie auf, mit welchen Interventionen der/die Berater/in die Wirkung bei der ratsuchenden Person beeinflussen kann. Im Kontext des übergeordneten Modells von Hartel bezieht sich Grawe damit in erster Linie auf die Therapeutenvariablen, berücksichtigt aber auch den Standpunkt des Klienten sowie die therapeutische Beziehung gesamthaft.

Grawe stellt damit ein vergleichsweise umfassendes Konzept zur Verfügung, während andere Ansätze stärker einzelne Positionen (z.B. der klientenzentrierte Ansatz von Rogers) oder Prozessschritte (z.B. der lösungsorientierte Ansatz von de Shazer) akzentuieren. Als Schlüsselfaktor betonen all diese Ansätze die therapeutische Beziehung, sodass den jeweiligen Akzenten aus der interdisziplinär geprägten Sicht der Forschungsliteratur zu Onlineberatung auch nicht herausragende Relevanz zugeschrieben wird. Ausgehend von der Abstützung in der analysierten Literatur und mit Blick auf den Gegenstand der Studie sind die fünf allgemeinen Wirkfaktoren nach Grawe in der folgenden Tabelle abgebildet.

<sup>43</sup> Mit Bezug auf Huf 1992, S. 155 f.

<sup>44</sup> Mit Bezug auf Huf 1992, S. 155 f.

<sup>45</sup> Mit Bezug auf Brunner 2006.

<sup>46</sup> Weissenböck et al. 2006.

<sup>47</sup> Vgl. etwa Hartel 2008; Klapproth/Niemann 2000; Mode-Scheibel 2014.

**Tabelle 3: Allgemeine Wirkfaktoren nach Grawe<sup>48</sup>**

<b>Therapeutische Beziehung<sup>49</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Die Qualität der Beziehung zwischen dem Psychotherapeuten und dem Patienten / Klienten trägt signifikant zu einem besseren oder schlechteren Therapie- resp. Beratungsergebnis bei.</li></ul>
<b>Ressourcenaktivierung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Die Eigenarten, die die Patienten in die Therapie/Beratung mitbringen, werden als positive Ressource für das therapeutische/beratende Vorgehen genutzt. Das betrifft vorhandene motivationale Bereitschaften, Fähigkeiten und Interessen der Patienten.</li></ul>
<b>Problemaktivierung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Die Probleme, die in der Therapie/Beratung verändert werden sollen, werden unmittelbar erfahrbar. Das kann z.B. dadurch geschehen, dass Therapeut/in resp. Berater/in und Klient/in reale Situationen aufsuchen, in denen die Probleme auftreten, oder dass sie durch besondere therapeutische resp. Beratungstechniken wie intensives Erzählen, Imaginationsübungen, Rollenspiele o.ä. die Probleme erlebnismäßig aktualisieren.</li></ul>
<b>Motivationale Klärung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Die Therapie/Beratung fördert mit geeigneten Massnahmen, dass der Patient ein klareres Bewusstsein der Determinanten (Ursprünge, Hintergründe, aufrechterhaltende Faktoren) seines problematischen Erlebens und Verhaltens gewinnt.</li></ul>
<b>Problembewältigung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Die Behandlung unterstützt den Patienten mit bewährten problemspezifischen Massnahmen (direkt oder indirekt) darin, positive Bewältigungserfahrungen im Umgang mit seinen Problemen zu machen.</li></ul>

Der wissenschaftliche Diskurs zu allgemeinen Wirkfaktoren thematisiert auch die Systematik, welche der Online- und Emailberatung in prozessualer Hinsicht unterliegt. Für die Onlineberatung im deutschsprachigen Raum wird vielfach auf das Vier-Folien-Modell nach Knatz und Dodier verwiesen, welches in der Beratungspraxis gemäss Forschungsergebnissen häufig Anwendung findet.<sup>50</sup> Das Modell kombiniert den klientenzentrierten Ansatz nach Rogers und den lösungsorientierten Ansatz nach de Shazer und bietet dem/der Berater/in eine handlungsorientierte Anleitung für den Prozess von der Annahme der Anfrage bis zur Beantwortung. Als Stufen resp. Folien des Beratungsprozesses fokussiert werden die Eigenwahrnehmung und das Bewusstsein der ratgebenden Person um den eigenen Resonanzboden (erste Folie), das Erkennen der Problemstellung und des psychosozialen Hintergrunds der ratsuchenden Person (zweite Folie), die Definition der Diagnose (dritte Folie) und die Intervention mit der Formulierung der Antwort (vierte Folie).

### 3.3.3 Spezifische Wirkfaktoren

Unter Forscher/innen herrscht weitgehend Konsens, dass sich die Onlineberatung durch spezifische Rahmenbedingungen auszeichnet. Diese Spezifika erfordern eine gewisse Transformation der von der Präsenzberatung stammenden Methodik auf die Onlineberatung.<sup>51</sup> Diese Spezifika, auf welche Wissenschaftler/innen hinweisen, sind in der nachstehenden Tabelle mit Bezug zu verschiedenen Autor/innen aufgeführt. In übergeordneter Sicht interessant ist, dass gemäss aktuellem Forschungsstand die Spezifika der textbasierten Beratungsform vielfach explizit als Faktoren begriffen werden, welche der Entstehung und Etablierung der Beratungsqualität und -beziehung förderlich sein können. Die zentralen Überlegungen der Spezifika der Emailberatung in Bezug auf die Wirksamkeit sind in der Tabelle zusammengefasst. Die Berater-Klient-Beziehung, welche analog der allgemeinen Wirkfaktoren auch in der Auflistung der

<sup>48</sup> Vgl. Grawe 1998; Hartel 2008.

<sup>49</sup> Die „therapeutische Beziehung“ findet sich als Begrifflichkeit im Ansatz von Klaus Grawe verankert. Die Begrifflichkeit wird in der vorliegenden Studie in Textstellen verwendet, in welchen sich die Diskussion konzeptionell auf den Ansatz von Grawe bezieht.

<sup>50</sup> Vgl. etwa Bachmann 2016; Hartel 2008.

<sup>51</sup> Vgl. etwa Brunner 2006; Hartel 2008; Kühne 2012; Leroux 2012.

spezifischen Wirkfaktoren von zentraler Bedeutung ist, wird im Detail im nächsten Kapitel 3.3.4 im Detail besprochen.

**Tabelle 4: Spezifische Wirkfaktoren gemäss aktueller Forschung<sup>52</sup>**

<b>Psychologische Anonymität</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kann fördern, dass auch intime und schambesetzte Inhalte thematisiert werden. Knatz beschreibt dieses Phänomen als „paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz“<sup>53</sup>.</li><li>▪ Die Relevanz dieses Wirkfaktors geht aus der Studie von Hartel (2008) hervor, wo befragte Klient/innen „Anonymität“ und „Man kann sagen, was man möchte“ besonders hoch bewerteten.<sup>54</sup></li></ul>
<b>Zeitliche Entkopplung zwischen Berater/in und Klient/in / Asynchronität</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Implizit seitens der ratsuchenden Person, dass sich diese jederzeit an die/den Berater/in wenden kann.</li><li>▪ Die Relevanz dieses Wirkfaktors geht aus der Studie von Hartel (2008) hervor, wo befragte Klient/innen „Schnelle Hilfe“ und „Man kann jederzeit schreiben“ besonders hoch bewerteten.<sup>55</sup></li></ul>
<b>Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kann sich förderlich auswirken, insofern eine intrinsische Motivation der ratsuchenden Person zur Problembewältigung besteht und vergleichsweise wenig Hindernisse bestehen („free access“).</li><li>▪ Impliziert, dass die ratsuchende Person jederzeit eine Rückzugsoption hat (siehe Kapitel 3.3.5 für Abbrüche).</li></ul>
<b>Lagerfähige und immaterielle Beratung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kann förderlich wirken, insofern die ratsuchende Person die Emailberatungen mehrfach reflektierend lesen kann und damit eine Art Leitfaden zur Verfügung hat.</li><li>▪ Kann förderlich wirken, da keine materiellen Motive mitspielen.</li></ul>
<b>Beratung als Ko-Produktion</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kann die aktive Mitwirkung und Mitgestaltung der ratsuchenden Person fördern, da die Beratung auf einem Emailwechsel beruht.</li><li>▪ Impliziert ein ausgeprägtes Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ und ein hohes Potenzial zur Ressourcenaktivierung: Die Virtualität schafft Möglichkeitsräume und die höhere Autonomie seitens der ratsuchenden Person hilft, Ressourcen zu aktivieren.<sup>56</sup></li></ul>
<b>Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kann förderlich wirken, insofern das Fehlen eines physischen Bildes des Kommunikationspartners häufig eine tendenziell positive, idealtypische Eindrucksbildung des Anderen impliziert.</li></ul>

### 3.3.4 Die Berater-Klient-Beziehung

Die vorliegende Forschung begreift die Berater-Klient-Beziehung als Wirkfaktor, den es in Bezug auf die Onlineberatung in allgemeiner Hinsicht als Querschnittsthema sowie unter Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen in der Onlineberatung zu konzeptualisieren gilt (siehe Kapitel 3.3.2 und 3.3.3).<sup>57</sup> Während klassische Beratungsformen auf die Face-to-Face-Interaktion zwischen Berater/in und Klient/in beruhen, fehlt diese realphysische Begegnung im Rahmen der Onlineberatung. Die Implikationen für die Berater-Klient-Beziehung werden nachstehend bezogen auf die Emailberatung erläutert.

<sup>52</sup> Zusammengetragen in Anlehnung an Bachmann 2016; Brunner 2006; Demailly 2007; Klapproth/Niemann 2000; Kühne 2012; Tisseron 2005; Weissenböck et al. 2006:

<sup>53</sup> Knatz 2005, S. 5.

<sup>54</sup> Vgl. Hartel 2008.

<sup>55</sup> Vgl. Hartel 2008.

<sup>56</sup> Vgl. Bachmann 2016.

<sup>57</sup> Vgl. Brunner 2006; Harter 2008; Zenner & Oswald 2006.

In der Pionierphase der Emailberatung herrschte die Frage vor, ob und in welchem Umfang eine persönliche und verbindliche Beratungsbeziehung in einer textbasierten Beratung überhaupt entstehen kann. Diese Frage sieht die aktuelle Forschung heute eindeutig beantwortet: Eine persönliche Beratungsbeziehung lässt sich im Kontext von Emailberatung realisieren und kann sich durch eine ausgeprägt hohe Intensität auszeichnen.<sup>58</sup> Als entscheidender Wirkfaktor wird dabei das Wissen der beratenden Person um die eigenständige Beziehungsgestaltung im textbasierten Beratungssetting verstanden und die Fähigkeit, Interventionen gemäss diesem Wissen zu gestalten. Der grundlegende Unterschied zum klassischen Face-to-Face-Beratungssetting besteht darin, dass die beratende Person ihre Beziehung zum Klienten ausschliesslich über den Beratungstext herstellt. Die meisten Wissenschaftler/innen konzeptualisieren als Wirkfaktor folglich nicht «nur» die Berater-Klient-Beziehung, sondern präzisiert die Beziehung des/der Berater/in zum Text, in der sich die Klient/in in einer bestimmten Situation offenbart.<sup>59</sup> In Bezug auf diese Situation wird es als relevant erachtet, dass die beratende Person die ratsuchende Person so umfassend wie möglich sowohl in ihrer persönlichen, problembezogenen und emotionalen Lage als auch in ihrem räumlichen und zeitlichen Kontext versteht und die sich im Text spiegelnden Ressourcen deutlich erkennt.

Aus der Sicht der beratenden Person besteht als stete Notwendigkeit, in ihrer Intervention die Sach- und Beziehungsebene zu verbinden.<sup>60</sup> Dabei geht es gemäss Forschungsliteratur darum, die richtige Balance zwischen Inputs auf der Sach- und Beziehungsebene zu finden. Eine hilfreiche Konzeptualisierung liefert diesbezüglich Hartel (2008) mit der Unterscheidung von drei Anfragetypen. Je nach Anfragetyp unterscheidet sich der jeweilige Gehalt von Sachlichkeit und Emotionalität, welchen die beratende Person in ihrer Antwort integrieren sollte.<sup>61</sup>

- 1) Anfrage für Sachinformation: erfordert primär eine Antwort auf der Sachebene.
- 2) Anfrage für Beratung zu konkreter Problemlage: erfordert eine balancierte Antwort auf der Sach- und Beziehungsebene.
- 3) Anfrage für Beratung zu komplexer, vager Problemstellung: erfordert primär eine Antwort auf der Beziehungsebene inkl. klare Information und ggf. Triage.

Die klientenzentrierte Beantwortung impliziert bei jedem Anfragetyp ein hohes Mass an Selbstreflexion bei dem/der Berater/in: Der/die Beraterin muss sich gemäss Forschungskosens in jedem Fall ausdrücklich die Frage stellen, wie der Text der ratsuchenden Person wirkt, und ausgehend davon die Antwort formulieren.<sup>62</sup> Die Textlänge der Antwort sowie die Länge des Emailwechsels sind gemäss vorliegenden Forschungserkenntnissen ebenfalls in Bezug auf den Anfragetyp zu analysieren. So kann ein kurzer, präziser, allenfalls auch einmaliger Text als adäquate Antwort auf die Anfrage für eine Sachinformation betrachtet werden.<sup>63</sup> Zugleich lässt sich eine längere, auch über mehrere Emailwechsel folgende Antwort mit zugehörigen Inputs der ratsuchenden Person als Zeichen der Tiefe der therapeutischen Beziehung lesen.<sup>64</sup> Eine allgemein geltende Formel ist hier nicht auszumachen.

### 3.3.5 Abbrüche resp. Abschlüsse und Triage in der Emailberatung

Nachstehend werden weitere wichtige Forschungserkenntnisse zusammengefasst, die bei empirischen Untersuchungen basierend auf Wirkfaktoren hinsichtlich Abbrüchen und Triage in der Emailberatung zu berücksichtigen sind.

---

<sup>58</sup> Vgl. Bachmann 2016; Brunner 2006; Hartel 2008; Zenner/Oswald 2006.

<sup>59</sup> Vgl. auch Brunner 2006.

<sup>60</sup> Vgl. Hartel 2008; Brunner 2006.

<sup>61</sup> Vgl. Hartel 2008. Siehe auch die Unterscheidung von fünf Beratungsstrategien gemäss Klapproth/Niemann 2000. Diese Unterscheidung fokussiert Beratung als Vermittlung von Information und konzeptualisiert folglich nur die Sachebene.

<sup>62</sup> Vgl. Ball 2006; 4-Folien-Konzept.

<sup>63</sup> Vgl. Klapproth/Niemann 2000.

<sup>64</sup> Vgl. Hartel 2008.

### Abbrüche resp. Abschlüsse<sup>65</sup>

Die vorliegende Forschungsliteratur verweist auf die Schwierigkeit, Abbrüche in der Emailberatung zu analysieren. Die Freiwilligkeit und Anonymität als Spezifika der Beratungsform implizieren, dass der ratsuchenden Person analog der Wahl der Beratung auch der Rückzug von der Beratung jederzeit als Option offensteht.

Die Studie von Niemann/Klapproth (2000) verweist auf einen Prozentsatz von 85,7%, wo analysierte Emails «nur» aus einer Anfrage und einer Antwort bestanden. Dies lässt sich gemäss den Autoren einerseits als Beratungsabbruch interpretieren. Andererseits stellt ihre Studie die Hypothese auf, dass die Einmaligkeit von Emails seitens der ratsuchenden Person ein Spezifikum der Emailberatung ist und dabei – zusätzlich zu den Rahmenbedingungen hinsichtlich Freiwilligkeit und Anonymität – in der Verschriftlichung als solcher begründet liegt: Bereits durch das Verfassen einer Email werden bei der ratsuchenden Person Veränderungsprozesse eingeleitet, welche für den Moment keine weiteren Beratungskontakte erforderlich erscheinen lassen. Die Hypothese und den Standpunkt von Niemann/Klapproth teilen auch andere Wissenschaftler/innen, welche auf den entwicklungspsychologisch wirksamen Prozess des Schreibens per se verweisen, welcher bei der schreibenden Person Problemerkennung und Distanzierung ermöglicht und damit immer schon eine Wirkung erzeugt.<sup>66</sup>

Die Forschungserkenntnisse implizieren gesamthaft, dass die negativ konnotierte Begrifflichkeit des Abbruches im Kontext der Emailberatung wenig aussagekräftig ist: Vom Standpunkt der ratsuchenden Person her einmalige Emailwechsel stellen die Regel dar und Abbrüche per se lassen sich nicht nachweisen. In den weiteren Ausführungen dieser Studie wird anstelle von Abbrüchen deshalb wertneutral von Abschlüssen der Emailberatung gesprochen. Bei Abschlüssen ist dabei zu unterscheiden zwischen einem definierten Abschluss, in welchem die ratsuchende Person den Rückzug ankündigt oder sogar begründet, und zwischen einem nicht definierten Abschluss, in welcher der Rückzug ohne Ankündigung erfolgt. In beiden Fällen lässt sich gemäss vorliegender Forschungsliteratur keine Kausalität bezüglich Abschluss und Interventionen der beratenden Person herstellen (für die detaillierte Operationalisierung siehe Kapitel 4.3).

### Triage

Triage ist in der analysierten Forschungsliteratur (erst) wenig diskutiert. In der Kategorisierung der Anfragetypen gemäss Hartel (2008) ist Triage im dritten Anfragetyp, hinsichtlich der Anfrage nach einer komplexen, vagen Problemstellung, konzeptualisiert (siehe Kapitel 3.3.4). Die Beantwortung dieser Anfrage erfordert eine stark auf der Beziehungsebene ausgerichtete Antwort, wobei Triage je nach Beratungsfall als adäquate Antwort erscheint. Zugleich gibt es in der Emailberatung auch explizite Anfragen nach einer Triage, welche nicht zwingend mit einer komplexen Problemlage zusammenhängen (für die detaillierte, in vorliegender Studie verwendete Operationalisierung siehe Kapitel 4.3).

Vorliegende Studien verweisen zudem auf die spezifischen Rahmenbedingungen, welche implizieren, dass sich Triage in der Onlineberatung in vielen Fällen schwerlich in engerem Sinne als direkte Weitervermittlung an eine andere Stelle konzeptualisieren lässt: So können in der Onlineberatung allgemein «nur» Empfehlungen für die Konsultation einer anderen Stelle ausgesprochen werden, jedoch lässt sich in den meisten Fällen nicht überprüfen, ob Ratsuchende im Endeffekt wirklich eine andere Stelle aufsuchen und die Triage in diesem Sinne stattfindet.<sup>67</sup> Dies bringt mit sich, dass meistens auch nicht nachgewiesen werden kann, ob die Onlineberatung eine Erstberatung darstellt – es sei denn, dass die ratsuchende Person diesen Hinweis in der eigenen Kommunikation (z.B. Email- oder Chat-Text) explizit deutlich macht.

---

<sup>65</sup> Vgl. Klapproth/Niemann 2000; Vogt 2007.

<sup>66</sup> Vgl. Vogt 2007. Bachmann konzeptualisiert dies als «Bilanzeffekt» (2016, S. 20), im Rahmen dessen das Niederschreiben des Problems Druck wegnimmt und eine verdichtete Gesamtschau auf die eigene Lage ermöglicht.

<sup>67</sup> Vgl. Hasler 2014b, S. 48.

Für den Nachweis nach der Triage wäre es sodann erforderlich, dass verschiedene Beratungsangebote Zugriff auf dieselben Kundendaten hätten.<sup>68</sup> Dies ist ausgehend vom Grundsatz der Anonymität, welchem sich viele Angebote in der Onlineberatung verschreiben, nicht möglich.

Einzelne Autor/innen weisen des Weiteren auf «Blended Counseling»<sup>69</sup> hin, sprich den Wechsel von Präsenz- auf Onlineberatung resp. in umgekehrter Richtung von Online- auf Präsenzberatung. Solche Formen der Triage werden in Zukunft gemäss den Autor/innen an Bedeutung gewinnen und verweisen damit auch auf einen Forschungsbereich, der an Relevanz gewinnen wird.

### 3.4 Forschungsgrundlagen zur Operationalisierung von Wirkfaktoren

Anschliessend an die ausgeführte Diskussion der Forschungsergebnisse stellt sich die Frage nach der Operationalisierung der Wirkfaktoren im Hinblick auf die Analyse der Beratungen von SafeZone.ch. Eine umfassende Operationalisierung der in der Online-/Emailberatung diskutierten Wirkfaktoren zugunsten der inhaltsanalytischen Untersuchung findet sich in der analysierten Forschungsliteratur nicht. Ebenso wenig liegt in der analysierten Literatur ein umfassendes Modell zur Operationalisierung von zentralen Analysekatégorien vor, welche den Verlauf und den Inhalt einer Emailberatung betreffen.

Die gemäss Rechercheergebnisse ausführlichste Auseinandersetzung zur Operationalisierung liefert Hartel in ihrer Diplomarbeit (2008). Die Studie verknüpft wissenschaftstheoretische Inhalte mit einer empirischen Untersuchung der katholischen Online-Beratungseinrichtungen der Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung und liefert konkrete Grundlagen zur Operationalisierung von Wirkfaktoren in der Emailberatung. Hartel führte ihre Untersuchung basierend auf einer standardisierten Onlinebefragung bei Beratenden und Klient/innen durch. Ihre Operationalisierung baut weitgehend auf die in den voranliegenden Kapiteln erläuterten Grundlagen auf. Hartel stützt sich auf das Schema von allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren und hebt dabei die Relevanz der therapeutischen Beziehung hervor. Dabei bezieht sie sich massgeblich auf den Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung (BFTB) und den Patientenbogen der Psychotherapeutischen Praxisstelle der Universität in Bern, der unter Leitung von Prof. Grawe entwickelt wurde. Diese Anlehnung begründet Hartel mit den Beratungsansätzen, die gemäss Beratungskonzept der von ihr untersuchten Emailberatung zugrunde liegen.

Analog der Forschungsmethodik von Hartel stützen sich andere Studien grösstenteils auf empirische Studien, die auf Befragungen, nicht aber auf inhaltsanalytische Untersuchungen von Beratungstexten per se basieren. Diese Forschungsbeiträge liefern dennoch zahlreiche Anhaltspunkte für Indikatoren zur Untersuchung von Emailberatung auf der Textebene. Diese Indikatoren sind im folgenden Kapitel angewandt auf die Emailberatung von SafeZone.ch im Detail ausgeführt.

## 4 Operationalisierung der Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die im vorangehenden Kapitel diskutierten Forschungsergebnisse zugunsten der detaillierten Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch operationalisiert. Die Operationalisierung macht erforderlich, zunächst den Beratungsansatz von SafeZone.ch darzulegen und im Kontext der neuesten Forschung zu betrachten. Ausgehend davon lässt sich ein Wirkungsmodell für die Emailberatung von SafeZone.ch erarbeiten. Das Wirkungsmodell beinhaltet die Analysekatégorien hinsichtlich Verlauf und Inhalt der Emailberatung sowie die Wirkfaktoren, welche sich systematisch mit Indikatoren operationalisieren lassen.

Das Kapitel beantwortet folgende Fragestellungen:

---

<sup>68</sup> Vgl. Hasler 2014b, S. 48.

<sup>69</sup> Vgl. Weiss/Engelhardt 2012. Siehe auch das Forschungsprojekt von Hörmann/Schenker (2017), welches Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit u.a. am Beispiel von SafeZone.ch untersucht.

- Wie lassen sich die neuesten Forschungsergebnisse für die Beratungspraxis von SafeZone.ch operationalisieren?
- Welche Wirkfaktoren inkl. Indikatoren sind ggf. in Ergänzung an das und/oder alternativ zum Modell von Klaus Grawe zu berücksichtigen?
- Mit welchen Indikatoren lassen sich die Wirkfaktoren überprüfen (auf der inhaltlichen und sprachlichen Ebene<sup>70</sup>)? Mit welchen Indikatoren lässt sich die Beziehung zwischen ratsuchender und beratender Person operationalisieren?

#### 4.1 Wirkfaktoren von SafeZone.ch im Kontext der neuesten Forschung

Die Emailberatung von SafeZone.ch stützt sich gemäss den verschiedenen Dokumenten, welche Eckpunkte des angewandten Beratungsansatzes<sup>71</sup> skizzieren, auf folgende wissenschaftstheoretischen Grundlagen:

- **Vier-Folien-Konzept nach Knatz/Dodier** (siehe Kapitel 3.3.2): Die Emailberatung von SafeZone.ch bezieht sich direkt auf das Vier-Folien-Konzept und formuliert an verschiedenen Stellen Interventionen, die den/die Berater/in in den jeweiligen Prozessschritten resp. Folien anleiten.<sup>72</sup> Diese Anleitungen sind in den Schulungsunterlagen von SafeZone.ch häufig in praktischen Beispielen formuliert. Wirkfaktoren im engeren Sinne sind dabei nicht definiert.
- **Allgemeine Wirkfaktoren nach Klaus Grawe** (siehe Kapitel 3.3.2): Die meisten Beraterinnen und Berater der Emailberatung von SafeZone.ch orientieren sich an den fünf Wirkfaktoren der Psychotherapie nach Klaus Grawe: Therapeutische Beziehung; Ressourcenaktivierung; Problemaktivierung; motivationale Klärung; Problembewältigung.
- **Spezifische Wirkfaktoren:** Das Beratungs- und Schulungsunterlagen von SafeZone.ch gehen an verschiedenen Stellen auf die Spezifika der Emailberatung ein. Explizit als Wirkfaktoren definiert werden folgende fünf Spezifika der Emailberatung: Psychologische Anonymität; Imagination und Projektion; Ressourcenaktivierung (dank hoher Autonomie); Bilanzeneffekt (Wirkfaktor des Niederschreibens); Transfereffizienz (wiederholtes Lesen).<sup>73</sup> Beziehung wird zusätzlich als Wirkfaktor von herausragender Bedeutung bezeichnet.

Die wissenschaftstheoretischen Grundlagen, auf denen die Emailberatung von SafeZone.ch basiert, entsprechen den Erkenntnissen der aktuellen Forschung. Mit dem Vier-Folien-Konzept nach Knatz/Dodier verwendet SafeZone.ch ein Modell, welche gemäss aktueller Forschungsliteratur ein systematisches prozessuales Vorgehen in der Emailberatung vorgibt. Die allgemeinen Wirkfaktoren stützen sich mit Klaus Grawe einerseits auf einen psychotherapeutischen Beratungsansatz, welcher in der Emailberatung häufig angewandt wird. Andererseits werden die spezifischen Wirkfaktoren der Emailberatung konzipiert, welche im wissenschaftlichen Diskurs von hoher Relevanz sind. Gemäss dem wissenschaftlichen Konsens<sup>74</sup> erfasst der skizzierte Beratungsansatz von SafeZone.ch die therapeutische Beziehung sowohl als allgemeinen als auch spezifischen Wirkfaktor.

#### 4.2 Wirkungsmodell der Emailberatung von SafeZone.ch

Gestützt auf die Diskussion der wissenschaftlichen Grundlagen und der konzeptionellen Ausgangslage leitet sich zur Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch das Wirkungsmodell ab, welches nachstehend abgebildet und mit Blick auf die weiterführende Analyse erläutert ist.

---

<sup>70</sup> Die Wirksamkeitsanalyse fokussiert inhaltliche Elemente und bezieht Elemente auf sprachlicher Ebene ein, wo diese direkt aus der inhaltsanalytischen Untersuchung hervorgehen. Eine umfassende Diskursanalyse mit systematischer Untersuchung der Sprache ist nicht Gegenstand der vorliegenden Studie.

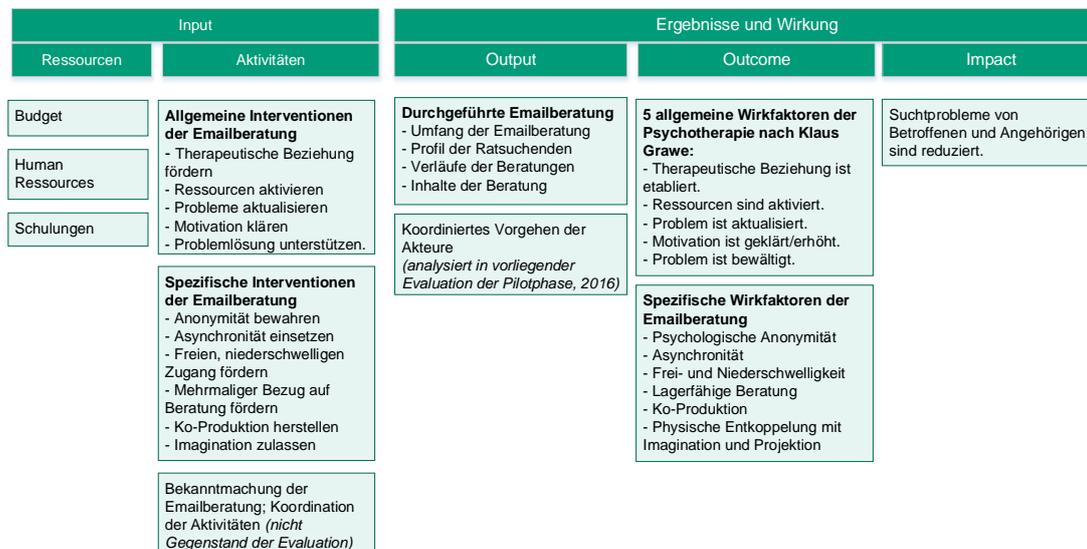
<sup>71</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016; 2015; 2013 (alle unveröffentlicht). Siehe auch Schaub, Wenger, Bachmann et al. 2014.

<sup>72</sup> Das Qualitätsmanagement stützt sich dabei u.a. auf das interaktive Qualitätssicherungsmodell IQSM nach Eidenbenz/Lang (vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016).

<sup>73</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016.

<sup>74</sup> Vgl. etwa Hartel 2008.

**Abbildung 1: Wirkungsmodell der Emailberatung von SafeZone.ch**



Das Wirkungsmodell beinhaltet die Analysekatogorien hinsichtlich Verlauf und Inhalt der Emailberatung sowie die Wirkfaktoren, welche für die weiterführende Analyse relevant sind:

- Auf der **Ebene der Output** werden die durchgeführten Emailberatungen analysiert. Zentrale Analysekatogorien betreffend Verlauf und Inhalt bilden das Profil der Ratsuchenden sowie die Verläufe und die Inhalte der Beratungen.
- Auf der **Ebene der Outcome** wird die Anwendung der Wirkfaktoren analysiert. Ein Wirkfaktor steht gemäss Begriffsdefinition (siehe Kapitel 2.1) als Dachbegriff für verschiedene Interventionen, von denen angenommen wird, dass sie zusammen die gemäss Faktor definierte Wirkung erzielen. Dies impliziert, dass die Analyse der Wirkfaktoren eng mit der **Ebene der Aktivitäten** verknüpft ist, wo die Interventionen der Berater/in erfasst sind.

Auf der Ebene der Outcome resp. Aktivitäten basiert das Wirkungsmodell auf den allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren, welche gemäss aktueller Forschung und dem dokumentierten Beratungsansatz von SafeZone.ch von Relevanz sind, und lässt sich weiter wie folgt begründen:

- **Allgemeine Wirkfaktoren:** Die fünf Wirkfaktoren nach Klaus Grawe empfehlen sich zur Operationalisierung, insofern die Emailberatung von SafeZone.ch methodisch mehrheitlich auf diesem Beratungsansatz beruht. Die Wirkfaktoren sind in erster Linie hinsichtlich der Interventionen auf Ebene der Aktivitäten operationalisiert, mit welchen der/die Berater/in die Wirkung bei der ratsuchenden Person beeinflussen kann. Der Fokus auf diese Wirkfaktoren scheint angesichts der übergeordneten Zielsetzung der Studie, die Beratungsverläufe von SafeZone.ch zu optimieren, sinnvoll. Die von Grawe formulierten Wirkfaktoren sind in der Konzeptualisierung von Hartel (2008) berücksichtigt, welche wichtige Grundlagen für die Operationalisierung bietet.
- **Spezifische Wirkfaktoren:** Die Operationalisierung der spezifischen Wirkfaktoren ist grundlegend für die textbasierte Evaluation der Emailberatung von SafeZone.ch. Die spezifischen Wirkfaktoren sollen daher gesamthaft gemäss den vorliegenden Forschungsergebnissen (vgl. Kapitel 3.3.3), welche sich mit den von SafeZone.ch akzentuierten Spezifika decken, operationalisiert werden.

Die Analysekatogorien betreffend Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch und die Wirkfaktoren werden in den nächsten beiden Kapiteln operationalisiert. Die Operationalisierung stützt sich auf die neuesten Forschungsergebnisse. Ein umfassendes Modell zur Operationalisierung der Analysekatogorien resp. Wirkfaktoren in Form von Indikatoren liegt in der

analysierten Literatur wie dargelegt (vgl. Kapitel 3.4) nicht vor, sodass die nachstehende Operationalisierung auch als wichtiger konzeptioneller Beitrag der vorliegenden Studie im relativ jungen Forschungsbereich der Online-Suchtberatung verstanden wird.

### 4.3 Operationalisierung der Analysekategorien betreffend Verlauf und Inhalt

Die Operationalisierung der Analysekategorien betreffend Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch ist im Vergleich zu den Wirkfaktoren gesamthaft weniger komplex und orientiert sich an einer ähnlichen empirischen Auswertung von Hartel (2008). Die Operationalisierung berücksichtigt die Kategorisierungen resp. Standardvorgaben, welche von SafeZone.ch vorgegeben sind. Nachstehende Tabelle fasst die Operationalisierung zusammen. Wichtige zusätzliche Überlegungen bezüglich der Operationalisierung der Kategorie «Anzahl Kontakte», die sich durch eine vergleichsweise hohe Komplexität auszeichnet, sind nachstehend an die Tabelle aufgeführt.

**Tabelle 5: Operationalisierung der Analysekategorien betreffend Verlauf und Inhalt**

<b>Profil der Ratsuchenden</b>
<b>Geschlecht</b> mittels folgender Kategorien: weiblich, männlich
<b>Sprache</b> mittels folgender Kategorien: Deutsch, Italienisch, weitere Sprachen
<b>Alter:</b> Kategorisierung gemäss SafeZone.ch
<b>Art der Betroffenheit</b> mittels folgender Kategorien: Direktbetroffene Personen, angehörige Personen, weitere Ratsuchende, keine Angabe <sup>75</sup>
<b>Verlauf der Beratungen</b>
<b>Anzahl Email-Kontakte</b> mittels der Kategorien: 1 Kontakt, 2-5 Kontakte, 6-10 Kontakte, mehr als 10 Kontakte. Siehe ausführlicher Beschrieb der Operationalisierung nach der Tabelle.
<b>Zeitpunkt der Anfrage:</b> Kategorisierung nach Wochentag und Tageszeit
<b>Intervall zwischen Erstanfrage und Antwort des Beraters/der Beraterin:</b> Kategorisierung gemäss Standardvorgabe von SafeZone.ch, wonach Antwort innerhalb von 72 Std. zu erfolgen hat
<b>Dauer der Beratung:</b> Kategorisierung gemäss Anzahl Wochen zwischen 1. und letzten Kontakt, für Operationalisierung des letzten Kontaktes siehe Analyseategorie «Abschluss».
<b>Abschluss der Beratung</b> mittels folgender Kategorien: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abschluss aufgrund textlich klar definiertem Ende der Beratung</li> <li>▪ Abschluss nicht definiert (erfolgt, da sich Klient/in nicht mehr meldet), mit Reminder</li> <li>▪ Abschluss nicht definiert (erfolgt, da sich Klient/in nicht mehr meldet), ohne Reminder</li> </ul> Der Reminder in Form einer personalisierten Erinnerungsemail ist Standardvorgabe von SafeZone.ch. Zur Operationalisierung der Kategorie «Abschluss» siehe auch Kapitel 5.2.5.
<b>Inhalte der Beratungen</b>
<b>Substanzgebundene Suchtverhalten:</b> Kategorisierung der Substanzen gemäss SafeZone.ch
<b>Substanzungebundene Suchtverhalten:</b> Kategorisierung der Verhaltenssüchte gemäss SafeZone.ch

<sup>75</sup> Testpersonen wurden aus dem Gesamtkorpus und folglich auch der Stichprobe ausgeschlossen, siehe Kapitel 2.3.

### Profil der Ratsuchenden

**Kontext der Suchtproblematik** mittels folgender Kategorien:

- Psychische gesundheitliche Probleme
- Körperliche gesundheitliche Probleme
- Sozioökonomische Probleme (Subkategorien: Konflikte/Probleme bei der Arbeit, Konflikte/Probleme in der Schule/Ausbildung, Arbeitslosigkeit, Finanznot, Pension/Pensionierung, Wohnungssuche)
- Beziehungsprobleme (Subkategorien: Partnerschaftliche Probleme, Probleme in der Partnerschaft, Probleme in der Familie/Verwandtschaft, Probleme im Freundeskreis, Co-Abhängigkeit)
- Soziale / gesellschaftliche Probleme (Subkategorien: Soziale Isolation, Konflikte mit sozialem Umfeld, Kriminalität, Gewalttätigkeit allgemein, Häusliche Gewalt, Weitere)

**Anfragetyp** mittels folgender Kategorien:

- Anfrage für Sachinformation
- Anfrage für Beratung zu konkreter Problemlage ((klare Nennung einer Suchtproblematik in einem klar identifizierbaren situativen Kontext)
- Anfrage für Beratung zu komplexer, vager Problemlage (Nennung verschiedener Suchtproblematiken in einem komplexen situativen Kontext; Anfrage mit zahlreichen Unklarheiten, Ambivalenzen)
- Suchtverweis ohne Problemschilderung
- Triage
- Frage ausserhalb des Angebots
- Keine Angabe

Die Operationalisierung der Kategorie orientiert sich an Hartel (2008), siehe auch Kapitel 3.3.4

**Typische Fragen:** Inhaltsanalytische Auswertung anlehnend an die Kategorisierung der „Anfragetypen“

**Triage** mittels folgender Kategorien:

- Lokale Suchtberatung/-begleitung
- Suchttherapie
- Medizinische Stelle
- Andere Fachstelle
- Website/Broschüre

### Ergänzende Ausführungen: Operationalisierung der Kategorie «Anzahl Kontakte»

Die Operationalisierung der Anzahl Kontakte während einer Emailberatung stellt eine Herausforderung dar: Während bei einer Face-to-Face-Beratung die direkte Begegnung (z.B. Sprechstunde) die Grundlage für den Kontakt zwischen Klient/in und Fachperson bildet, ist diese Einheit bei einer Emailberatung weniger klar definiert. Die rein quantitative Nennung der (separat oder addiert ausgewiesenen) Anzahl Emails der ratsuchenden Person und der Fachperson vermag den charakteristischen Verlauf einer Emailberatung und den dieser Beratungsform inhärenten textbasierten *Emailwechsel* nicht adäquat abzubilden. Studien legen deshalb nahe, die Anzahl Kontakte während einer Emailberatung dichotom zu operationalisieren.<sup>76</sup> Die Grundeinheit bildet folglich der einfache Emailwechsel, welcher sich aus der Email der ratsuchenden Person (z.B. Email mit dargelegter Fragestellung) und der Email der Fachperson (z.B. Email mit Antwort auf die genannte Fragestellung/Beratung) zusammensetzt. Diese dichotome Operationalisierung findet in vorliegender Untersuchung der Emailberatung von SafeZone.ch Anwendung.

Bei der methodischen Wahl der dichotomen Operationalisierung wird der Analysegegenstand als entscheidendes Kriterium mitberücksichtigt: Die als Analysekategorien definierten Wirkfaktoren (siehe Kapitel 3.3.3) fokussieren die übergeordneten Prinzipien der Emailberatung als Ko-Produktion, welche die ratsuchende Person und die Fachperson in einem wechselseitigen Prozess – ihrem gemeinsam gestalteten Emailwechsel – herstellen. Die Wirkfaktoren heben weiter die Wirkungsmacht hervor, welcher dem Akt des Schreibens und des Lesens zuzuschreiben ist. Auch wenn sich dieser sogenannte Bilanzeneffekt schwerlich nachweisen lässt, ist dieser Effekt in der aktuellen Forschungsliteratur als Grundannahme breit anerkannt. Für die Operationalisierung in vorliegender Untersuchung der Anzahl Kontakte impliziert dies,

<sup>76</sup> Vgl. etwa Hartel 2015; Pfannmutter/Schacher 2015.

auch Kontakte während einer Emailberatung zu berücksichtigen, welche nur aus einem Email der ratsuchenden Person oder der Fachperson bestehen. Diese Form des Kontaktes kommt vor, insofern sich das Grundmuster von Fragestellung – Antwort/Beratung im Verlauf einer Emailberatung zugunsten einer freieren Abfolge von Emails verschieben kann. Als Folge geschieht es, dass zwei Emails hintereinander von derselben Person – der ratsuchenden Person oder der Fachperson – geschickt werden können. Ein solches (zweites) Email von der gleichen Person inkl. das gemäss Standardvorgehen personalisierte Reminder-Email wird ebenfalls als Kontakt operationalisiert, insofern gemäss wissenschaftlichen Grundlagen davon auszugehen ist, dass diese Form des Kontaktes Wirkung erzeugen kann.<sup>77</sup> Die Berücksichtigung der Reminder-Email ist kongruent mit der Operationalisierung des Indikators «Dauer der Beratung», welche als Intervall zwischen Anfrage und Reminder berechnet wird.

Grundlegend ist hier indes festzuhalten und für die Interpretation zu berücksichtigen, dass das dichotome Muster des Emailwechsels im Korpus der analysierten Emailberatung dominiert. Die aus nur einem Email bestehenden Kontakte innerhalb einer Emailberatung lassen die Kategorien, in welchen die Anzahl Kontakte genannt sind, folglich nicht signifikant grösser erscheinen als bei einer Operationalisierung ohne Mitzählung dieser Kontakte. Die aus nur einer Email bestehenden Kontakte liegen zudem mehrheitlich in längeren Emailberatungen vor, wo die Anzahl Kontakte in zusammenfassenden Kategorien (z.B. 6-10 Kontakte) angegeben ist.

#### 4.4 Operationalisierung der Wirkfaktoren

Ein umfassendes Modell für die Operationalisierung von Wirkfaktoren zugunsten der inhaltsanalytischen Evaluation von Emailberatungen ist gemäss der analysierten Forschungsliteratur nicht vorhanden (siehe Kapitel 3.4). Die Grundlagen für die Indikatoren leiten sich primär aus theoretischen Diskussionen sowie umfragebasierten empirischen Untersuchungen ab, welche vorliegende Forschungserkenntnisse beinhalten (vgl. Kapitel 3.3), als auch von den handlungsorientierten Anleitungen, welche das Schulungs- und Beratungskonzept von SafeZone.ch umfasst (vgl. Kapitel 4.1 und 4.2). Zusammenfassend sind folgende allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren für die Emailberatung relevant:

##### Allgemeine Wirkfaktoren

- Therapeutische Beziehung
- Ressourcenaktivierung
- Problemaktivierung
- Motivationale Klärung
- Problembewältigung

##### Spezifische Wirkfaktoren

- Psychologische Anonymität
- Asynchronität
- Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes
- Lagerfähige und immaterielle Beratung
- Beratung als Ko-Produktion
- Psychische Entkoppelung mit Imagination und Projektion

In nachstehender Tabelle sind die Wirkfaktoren gemäss Wirkungsmodell der Emailberatung von SafeZone.ch mit den entsprechenden Indikatoren und Verweis auf wichtige Quellen operationalisiert. Die Operationalisierung zeigt übergeordnet auf, dass allgemeine gleichwohl wie

---

<sup>77</sup> Die zwei weiteren Abschlussmails (a) standardisiertes Email durch Berater/in mit Verweis auf Schliessen der Akte, b) automatisches Email mit Information zu Schliessen der Akte) werden nicht mitgerechnet, da auf diese Emails keine Antworten mehr erfolgen).

spezifische Wirkfaktoren auf der Ebene der Interventionen, auf welcher die Indikatoren formuliert sind, höchst spezifisch für die Emailberatung festzulegen sind. Die Evaluation der Emailberatung von SafeZone.ch beinhaltet in diesem Sinne einen systematischen Zugang auf der Ebene der Interventionen, welcher als innovativer Beitrag für die Beratungspraxis ebenso wie die Forschung verstanden werden kann.

**Tabelle 6: Operationalisierung der Wirkfaktoren**

<b>Allgemeiner Wirkfaktor (gemäss Grawe): Therapeutische Beziehung<sup>78</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Anrede:</b> Adressatengerechte Anrede; Begründung/Vereinbarung der gewählten Ansprache (Bitte des Users, sich zu duzen oder usergewählte Du-Form in zweiter Email)</li><li>▪ <b>Persönliches Vorstellen:</b> Einleitung bei der ersten Email</li><li>▪ <b>Klientenzentrierte Sprache</b> mit Berücksichtigung des Klientenprofils inkl. Anpassung der Sprache, Struktur, Volumen hinsichtlich a) Gendersensibilität; b) Sensibilität für Alter, c) Sensibilität für Betroffenheit</li><li>▪ <b>Grammatik:</b> Ausdruck von Respekt durch Vermeiden von Rechtschreib- und Grammatikfehlern<sup>79</sup></li><li>▪ <b>Anteilnahme:</b> Ausdruck von Verständnis, Wärme und Freundlichkeit, z.B. auch über Metaphern</li><li>▪ <b>Toleranz:</b> Ausdruck von Toleranz durch Vermeiden von Werturteilen, keinen Druck aufsetzen, Vorschläge formulieren, nach Wünschen fragen</li><li>▪ <b>Begleitung:</b> Ausdruck der steten Begleitung und Beratung wie „ich werde sie weiterhin beraten, ich bleibe ihre Beraterin“</li><li>▪ <b>Einladung,</b> sich auf gemeinsamen Weg / Ko-Produktion zu begeben</li><li>▪ <b>Fragestellungen:</b> Differenzierte Überprüfung von Hypothesen durch Fragen</li><li>▪ <b>Emotionen:</b> Verwendung spezifischer Möglichkeiten für emotionalen Ausdruck über Textzeichen wie Emoticons, Ausrufezeichen</li></ul>
<b>Allgemeiner Wirkfaktor (gemäss Grawe): Ressourcenaktivierung<sup>80</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Soziale Ressourcen:</b> Frage nach sozialen Ressourcen</li><li>▪ <b>Hobby:</b> Frage nach weiteren Ressourcen wie Freizeitbeschäftigung etc. (z.B. mittels Copingfragen, Komplimenten) etc.</li><li>▪ <b>Andere Ressourcen:</b> Allgemeiner Ausdruck von Wertschätzung für Ressourcen, Fähigkeiten und Interessen der ratsuchenden Person</li><li>▪ <b>Appell an Aktivität:</b> Aufforderung und Unterstützung zur aktiven Mitarbeit und Ermutigung, vorhandene Ressourcen aktiv zu nutzen (z.B. mit Einladung zu Experimenten, Aufgaben)<sup>81</sup></li><li>▪ <b>Stärkung</b> bereits erfolgreich angewandter Lösungsstrategien</li></ul>
<b>Allgemeiner Wirkfaktor (gemäss Grawe): Problemaktivierung<sup>82</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Klarheit:</b> Problem inhaltlich klar und präzise benennen, z.B. klare, kurze Sätze</li><li>▪ <b>Paraphrasierung / Reframing</b> von Textstellen der vom Klienten bewusst formulierten und beabsichtigten oder unbewussten Bedeutungsinhalte</li><li>▪ <b>Kontext:</b> Bezugsrahmen herstellen</li><li>▪ <b>Bezugsperson(en)</b> einbeziehen</li><li>▪ <b>Information:</b> Vollständige und korrekte Sachinformationen zwecks Aufklärung und Orientierung</li><li>▪ <b>Beziehung:</b> Verfassen von „Beziehungstext“-Elementen: Verbindung zwischen Sach- und Beziehungsebene</li><li>▪ <b>Erzählung:</b> Aufforderung zum intensiven Erzählen</li></ul>
<b>Allgemeiner Wirkfaktor (gemäss Grawe): Motivationale Klärung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Aufzeigen von Ambivalenz:</b> Klare, neutrale Nennung von Vermutungen und Unklarheiten in Bezug auf problematische Situation des Ratsuchenden in Frageform</li><li>▪ <b>Anliegen:</b> Klärung des Auftrags und der Anliegen an den Lösungsprozess</li><li>▪ <b>Transparenz:</b> Übereinstimmung von Klient/in und Berater/in hinsichtlich der Ziele und Aufgaben der Beratung, gemeinsame Zielsetzung)</li></ul>

<sup>78</sup> Vgl. Ball 2006; Brunner 2006; Hartel 2008; Weissenböck et al. 2006.

<sup>79</sup> Vgl. Ball 2006

<sup>80</sup> Vgl. Hartel 2008; Klapproth/Niemann 2000; Weissenböck et al. 2006.

<sup>81</sup> Vgl. Klapproth/Niemann 2000.

<sup>82</sup> Vgl. Ball 2006; Brunner 2006.

<b>Allgemeiner Wirkfaktor (gemäss Grawe): Problembewältigung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Weiterführung:</b> Ermutigung zum Erfassen einer weiteren Email<sup>83</sup></li><li>▪ <b>Grussformel</b> zum Abschluss</li><li>▪ Lösungsorientierung: Klare Strukturierung des Hauptteils mit Paraphrasierung der Problemlage (tendenziell kürzer) und Vorschlag zu Lösungsfindung (tendenziell länger)</li><li>▪ <b>Alternativen:</b> Begründetes Aufzeigen von Problemlösungswegen in Form von Vorschlägen und Alternativen inkl. Formulierung von spezifischen, attraktiven, realistischen, messbaren Teilzielen mit Besprechung möglicher erster Schritte, Überprüfung des Prozesses anhand einfacher Indikatoren/Fragen (z.B. Konsumbeobachtung/-tagebuch oder Verhaltensanalyse als Auftrag)<sup>84</sup></li><li>▪ <b>Beispiele:</b> Aufzeigen von Beispielen, z.B. Verweis auf Person in ähnlicher Situation</li><li>▪ <b>Triage</b> aufzeigen</li><li>▪ <b>Nachfragen</b>, ob vorgeschlagenes Vorgehen Klient annehmbar erscheint</li><li>▪ <b>Grenzen:</b> Klares Aufzeigen von Grenzen der Beratung</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Psychologische Anonymität</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Anonymität:</b> Verweis auf Anonymität der Beratung, allgemein und spezifisch bei Paraphrasierung von intimer, schambesetzter Inhalte<sup>85</sup></li><li>▪ <b>Sicherheit:</b> Stärkung des Sicherheitsgefühls/Vertrauen schaffen: impliziter Hinweis auf Schweigepflicht/Vertraulichkeit anstelle des Anonymitätsverweises (Vertrauen/Offenheit wertschätzend würdigen, erwähnen, dass Geschriebenes «unter uns» bleibt)</li><li>▪ <b>Akzeptanz für Scham:</b> Ausdruck einer akzeptierenden, wohlwollenden Haltung für schambesetzte Inhalte</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Asynchronität</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Divergenz:</b> Verweis auf zeitliche Divergenz zwischen Antwort und Zeitpunkt, in dem ratsuchende Person Anfrage verfasste (evtl. Hinweis auf allenfalls bereits stattgefundenen Entwicklungen)</li><li>▪ <b>Verfügbarkeit:</b> Erläuterung, dass Beratung verfügbar ist und in welchem Zeitraum eine Antwort des Beraters zu erwarten ist (evtl. Hinweis auf technische Rahmenbedingungen)</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Niederschwelligkeit:</b> Verweise in Textstellen auf Niederschwelligkeit der Emailberatung, z.B. auch für Bezugspersonen</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Lagerfähige und immaterielle Beratung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Transfer:</b> Verweis auf mehrmaliges Lesen / Aufbewahren des Emails</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Beratung als Ko-Produktion</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Permissive Sprache:</b> Anwendung von permissiver, sprich toleranter Sprache mit Öffnung von Handlungsmöglichkeiten</li><li>▪ <b>Team:</b> Verweis auf gemeinsame Lösungsgestaltung inkl. klarer Rollenklärung und Verantwortlichkeiten und Fachkraft als Begleiter/in</li><li>▪ <b>Autonomie:</b> Förderung von Selbstreflexion und eigenverantwortlichem Handeln (Hinweis auf Expert/in in eigener Sache)</li><li>▪ <b>Bilanzeffekt:</b> Verweis auf positive Wirkung des Niederschreibens</li><li>▪ <b>Geschichte:</b> Wiederaufnahme von Elementen aus früheren Emails</li></ul>
<b>Spezifischer Wirkfaktor: Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Nickname:</b> Bewahrung der Anonymität des Beraters/der Beraterin durch Anwendung von Nickname</li></ul>

Ergänzend zur Tabelle sind weiter folgende wichtigen Punkte zu beachten:

- **Interventionen des Beraters oder der Beraterin als grundlegende Indikatoren:** Ausgehend von der Zielsetzung der Evaluation sowie vom Beratungsansatz von Grawe werden die Wirkfaktoren primär anhand der Interventionen des Beraters analysiert. Die Analyse schliesst aber gleichwohl die Antworten des Klienten ein, welche unabdingbar für die

<sup>83</sup> Vgl. auch Ball 2006.

<sup>84</sup> Vgl. Klapproth/Niemann 2000.

<sup>85</sup> Vgl. Schultze 2007, S. 2.

umfassende Auswertung verschiedener Wirkfaktoren sind. Der Aspekt der Beratung als Ko-Produktion wird damit in der Evaluation umfassend berücksichtigt.

- **Beschränkte Möglichkeit der Operationalisierung:** Einige allgemeine Wirkfaktoren lassen sich mit Blick auf die textbasierte Analysemethode nur beschränkt operationalisieren. Dies betrifft insbesondere den Wirkfaktor «Problemaktivierung», für den Grawe auf der Ebene der Interventionen etwa das Aufsuchen von realen Problemsituationen, Rollenspiele und Imaginationsübungen konzipiert, welche im Kontext der Emailberatung nicht oder nur teilweise umsetzen lassen. Zudem ist davon auszugehen, dass sich zahlreiche spezifische Wirkfaktoren (etwa die Wirkung des Niederschreibens, des wiederholten Lesens und/oder der positiven Wahrnehmung der beratenden Person durch die ratsuchende Person) nur beschränkt eruieren lassen, da sie im Text nicht genannt werden.
- **Komplexe Wirkungszusammenhänge:** Verschiedene Interventionen beziehen sich auf mehrere Wirkfaktoren. Die Tabelle teilt die operationalisierten Interventionen zugunsten der vereinfachten Codierung jeweils einem Wirkfaktor zu. Zusammenhänge lassen sich in der Auswertung ausführen.

Diese Punkte bilden einen wichtigen Referenzrahmen für die Auswertung der Beratungsergebnisse.

## 5 Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Verlaufs- und Inhaltsanalyse der Emailberatung von SafeZone.ch präsentiert. Die Analysen basieren auf einem Gesamtkorpus von 1'088 anonymisierten Emailberatungen (N=1'088 Personen). Die Emailberatungen fanden zwischen dem 11.4.2014 und dem 5.7.2017 statt.

Die nachfolgenden Unterkapitel geben Auskunft über das Profil der ratsuchenden Personen, die Beratungsverläufe sowie die Beratungsinhalte. Konkret werden die folgenden spezifischen Fragestellungen beantwortet:

- Wie sind die Beratungsverläufe (Anzahl Email-Kontakte, Länge der Kontakte, Abbrüche bzw. Abschlüsse, Anfrage von Betroffenen vs. Angehörigen)?
- Zu welchen Zeiten (Wochentag, Tageszeit) treffen Anfragen von Ratsuchenden ein?
- Zu welchen Suchtproblematiken (Substanzen, Verhaltenssüchte) werden Fragen gestellt?
- Was sind häufige Anfragetypen?
- Was sind typische Fragen?
- Welches sind häufige situative Kontexte (z.B. Rat in Kontext von Beziehungsproblemen etc.)?
- Welche situativen Kontexte liegen beim Abschluss einer Beratung vor? Inwiefern lassen sich Muster erkennen?

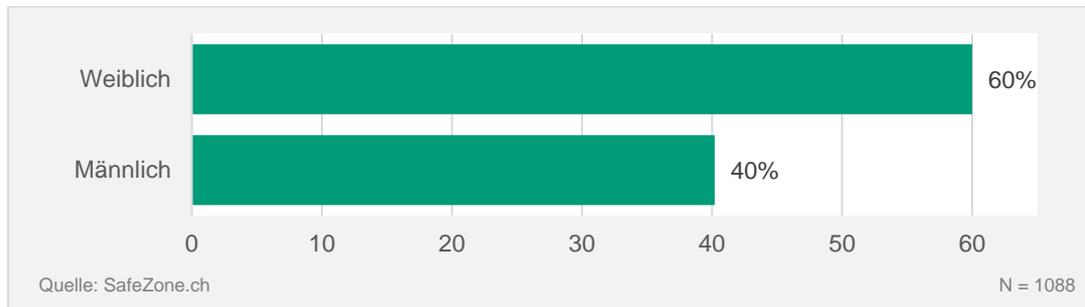
### 5.1 Profil der ratsuchenden Personen

Anhand der nachfolgenden Abbildungen wird das Profil der insgesamt N=1'088 ratsuchenden Personen beschrieben. Von Interesse sind hierbei die Personencharakteristika Geschlecht, Sprache, Alter sowie Betroffenheit (zur Operationalisierung vgl. Kapitel 4.3).

#### 5.1.1 Geschlecht

In Abbildung 2 ist der prozentuale Anteil der weiblichen und männlichen Ratsuchenden dargestellt. Es ist ersichtlich, dass es mehr weibliche Ratsuchende (60%) als männliche Ratsuchende (40%) gibt. 2 Personen (0.2%) machen keine Angabe zu ihrem Geschlecht.

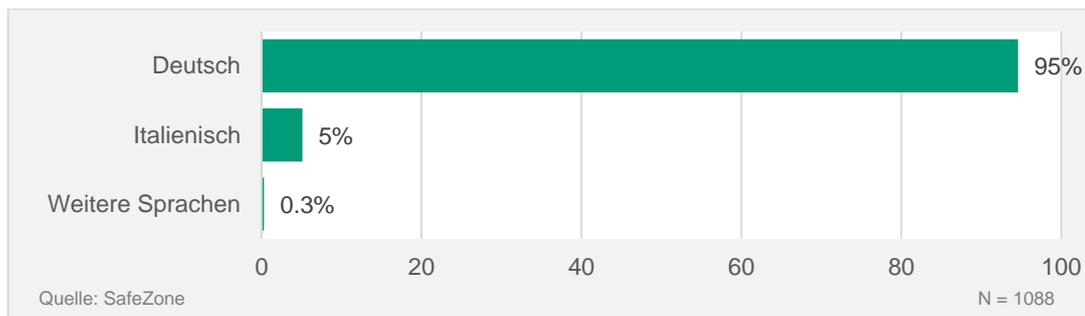
**Abbildung 2: Geschlecht**



### 5.1.2 Sprache

Abbildung 3 informiert über die Sprache der ratsuchenden Personen. Die grosse Mehrheit der Personen kommuniziert in Deutsch (95%). Weitere 5% kommunizieren in Italienisch, 2 Personen in Englisch (0.2%) und eine Person in Schweizerdeutsch (0.1%). Die Beratungen von SafeZone.ch wurden bis August 2017 nur auf Deutsch und Italienisch angeboten, daher sind im untersuchten Korpus noch keine französischsprachigen Ratsuchenden zu verzeichnen.

**Abbildung 3: Sprache**

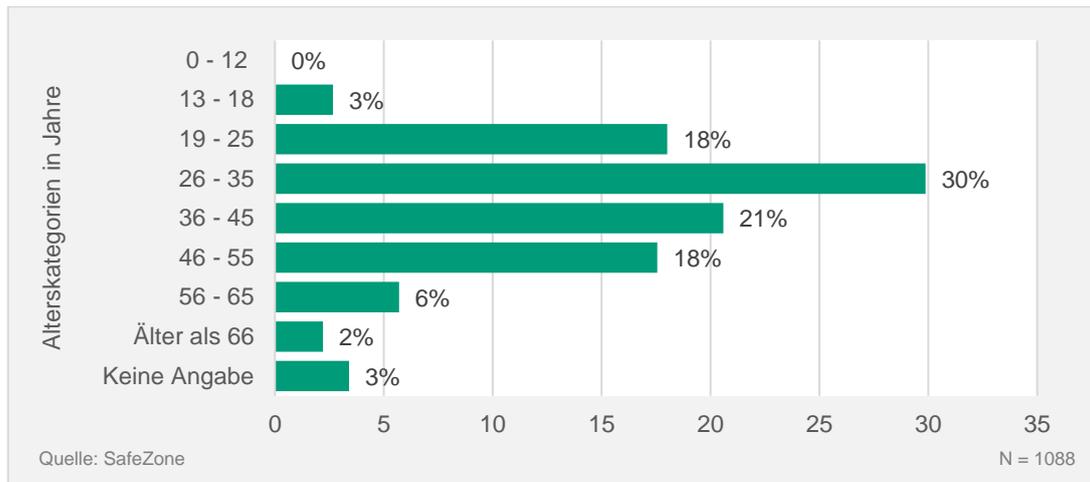


### 5.1.3 Alter

Angaben zum Alter der ratsuchenden Personen sind der Abbildung 4 zu entnehmen. Für jede der vordefinierten Alterskategorien sind die Häufigkeiten (in %) dargestellt. Die Abbildung zeigt, dass die grosse Mehrheit der ratsuchenden Personen (87%) zwischen 19 und 55 Jahre alt ist. Unter diesen melden sich am häufigsten Personen der Altersgruppe 26-35 Jahre. Die Personengruppe unter 12 Jahren ist nicht vertreten. Von 37 Personen (3%) ist im untersuchten Gesamtkorpus keine Altersangabe vorhanden.<sup>86</sup>

<sup>86</sup> Die Fälle in der Kategorie „Keine Angabe“ sind primär auf die Einführungsphase von SafeZone.ch zurückzuführen. Die Altersangabe ist gemäss dem aktuellem System technisch obligatorisch.

Abbildung 4: Alter



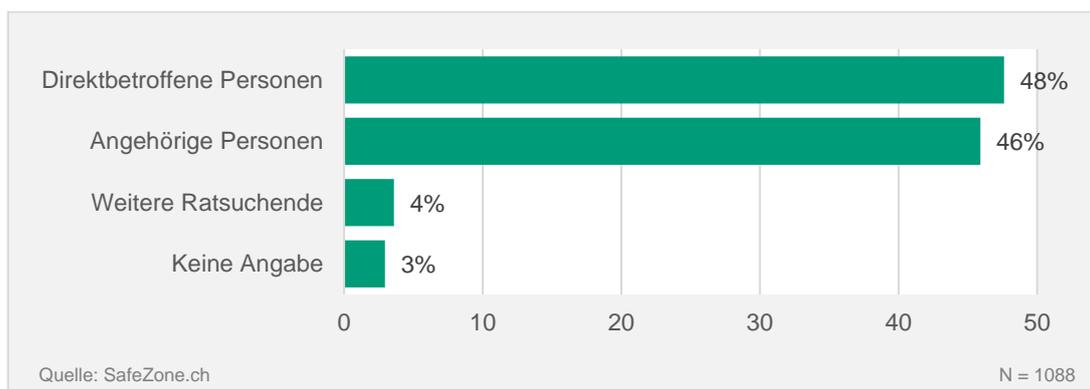
### 5.1.4 Art der Betroffenheit

Die nachstehende Abbildung gibt Auskunft über die Art der Betroffenheit der Ratsuchenden. Damit ist gemeint, in welcher Rolle sich die Personen an SafeZone.ch wenden, das heisst, ob sie Direktbetroffene, Angehörige oder andere Ratsuchende sind (zur Operationalisierung vgl. Kapitel 4.3).

Die Abbildung zeigt, dass knapp die Hälfte der ratsuchenden Personen Direktbetroffene (48%) sind. Ebenfalls knapp die Hälfte der ratsuchenden Personen sind Angehörige (46%). Zu diesen zählen Partnerinnen und Partner (20%), Eltern (11%), Kinder (5%), weitere Verwandte wie Enkel/Enkelin, Schwägerinnen/Schwager (2%) und Geschwister (3%). Als Angehörige wurden auch Freunde/Peers (5%) subsumiert aufgrund ihrer meist engen Beziehung zur direktbetroffenen Person.

Eine Minderheit von 4% der Ratsuchenden gehören der Kategorie andere Ratsuchende an. Zu diesen zählen Nachbarn (0.6%), Auszubildende (0.9%), Fachleute der Regelversorgung (0.5%), Studierende (2%) sowie Arbeitskolleg/innen (0.1%). 3% der Ratsuchenden machen keine Angabe zu ihrer Betroffenheit.

Abbildung 5: Betroffenheit

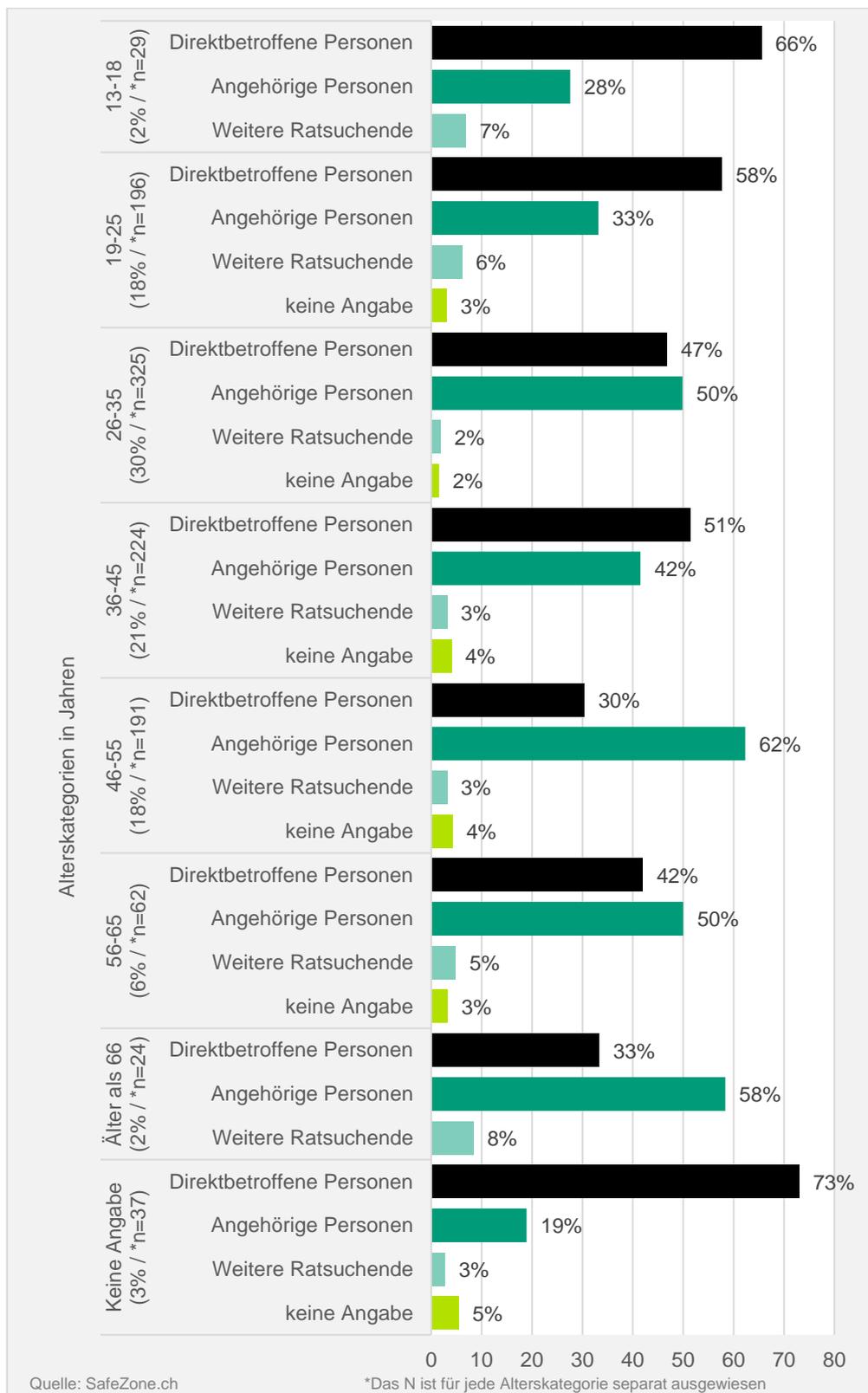


Die unterstehende Abbildung 6 gibt eine detailliertere Antwort auf die Frage, wie die Art der Betroffenheit in Bezug auf die verschiedenen Alterskategorien aussieht.

Auffallend ist, dass die beiden jüngsten Altersgruppen, also die 13- bis 25-Jährigen, in erster Linie aus Selbstbetroffenheit Rat ersuchen. Jedoch deutlich häufiger in der Rolle eines Ange-

hören melden sich Personen zwischen 46 und 55 Jahren bzw. über 66-Jährige. Eine vergleichbare Anzahl Direktbetroffener und Angehöriger ist bei den 26- bis 45-Jährigen ebenso wie bei den 56-65-Jährigen zu finden.

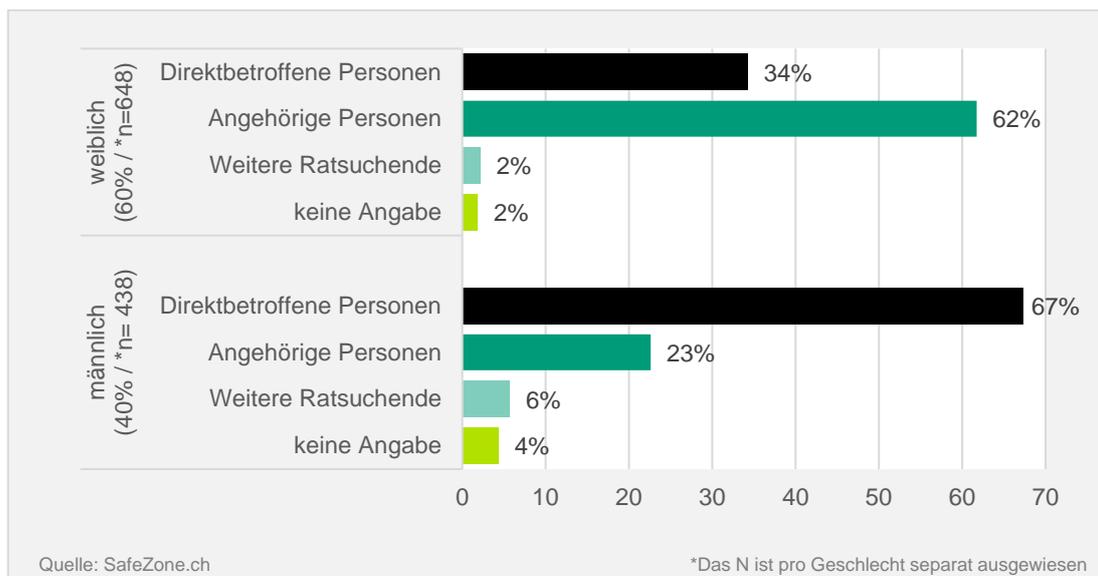
**Abbildung 6: Betroffenheit nach Alter**



Die Abbildung 7 zeigt, wie die Art der Betroffenheit in Bezug auf die beiden Geschlechter aussieht. Zu beachten ist, dass es insgesamt mehr weibliche (60%) als männliche (40%) Ratsuchende gibt.

In der Grafik fällt auf, dass sich Frauen häufiger als Angehörige melden, Männer hingegen häufiger als Direktbetroffene. Bei der Kategorie andere Ratsuchende (z.B. weiter entfernte Bekannte, Student/innen etc., vgl. Kapitel 5.1.4) und jenen ohne Geschlechtsangabe gibt es keine Geschlechtsunterschiede bezüglich Betroffenheit, wobei es sich auch um eine relativ kleine Personenzahl handelt.

**Abbildung 7: Betroffenheit nach Geschlecht**



## 5.2 Verlauf der Emailberatung

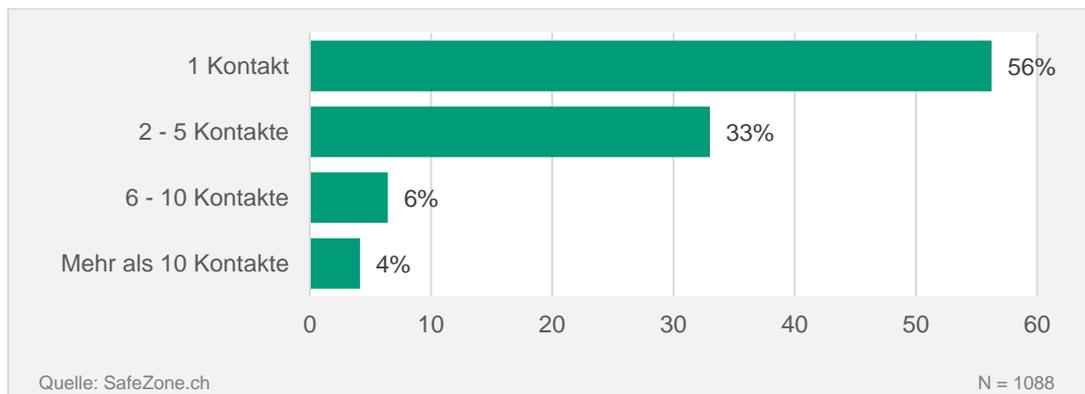
Anhand der nachfolgenden Unterkapitel werden die Beratungsverläufe genauer beschrieben. Hierzu gehören die Anzahl Email-Kontakte pro Beratung, zu welchem Zeitpunkt die Anfrage der Ratsuchenden eintreffen (Wochentag und Tageszeit), wie lange die Ratsuchenden auf eine Antwort warten (Zeitintervall zwischen der Anfrage und der ersten Antwort der Fachperson), wie lange die Beratungen dauern (Zeitintervall zwischen der Anfrage und der letzten Antwort) und wie die Beratungen abgeschlossen werden.

### 5.2.1 Anzahl Email-Kontakte

Einen Überblick über die Anzahl Email-Kontakte während einer Beratung gibt Abbildung 8. Ein Email-Kontakt entspricht einem Emailwechsel zwischen der ratsuchenden Person und der Fachperson, wobei die Anzahl Email-Kontakte in Anlehnung an Hartel (2008) in vier Kategorien eingeteilt werden (zur Operationalisierung vgl. Kapitel 4.3).

Wie in der Abbildung 8 zu sehen ist, kommt es am häufigsten (56%) zu einmaligen Emailwechseln (1 Kontakt); 33% der Emailberatungen bestehen aus 2 bis 5 Kontakten. Als Vergleich, die Studie von Niemann/Klapproth (2000) verweist auf einen Prozentsatz von 85,7% analysierter Emails, die «nur» aus einer Anfrage und einer Antwort bestanden.

**Abbildung 8: Anzahl Email-Kontakte**

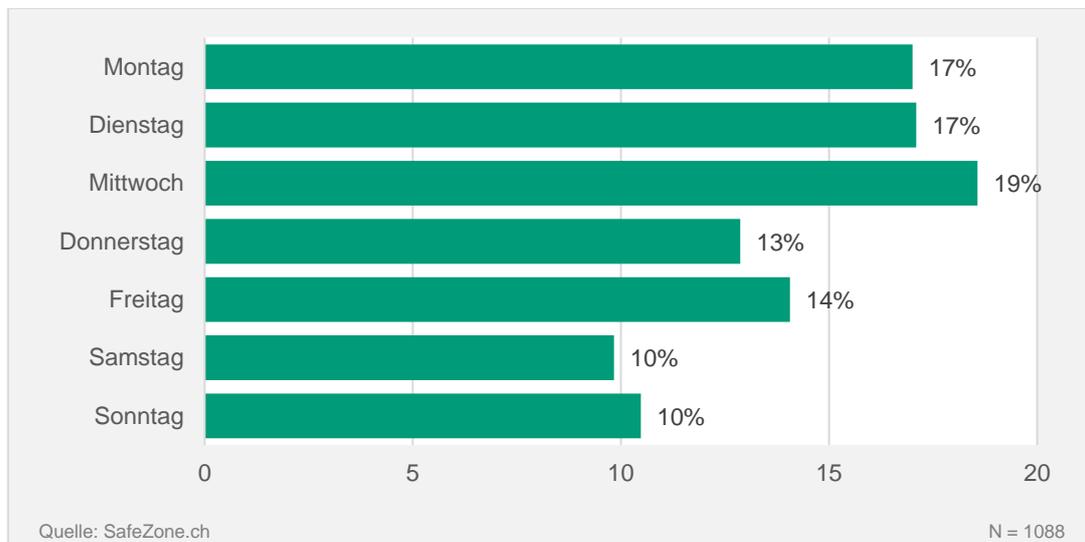


### 5.2.2 Zeitpunkt der Anfrage

Die folgenden zwei Abbildungen informieren über den Zeitpunkt der Anfrage, also an welchen Wochentagen (Abbildung 9) und zu welcher Tageszeit (Abbildung 10) die Anfragen der ratsuchenden Personen eingehen.

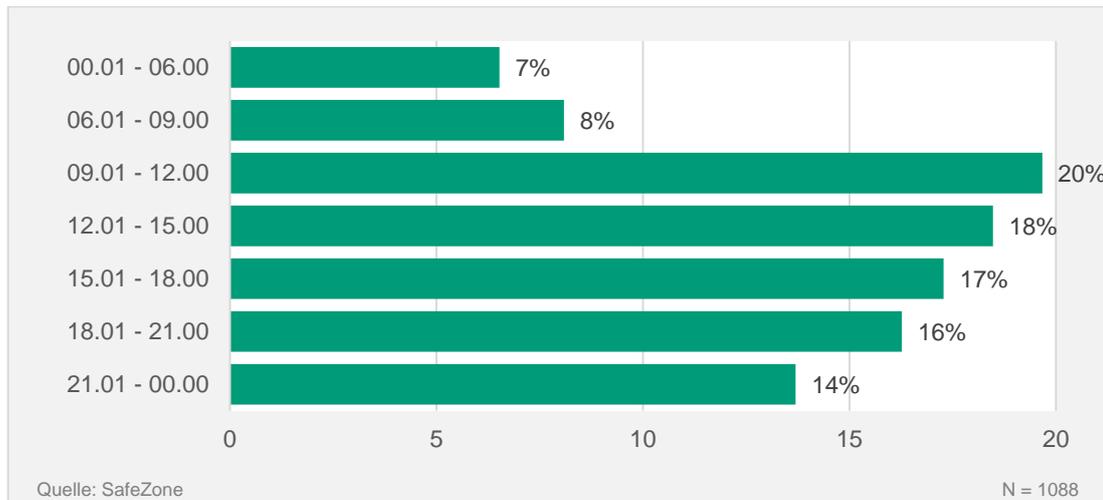
In Bezug auf den Wochentag zeigt sich, dass Personen an allen Wochentagen ähnlich häufig nach Rat suchen. Tendenziell gehen mehr Anfragen am Wochenanfang ein und weniger am Wochenende.

**Abbildung 9: Zeitpunkt der Anfrage I**



In Bezug auf die Tageszeit ist zu sehen, dass die Mehrheit der Anfragen zwischen 9 Uhr morgens und Mitternacht eingehen (85%). Ratsuchende wenden sich vor allem tagsüber an SafeZone.ch und vergleichsweise etwas weniger am Abend. Eine Minderheit der Anfragen gehen in der Nacht (7%) respektive in den frühen Morgenstunden ein (8%).

Abbildung 10: Zeitpunkt der Anfrage II



### 5.2.3 Zeitintervall zwischen Anfrage und Antwort der Fachperson

Abbildung 11 illustriert, wie lange die Ratsuchenden ausgehend von einer ersten Anfrage auf eine erste Antwort von der Fachperson warten. Abgebildet sind die Zeitintervalle zwischen der Anfrage der ratsuchenden Person und der ersten Antwort der Fachperson in Stunden.

Gemäss Vorgaben von SafeZone.ch ist eine Antwort der Fachperson auf die erste Anfrage innert 72 Stunden vorgesehen.<sup>87</sup> Aus der Grafik wird ersichtlich, dass diese Vorgabe weitgehend eingehalten wird: Die grosse Mehrheit der Anfragen wird innerhalb von 72 Stunden beantwortet (90%). Drei Viertel der Personen erhalten sogar bereits nach 48 Stunden eine Antwort auf ihre Anfrage (76%). Dies ist aus externer Sicht und unter Berücksichtigung der Organisationsanlage der Emailberatung von SafeZone.ch ein sehr gutes Ergebnis.

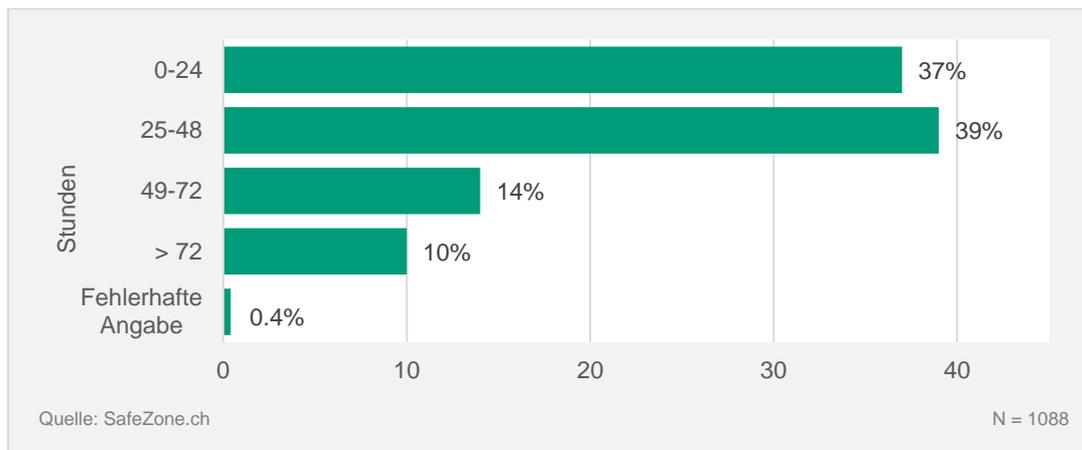
Eine Minderheit der Emails wird erst nach 72 Stunden beantwortet (10%); vereinzelt finden sich sehr stark verzögerte Antworten.<sup>88</sup> Teilweise sind diese stark verzögerten Antworten durch Ferienabwesenheiten der Berater/innen zu begründen. In der Regel erwähnen die Fachpersonen ihre verzögerte Antwort (vgl. auch Kapitel 6.3.2).<sup>89</sup> Ausserdem ist zu berücksichtigen, dass sich die Standardvorgabe von 72 Stunden auf Wochentage bezieht, während die Analyse nicht zwischen Wochentagen und Wochenenden unterscheidet. Dies impliziert, dass die Anzahl der innerhalb der Standardvorgabe erfolgten Antworten eher sogar noch grösser ist.

<sup>87</sup> Diese Standardvorgabe gilt explizit für den Zeitraum zwischen erster Anfrage und Antwort der Fachperson. Die Intervalle zwischen den Emails der ratsuchenden Person und Fachperson im weiterführenden Emailwechsel werden individuell festgelegt.

<sup>88</sup> Die Kategorie «> 72 Stunden» setzt sich wie folgt zusammen: 73-96 Std.: 6%, 97-120 Std.: 2%, 121-144 Std.: 1%, 145-168 Std.: 0.3%, 167-192 Std.: 0.2%, >192 Std.: 1.1%.

<sup>89</sup> Bei 4 Kontakten (0.4%) kann kein Zeitintervall berechnet werden, da in der Dokumentenakte aufgrund eines technischen Fehlers das Antwortdatum zeitlich vor dem Anfragedatum liegt.

Abbildung 11: Zeitintervall zwischen Anfrage und Antwort

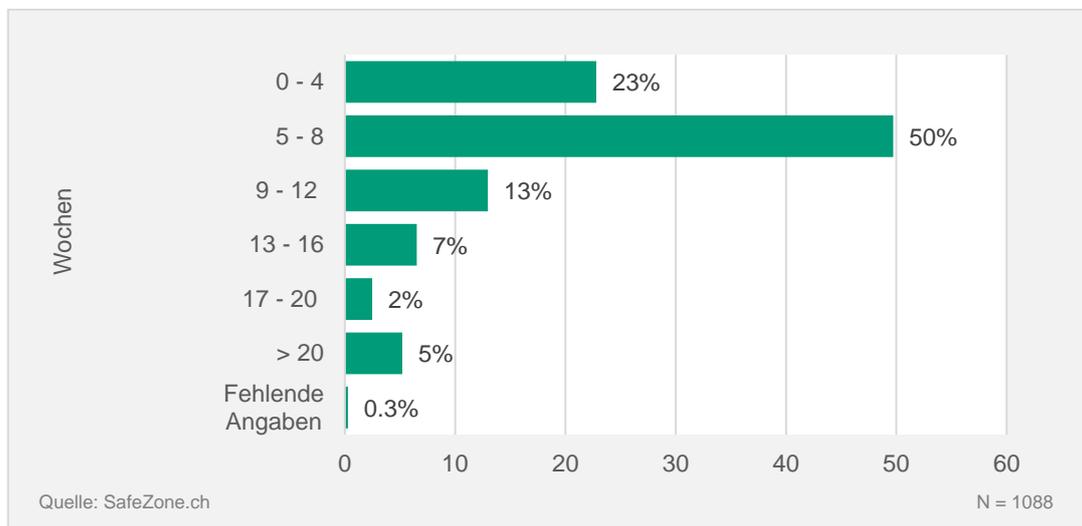


### 5.2.4 Dauer der Beratung

Informationen über die Dauer der Beratung liefert Abbildung 12. Dargestellt sind die Zeitintervalle zwischen der Anfrage und dem letzten Kontakt (in Wochen). Der letzte Kontakt besteht gemäss Standardvorgaben aus dem personalisierten Reminder der Fachperson an die ratsuchende Person (zur Operationalisierung siehe Kapitel 4.3). Dieser Reminder verschickt die Fachperson, wenn die ratsuchende Person während sechs Wochen inaktiv bleibt. Die Beratungsakte wird geschlossen, wenn nach dem Reminder innert einer Woche keine Antwort von der ratsuchenden Person erfolgt.

Es zeigt sich, dass die grosse Mehrheit der Beratungen innerhalb von 8 Wochen abgeschlossen wird (73%). Am häufigsten erstrecken sich die Beratungen über 5-8 Wochen (50%). Selten dauern die Beratungen länger als 8 Wochen (insgesamt 27%).<sup>90</sup>

Abbildung 12: Dauer der Beratung



### 5.2.5 Abschluss der Beratung

Die nachfolgenden Ausführungen geben Auskunft darüber, wie die Emailberatungen abgeschlossen werden. Die Kategorien zum Erfassen des Abschlusses einer Beratung stützen sich einerseits auf die Forschungsgrundlagen (vgl. Kapitel 3.3.5), in welchen zwischen definiertem

<sup>90</sup> Bei 3 Beratungen (0.3%) kann kein Zeitintervall berechnet werden, da Dokumentenakte aufgrund eines technischen Fehlers in der Dokumentenakte das letzte Antwortdatum zeitlich vor dem Anfragedatum liegt.

und undefiniertem Abschluss unterschieden wird, sowie andererseits auf das Standardvorgehen von SafeZone.ch (insbesondere hinsichtlich personalisiertem Reminder, vgl. Kapitel 4.3):

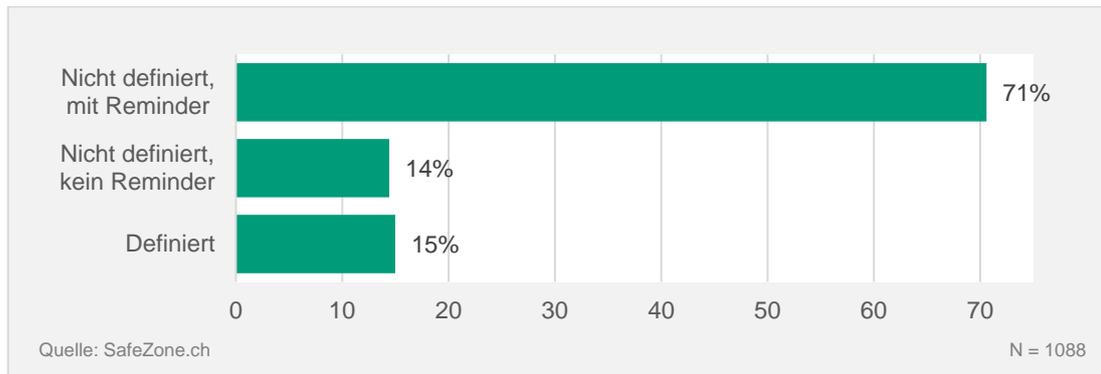
- Definiert ist der Abschluss, wenn die Emailberatung durch gegenseitiges Einvernehmen zwischen den Beratenden und den Klienten beendet wird. Innerhalb dieser Kategorie «Definiert» muss ein Reminder in den meisten Fällen nicht geschickt werden. In wenigen Fällen reagieren Ratsuchende auf Erinnerungsmails (Reminder) und bekunden danach ihr Einverständnis zum Beratungsabschluss, sodass es auf diesem Weg zu einem definierten Abschluss kommt.
- Nicht definiert ist der Abschluss, wenn die Emailberatung ohne vorgängige Ankündigung der ratsuchenden Person oder explizite gegenseitige Vereinbarung zwischen der ratsuchenden Person und der Fachperson beendet wird. Zu berücksichtigen ist hierbei der personalisierte Reminder, welcher die Fachperson gemäss Standardvorgehen von SafeZone.ch vor dem Abschluss der Emailberatung an die ratsuchende Person zu schicken hat. Dies impliziert, dass ein nicht definierter Abschluss erfolgen kann, wenn die ratsuchende Person nicht auf den Reminder der Fachperson reagiert (Kategorie «Nicht definiert, mit Reminder») oder wenn die Fachperson in Abweichung vom Standardvorgehen keinen Reminder schickt (Kategorie «Nicht definiert, ohne Reminder»).

Diese Analyseresultate reihen sich in vorliegende Forschungserkenntnisse ein, welche in identischer Weise aufzeigen, dass nicht definierte Abschlüsse im Kontext der Emailberatung vielmehr eine Regel als eine Ausnahme darstellen (vgl. Kapitel 3.3.5). Für die Interpretation ist dabei wichtig, die (auch einmalige) Verschriftlichung eines Problems und die Lektüre einer Antwort vom Standpunkt der ratsuchenden Person bereits als wichtige Schritte zur potenziellen Problemlösung zu konzeptualisieren. Dies impliziert, einen nicht definierten Abschluss nicht als Beratungsmisserfolg zu verstehen, da ein eigentlicher Abbruch nicht nachgewiesen werden kann. Die basierend auf der Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch gewonnenen Erkenntnisse bestätigten damit den in der Forschung vorliegenden Konsens, Abschlüsse der Emailberatung wertneutral zu verstehen.

Abbildung 13 ist zu entnehmen, dass der Abschluss der Beratung grösstenteils nicht explizit definiert wird (85%). Nur ein kleiner Teil der Beratungen wird durch gegenseitiges Einvernehmen abgeschlossen, sodass definierte Abschlüsse vorliegen (15%). Bei einer Mehrheit der nicht definierten Abschlüsse verschickt die Fachperson jedoch einen Reminder, auf welchen die ratsuchenden Personen aber nicht reagieren (71%). Bei 15% der nicht definierten Beratungsabschlüsse verschicken die Fachpersonen keinen Reminder, bevor sie die Akte schliessen.

Diese Analyseresultate reihen sich in vorliegende Forschungserkenntnisse ein, welche in identischer Weise aufzeigen, dass nicht definierte Abschlüsse im Kontext der Emailberatung vielmehr eine Regel als eine Ausnahme darstellen (vgl. Kapitel 3.3.5). Für die Interpretation ist dabei wichtig, die (auch einmalige) Verschriftlichung eines Problems und die Lektüre einer Antwort vom Standpunkt der ratsuchenden Person bereits als wichtige Schritte zur potenziellen Problemlösung zu konzeptualisieren. Dies impliziert, einen nicht definierten Abschluss nicht als Beratungsmisserfolg zu verstehen, da ein eigentlicher Abbruch nicht nachgewiesen werden kann. Die basierend auf der Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch gewonnenen Erkenntnisse bestätigten damit den in der Forschung vorliegenden Konsens, Abschlüsse der Emailberatung wertneutral zu verstehen.

Abbildung 13: Abschluss der Beratung



### 5.3 Inhalt der Emailberatung

Anhand der folgenden Unterkapitel werden die Beratungsinhalte näher beschrieben. Hierzu gehören die substanzgebundenen und substanzungebundenen Suchtproblematiken als Hauptinhalte der Emailberatung sowie der erweiterte Kontext der Suchtproblematiken, die Art der Anfrage, typische Fragen und die Triage. Hinsichtlich der Hauptinhalte ist übergeordnet festzuhalten, dass im analysierten Gesamtkorpus deutlich häufiger Anfragen zu substanzgebundenen Suchtproblematiken (N=1'158) im Vergleich zu substanzungebundenen Suchtproblematik (N=167) gestellt werden.

#### 5.3.1 Substanzgebundene Suchtproblematiken

In der Abbildung 14 ist aufgeführt, wie häufig bestimmte substanzgebundene Suchtproblematiken insgesamt Anlass zur Beratungsanfrage geben. Übergeordnet ist zu beachten, dass Personen im Rahmen einer Anfrage teilweise Rat zu mehreren Suchtproblematiken ersuchen. Daher weicht die Anzahl substanzgebundener Suchtproblematiken (N=1'158) vom Gesamtkorpus (N=1'088) ab. Von den analysierten Beratungen betreffen zwei Drittel der substanzbezogenen Anfragen Alkohol, Cannabis und Kokain. Etwas seltener ersuchen Personen Rat zu Medikamenten (7%). Als Medikamente werden folgende konkreten Substanzen oder Medikamentenkategorien genannt: Medikamente (nicht näher definiert), allgemein Schmerzmittel, allgemein Schlafmittel, Subutex, Ritalin, Nopicastat, Antidepressiva, Tramadol, Zoldorm, Stilnox, Beruhigungsmittel, Zolidem, Sevre-Long-Retard, Benzodiazepine, Xanax, Surmontil, Palladon, Promethazin. Am seltensten betreffen die Anfragen die Substanzen Amphetamin (6%), Ecstasy, Heroin oder Tabak (jeweils 3%).

Die Kategorie «Andere» umfasst Substanzen, die nur einen sehr kleinen Teil der Anfragen ausmachen (1% oder weniger). Es sind dies Metamphetamin (1%), Ketamin (1%), Pflanzliche Drogen/Pilze (1%), neue Synthetische Drogen (1%), LSD (1%), Substitutionsmittel wie Methadon und Buprenorphin (0.4%), GHB (0.3%), Zucker/Energiedrinks (0.2%), Kaffee (0.1%), Wasserpfeife (0.1%). Zudem liegt bei 7% der substanzbezogenen Anfragen trotz Schilderung einer Substanzproblematik keine konkrete Angabe zur Substanz selbst vor.

Abbildung 14: Substanzgebundene Suchtproblematiken insgesamt

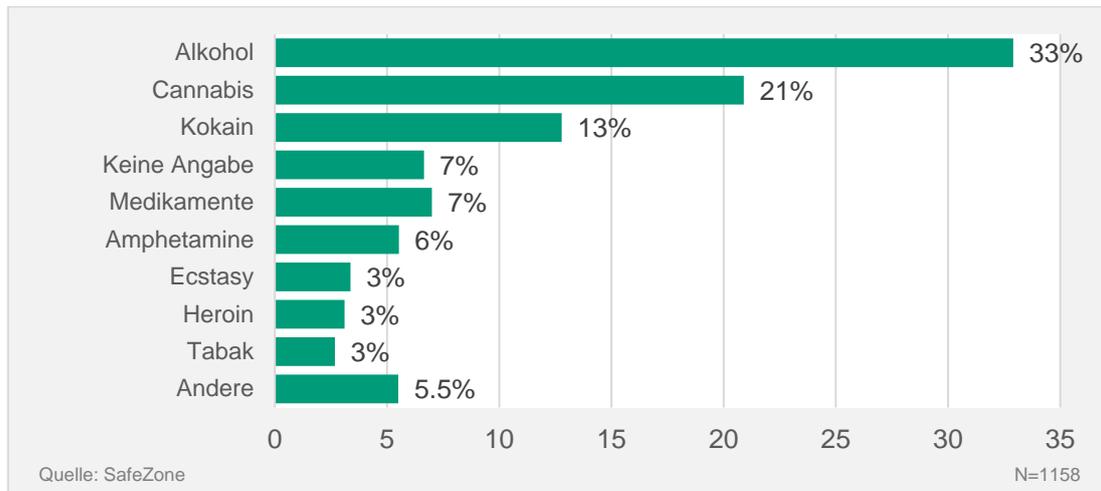


Abbildung 15 zeigt die 5 häufigsten (Top 5) substanzgebundenen Suchtproblematiken pro Alterskategorie. Es zeigt sich, dass insgesamt bei allen Altersgruppen Alkohol und Cannabis am deutlich häufigsten Anlass zur Anfrage geben. Dabei stellt Alkohol bei allen Altersgruppen, ausser bei den zwei Jüngsten (13-18, 19-25), die Hauptsubstanz dar, gefolgt von Cannabis. Bei den 13-25 -Jährigen ist Cannabis die Hauptsubstanz, gefolgt von Alkohol. Weiter befindet sich Kokain bei allen Altersgruppen ausser den über 66-Jährigen in der Top 5.

Abbildung 15: Top 5 der substanzgebundenen Suchtproblematiken pro Alterskategorie

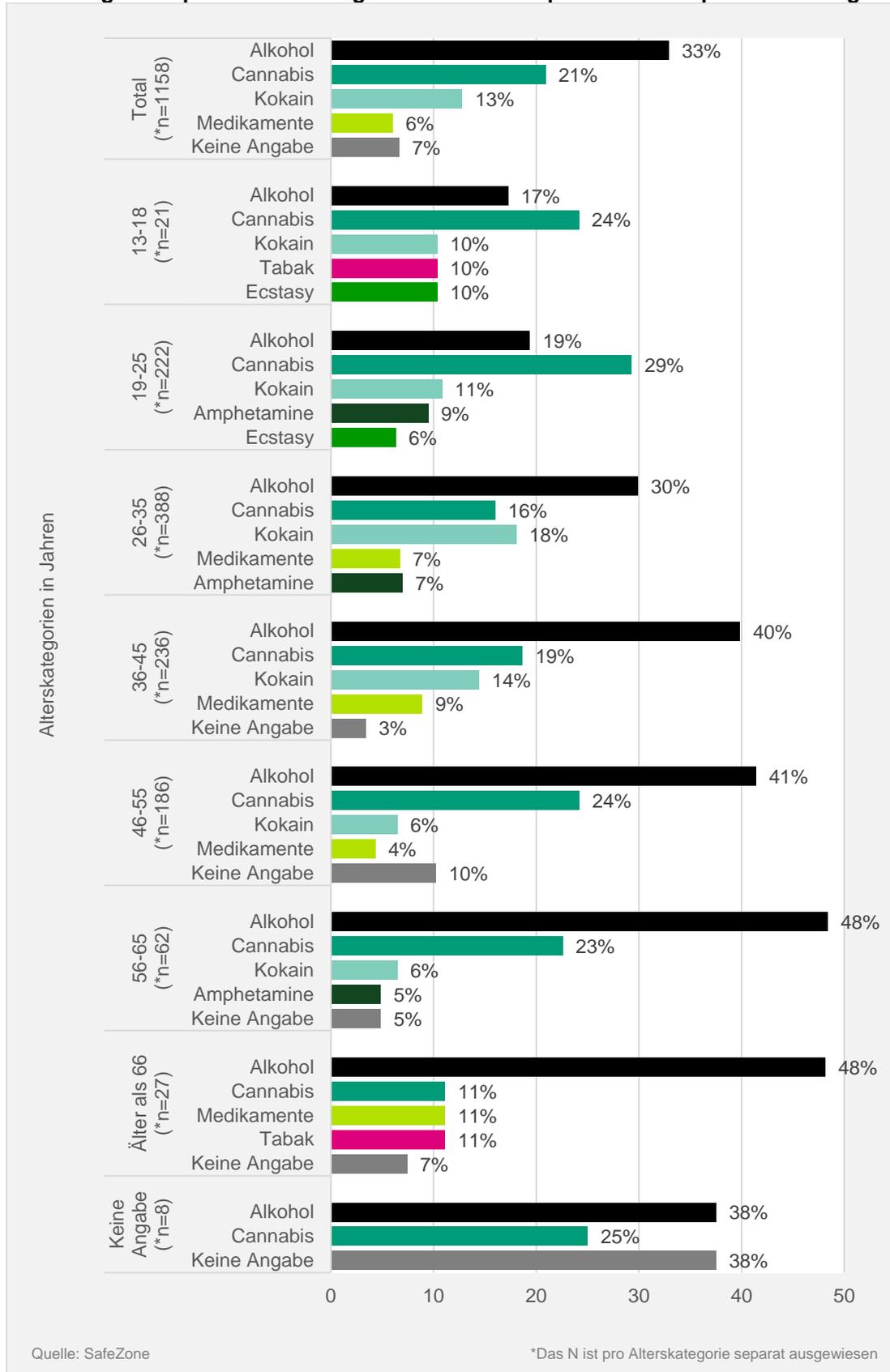
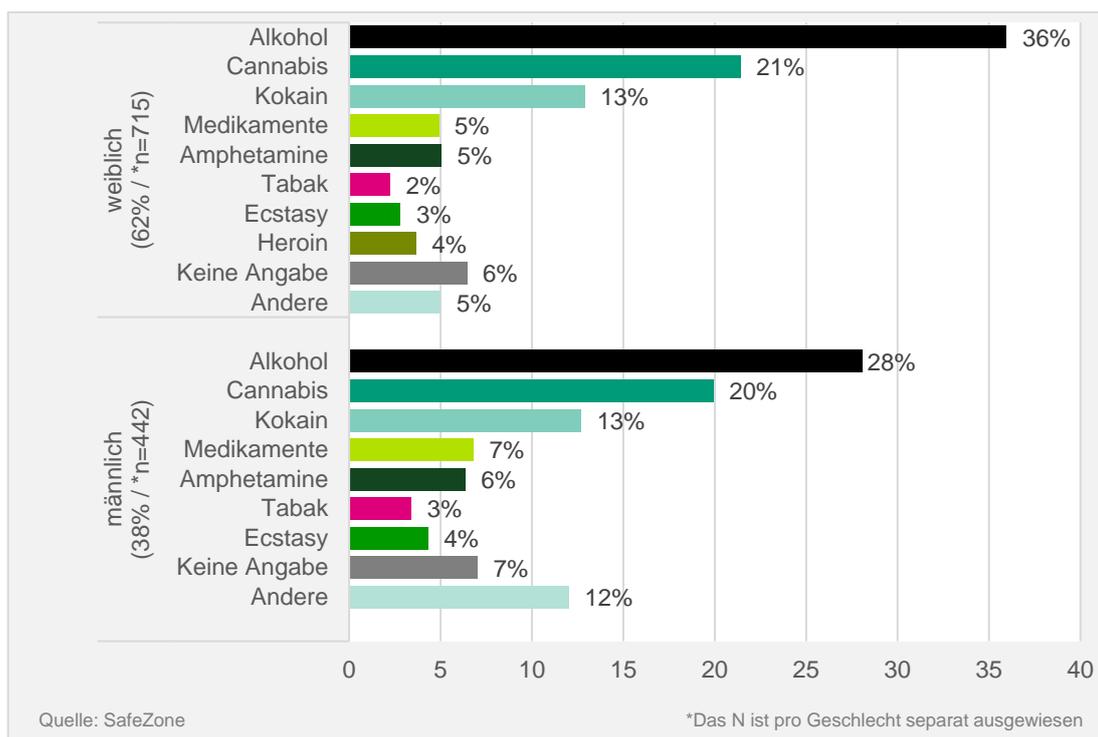


Abbildung 16 weist die Häufigkeiten (in %) der substanzgebundenen Suchtproblematiken jeweils getrennt nach dem Geschlecht aus.

Es findet sich bei beiden Geschlechtern ein vergleichbares Muster. Sowohl bei den weiblichen als auch bei den männlichen Ratsuchenden ist Alkohol die am häufigsten genannte Substanz, gefolgt von Cannabis und Kokain. Bei den weiblichen Personen ist der Anteil an alkoholbezogenen Anfragen jedoch noch grösser (+8%).

Bei den sehr selten erwähnten Substanzen (<7%) sind keine bedeutsamen Geschlechtsunterschiede zu finden.

**Abbildung 16: Substanzgebundene Suchtproblematiken<sup>91</sup> nach Geschlecht**



### 5.3.2 Substanzungebundene Suchtproblematiken

Insgesamt wird im Rahmen der 1'088 analysierten Beratungen lediglich 167mal eine substanzungebundene Suchtproblematik geschildert. Die folgenden Grafiken enthalten aufgrund der kleinen Stichprobengrösse und zugunsten einer besseren Interpretierbarkeit absolute Zahlen und nicht Prozentwerte.

Abbildung 17 führt auf, wie häufig bestimmte substanzungebundene Suchtproblematiken im Gesamtkorpus Anlass zur Beratungsanfrage geben. Über alle Altersgruppen hinweg zeigt sich, dass jeweils ein Viertel der 167 Anfragen pathologisches Spielen (n=42) oder Computerspielabhängigkeit (n=42) betreffen. Etwas seltener ersuchen Personen Rat im Zusammenhang mit Porno-/Sexsucht (n=28), Internetabhängigkeit (n=21) sowie Kaufsucht (n=12) und Essstörungen (n=12). Eine Minderheit der substanzungebundenen Suchtproblematiken stellen Handyabhängigkeit (n=6), Kleptomanie (Stehlsucht, n=2) oder TV Sucht (n=1) oder Sucht zu lügen (n=1) dar.

Bei der Interpretation der Analyseergebnisse ist die enge Verknüpfung zwischen einigen suchtungebundenen Problematiken zu berücksichtigen: Die Kategorie «Internetabhängigkeit» be-

<sup>91</sup> Substanzen mit einer Häufigkeit von <1% sind nicht abgebildet.

inhalte mehrheitlich Äusserungen zu einer allgemeinen Internetabhängigkeit, z.B. «Online-sucht». Vereinzelt fällt auch Abhängigkeit von sozialen Netzwerken in diese Kategorie, die sozialen Netzwerke machen jedoch nur einen kleinen Teil der Codings in dieser Kategorie aus. Die Codierung nahm Mehrfachkodierungen vor, ohne zwischen primären und sekundären Suchtverhalten zu unterscheiden. Dies impliziert, dass z.B. jemand allgemein von Online-sucht schrieb, und dann auch noch Computerspielabhängigkeit erwähnte. Somit sind insbesondere die Kategorien „Computerspielabhängigkeit“, „Internetabhängigkeit“ und „Porno/Sex-sucht“ nicht trennscharf auseinander zu halten, sondern gehen in einander über.

**Abbildung 17: Substanzungebundene Problematiken**

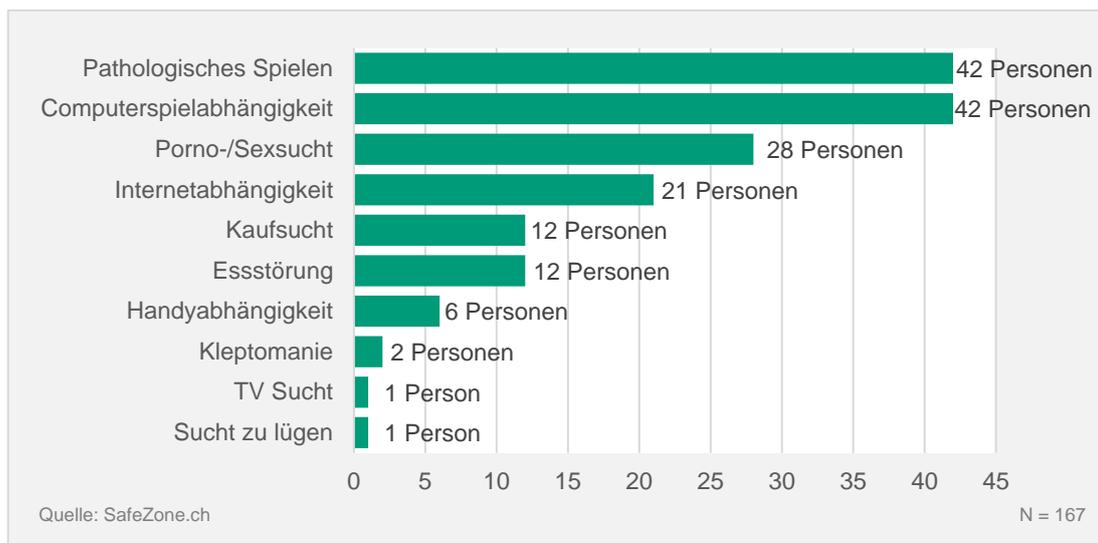
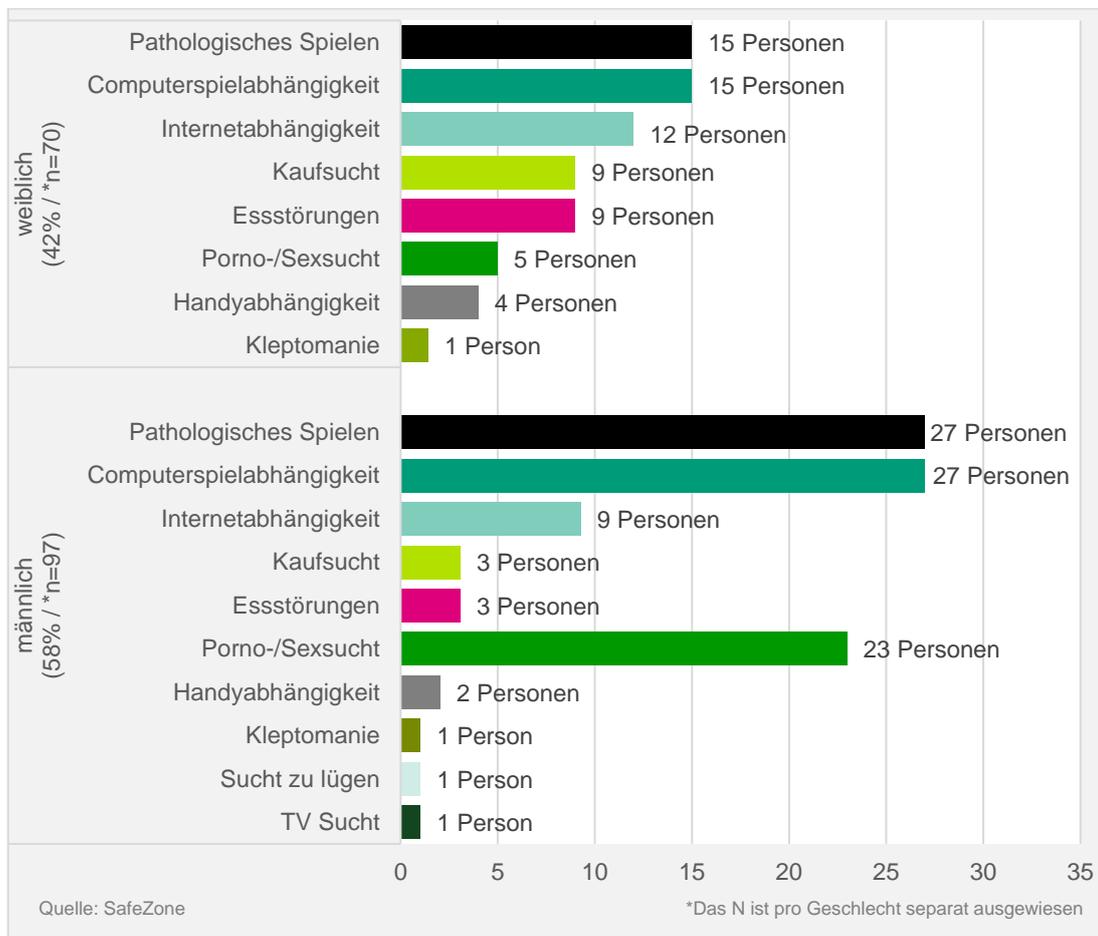


Abbildung 18 stellt die Häufigkeiten (in absoluten Zahlen) der substanzungebundenen Suchtproblematiken getrennt nach Geschlecht dar. Es ist ersichtlich, dass bei beiden Geschlechtern pathologisches Spielen und Computerspielabhängigkeit am häufigsten Anlass zur Anfrage geben. Bei den männlichen Ratsuchenden ist zudem Porno-/Sexsucht ein weiteres häufiges Thema, bei Frauen eher Kaufsucht und Essstörungen.

**Abbildung 18: Substanzungebundene Suchtproblematiken nach Geschlecht**



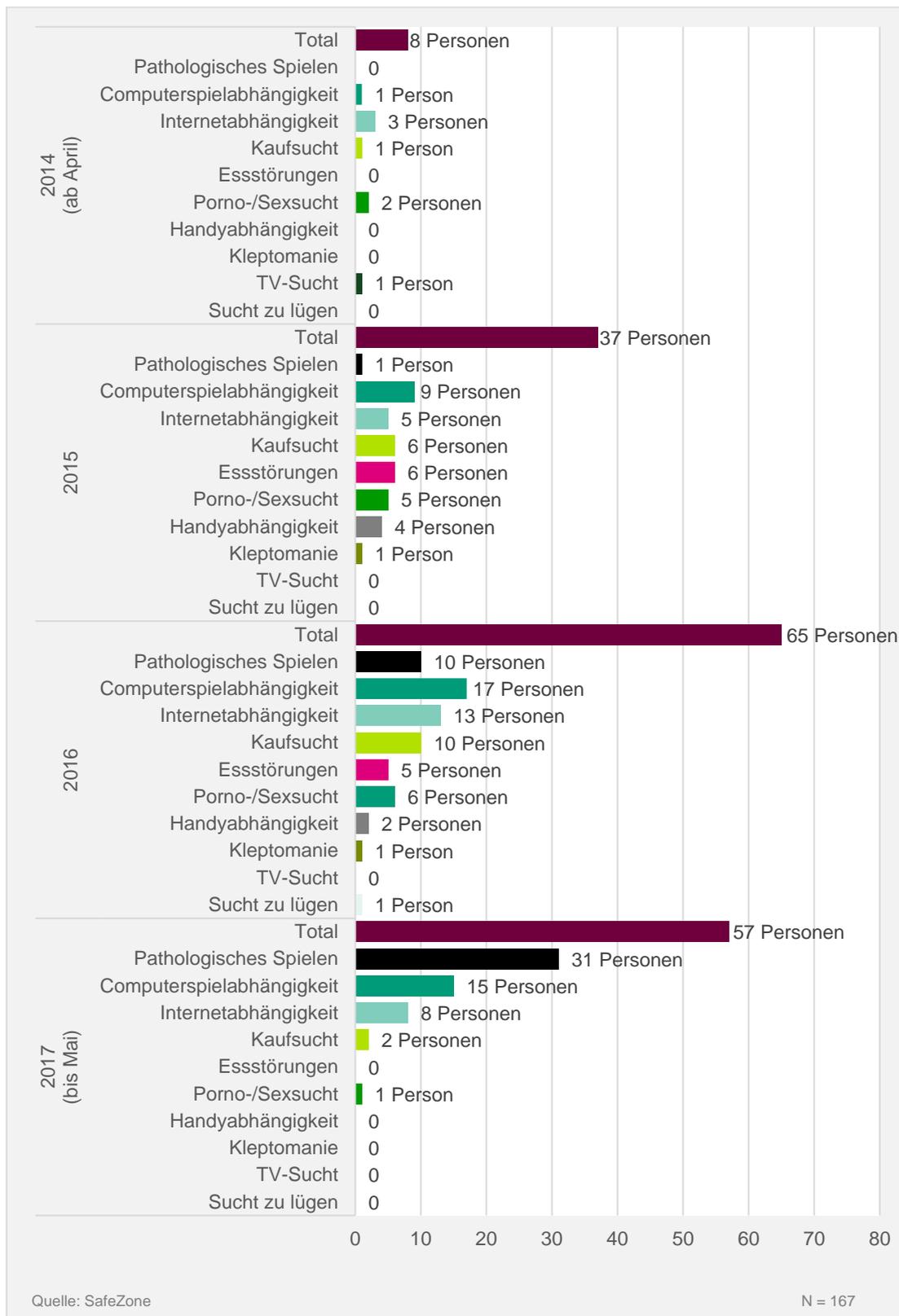
In der Abbildung 19 sind die substanzungebundenen Suchtproblematiken für die Jahre 2014 bis 2017 abgebildet. In dieser Periode sind N=167 Anfragen eingegangen. Bei der Interpretation ist zu berücksichtigen, dass im analysierten Gesamtkorpus für die Jahre 2014 resp. 2017 nur neun resp. fünf Monate enthalten sind.<sup>92</sup>

Wie in der Grafik ersichtlich, gibt es eine Zunahme an Anfragen. Die durchschnittliche Anzahl Anfragen pro Monat liegt im Jahr 2014 (April bis Dezember) bei 1 Anfrage, im 2015 (ganzes Jahr) bereits bei 3 Anfragen und im 2016 (ganzes Jahr) bei zwischen 5-6 Anfragen. Im Jahr 2017 (Januar bis Mai) gibt es pro Monat durchschnittlich zwischen 11-12 Anfragen.

Auffällig ist die Zunahme für Anfragen zu pathologischem Spielen, Computerspielabhängigkeit und Internetabhängigkeit.

<sup>92</sup> Ebenfalls ist zu berücksichtigen, dass die Anzahl der analysierten Emailberatungen nicht der Anzahl gesamthaft durchgeführter Emailberatungen im Analysezeitraum entspricht. Vgl. hierzu Kapitel 2.3.

Abbildung 19: Substanzungebundene Suchtproblematiken nach Jahr



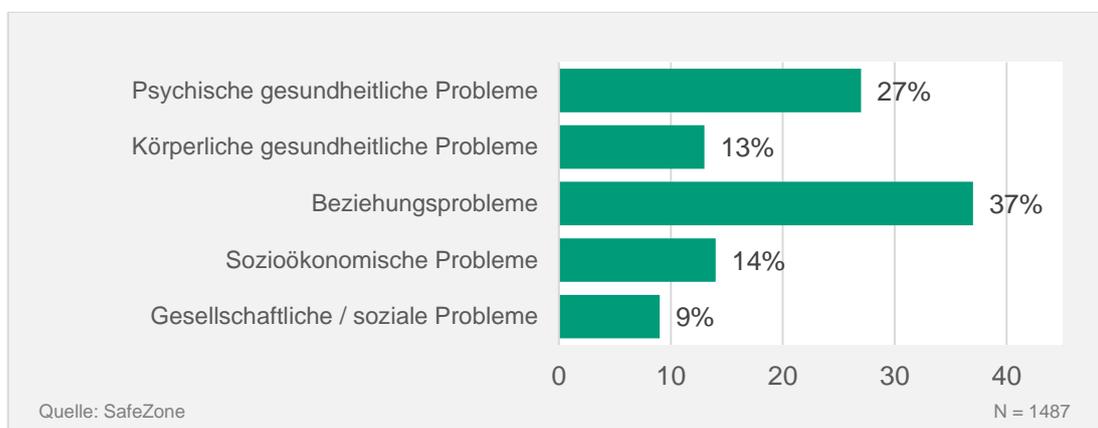
### 5.3.3 Kontext der Suchtproblematik

Nachstehend wird aufgezeigt, in welchen situativen Kontext die Anfragen zu den Suchtproblematiken einzubetten sind. Die Ausführungen geben somit Auskunft darüber, welche anderen Themen nebst den Suchtproblematiken bestehen. So kann eine geschilderte Suchtproblematik im Zusammenhang mit verschiedenen anderen Themen auftreten oder mehrere Probleme nach sich ziehen. Daher ist die Anzahl Kontexte (n=1'487) grösser als der Gesamtkorpus (N=1'088). Die aufgeführten Kategorien der Kontexte sind an Hartel (2008) angelehnt (zur Operationalisierung vgl. Kapitel 4.3).

Die Abbildung 20 illustriert, wie häufig die geschilderten Suchtproblematiken in einen der fünf analysierten Kontexte einzuordnen sind:

- Es ist zu sehen, dass knapp die Hälfte der Suchtprobleme im Zusammenhang mit gesundheitlichen Problemen stehen (49%). Psychische gesundheitliche Probleme (27%) waren häufiger als physische gesundheitliche Probleme (13%).
- Am zweithäufigsten stehen die Suchtprobleme im Zusammenhang mit Beziehungsproblemen (37%). Diese umfassen Probleme in der Partnerschaft (15%), Familie/Verwandtschaft (15%), Freundeskreis (4%) sowie Co-Abhängigkeit (3%).
- Deutlich seltener sind die Suchtproblematiken mit sozioökonomischen Problemen (14%) assoziiert. Zu diesen zählen Finanznot (5%), Konflikt bei der Arbeit (3%), Konflikt in der Schule/Ausbildung (3%), Arbeitslosigkeit (2%), Pension/Pensionierung (0.6%), Wohnungssuche (0.3%).
- Am seltensten sind Suchtproblematiken im Kontext von gesellschaftlichen/sozialen Problemen (9%) anzutreffen. Gesellschaftliche/soziale Probleme umfassen häusliche Gewalt (3%), soziale Isolation (2%), Kriminalität/Gewalt allgemein (1%), Konflikt im soziale Umfeld (1%), Verkehr (0.6%), Migration/Immigration (0.5%), Nachbarschaft (0.2%), rechtliche Frage (0.1%).

Abbildung 20: Kontext der Suchtproblematik



### 5.3.4 Anfragetyp

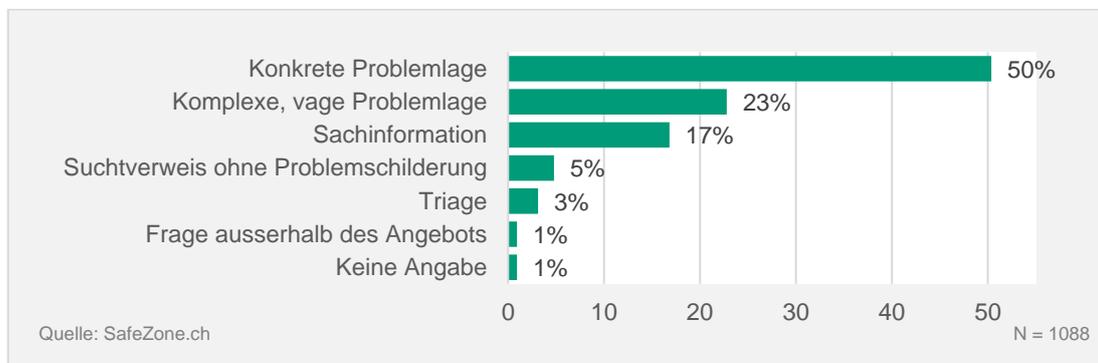
Unabhängig von der Suchtproblematik und den relevanten situativen Kontexten lassen sich die Anfragen der Ratsuchenden verschiedenen Anfragetypen zuordnen. Diese Arten der Anfragen sind nachstehend aufgezeigt. Die Kategorien sind dabei an Hartel (2008) angelehnt (zur Operationalisierung vgl. 4.3).

Wie Abbildung 21 illustriert, schildern die Hälfte der ratsuchenden Personen konkrete Problemlagen (50%). Etwas weniger häufig geht es bei der Anfrage um eine komplexe, vage Problemlage (23%) oder um die Einholung einer Sachinformation (17%).

In den seltenen Fällen hinterlassen die Ratsuchenden einen Suchtverweis ohne konkrete

Problemschilderung (5%), verlangen explizit eine Triage (3%) oder stellen Fragen ausserhalb des Angebotsspektrums<sup>93</sup> (1%). Weitere 1% machen keine Angabe zur bestehenden Problematik. Die Thematik der Triage ist im nachfolgenden Kapitel näher diskutiert.

Abbildung 21: Anfragetyp



### 5.3.5 Typische Fragen

Wie im vorangehenden Kapitel 5.3.4 berichtet, schildern Ratsuchende in ihren Anfragen konkrete Problemlagen (50%), komplexe oder vage Problemlagen (23%) oder verlangen Sachinformationen (17%). Im Rahmen dieser drei Hauptkategorien (total 90%) gibt es je nach Betroffenheit der ratsuchenden Person, aber auch abhängig von der Suchtproblematik, gehäufte bzw. typische Fragen. Diese werden nachfolgend im Sinne einer prototypischen Beschreibung charakterisiert. Ebenfalls werden typische Fragen aufgeführt, welche in der Kategorie „Triage“ (3%) genannt werden. Die typischen Fragen sind nicht als originale Zitate zu verstehen, sondern als Synthese aus verschiedenen Äusserungen.

#### Typische Fragen zu konkreten Problemlagen

Bezeichnend für Anfragen dieser Kategorie ist, dass die Problemstellung und die daraus entstehende Frage sehr direkt formuliert sind und in der Regel ein spezifisches Themengebiet angesprochen wird. Sehr häufig geht es bei solchen Fragen um Hilfesuche resp. Anfrage für Rat, welche die eigene Abhängigkeit oder jene anderer Personen betreffen.

Typische und häufige Fragen sind: «Ich bin süchtig und brauche dringend Hilfe.», «Was kann ich tun, um davon loszukommen?», «Was kann ich tun, damit er/sie damit aufhört?», «Wie kann ich ihn/sie unterstützen?», «Ich möchte ein Gespräch führen, wie soll ich dabei vorgehen?», «Ich brauche eine Beratung zu diesem Thema».

Viele Ratsuchende haben ganz konkrete Absichten oder Vorhaben und möchten die Meinung der beratenden Person einholen: «Was sagen Sie als Fachperson dazu oder was sind Ihre Erfahrungen damit?». Sehr häufig sind Anfragen mit einer «Soll ich ...?»-Formulierung, welche verschiedenste Themenbereiche betreffen können.

#### Typische Fragen zu komplexen, vagen Problemlagen

Anfragen dieser Kategorie umfassen häufig mehrere Themen gleichzeitig, die in der Regel auch in gegenseitiger Abhängigkeit stehen (Substanzkonsum, Beziehungsprobleme, finanzielle Schwierigkeiten etc.). Entsprechend sind die Fragen häufig weniger direkt formuliert. Es geht vielfach nicht hervor, welche Thematik das Hauptanliegen ist. Typisch ist etwa die Frage am Ende einer Email: «Welche Möglichkeiten bleiben mir denn noch?».

In manchen Fällen fehlt die Frage gänzlich, sondern ist mehr eine Äusserung der Hilflosigkeit als eine Anfrage: «Ich weiss nicht mehr weiter und bin verzweifelt.», «So kann es doch nicht weitergehen.», «Er/sie ruiniert sich damit.», «Es läuft einfach alles aus dem Ruder!».

<sup>93</sup> Z.B. juristische Fragen

### Typische Fragen zu Sachinformationen

Direktbetroffene Personen erfragen häufig Informationen zu Nebenwirkungen, der Einnahme, Nachweisbarkeit oder Gefährlichkeit einer Substanz oder Symptomen einer Abhängigkeit oder Krankheit. «Was sind die Symptome dieser Krankheit?», «Wann gehen die Nebenwirkungen in der Regel weg?», «Sind dies Symptome der Abhängigkeit oder zufällige Symptome?», «Ist der gleichzeitige Konsum beider Substanzen gefährlich?», «Wie bedenklich ist die Einnahme dieser Substanz?», «Wie schnell wird man abhängig?».

Angehörige Personen erkundigen sich zusätzlich oft über gesetzliche Bestimmungen oder auch moralische Grundsätze: «Darf ich als Elternteil diese Informationen von meinem minderjährigen Kind einfordern?», «Wie ist die gesetzliche Grundlage für den Konsum dieser Substanz?».

### Typische Fragen zu Triage

Unabhängig von der Betroffenheit sind hier Fragen zu Adressen von Therapeuten, allgemeinen Anlaufstellen oder Informationsquellen zu subsumieren. Typische Fragen sind: «An wen kann ich mich wenden?», «Können Sie mir einen Therapeuten empfehlen?», «Gibt es eine gute Homepage zu dieser Thematik?», «Wer bezahlt diese Therapie?».

### 5.3.6 Triage resp. Verweise auf andere Stellen

Triage kann, wie in Kapitel 5.3.4 aufgezeigt, einerseits ein Inhalt in der Anfrage der ratsuchenden Person und andererseits ein Inhalt in der Email der Fachperson bilden. Im Kontext der untersuchten Emailberatung von SafeZone.ch findet die Triage primär in Form von Verweisen an andere Beratungsstellen statt, mit denen die Fachperson der ratsuchenden Person verschiedene Handlungsmöglichkeiten aufzeigt. Die Analyseergebnisse bestätigen gesamthaft vorliegende Forschungserkenntnisse, welche dazu anhalten, Triage in der Onlineberatung in einem breiteren Sinne als Verweise an weitere Stellen zu konzipieren (vgl. Kapitel 3.3.5). Aufgrund der Emailtexte lässt sich nur in einzelnen Fällen beobachten, ob die ratsuchende Person eine andere Stelle effektiv aufsucht und damit eine Triage im engeren Sinne stattfindet. Auch lässt sich in den meisten Fällen nicht direkt nachweisen, ob die Emailberatung eine Erstberatung darstellt resp. in welcher Reihenfolge oder gemäss welchem Muster eine ratsuchende Person allenfalls verschiedene Beratungsangebote in Anspruch nimmt. Textstellen, die punktuell Informationen darüber enthalten, verweisen sowohl auf Personen, welche mit SafeZone.ch erstmals ein Beratungsangebot benützen, als auch auf Personen, welche sich aufgrund einer Unzufriedenheit mit anderen bereits konsultierten Angeboten an SafeZone.ch wenden.

Abbildung 22 informiert darüber, wie häufig Fachpersonen im Rahmen der Beratung auf eine bestimmte andere Institution oder auch Informationsquelle verweisen, also welche Art der Triagen vorgenommen werden. Innerhalb des Gesamtkorpus (N=1'088) wird 864mal triagiert. Dabei kommt es vor, dass bei einer Beratung keine, eine einmalige Triage oder mehrere verschiedene Triagen gemacht werden. Daher stimmt die Anzahl Triagen nicht mit der Grösse des Gesamtkorpus überein.

Wie die Abbildung zeigt, verweisen die Fachpersonen am häufigsten auf eine lokale Suchtberatung oder -begleitung (40%). Bei knapp einem Fünftel der Anfragen empfiehlt die Fachperson das Aufsuchen einer medizinischen Stelle wie Hausarzt oder Psychiater. Etwas seltener empfiehlt die Fachperson eine Homepage und Fachliteratur oder eine Suchttherapie.

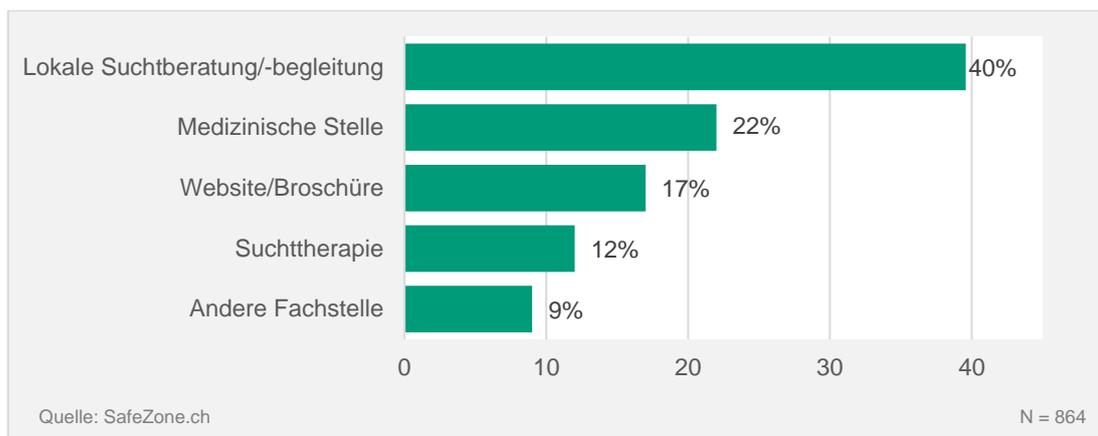
Bei 9% der Anfragen verweisen Fachpersonen in Abhängigkeit der Thematik auf eine andere Fachstelle. Dazu gehören z.B. Schulden-/Rechtsberatung, Schwangerschaftsberatung, Jugendberatung, Frauenberatung/-verein, Paar-/Beziehungsberatung, (Schul-)Sozialarbeit, Beratungsstelle für binationale Paare, Fachstelle Häusliche Gewalt, Autogenes Training, Chiropraktik, Physiotherapie, Polizei und Sexualberatung.

Übergeordnet ist festzuhalten, dass Fachpersonen systematisch triagieren, wenn die ratsuchende Person nach einer Triage anfragt (vgl. Kapitel 5.3.4). Verweise auf andere Institutionen finden sich aber ebenso in Emailberatungen, wo sich die ratsuchende Person selbst nicht explizit nach einer Triage erkundigt. Diesbezüglich ist festzuhalten, dass die Fachpersonen

Verweise auf andere Institutionen unterschiedlich verwenden. Während einige Fachpersonen z.B. bereits in der ersten Email Möglichkeiten der Triage aufzeigen, sind andere Fachpersonen diesbezüglich zurückhaltender und verwenden Verweise auf andere Institutionen spärlicher. Unabhängig von der Häufigkeit, mit der Fachpersonen auf andere Institutionen verweisen, machen die Berater/innen mehrheitlich deutlich, dass ihre Begleitung und Unterstützung der ratsuchenden Person stets zur Verfügung steht und die Emailberatung von SafeZone.ch somit für ein gleichwertiges Beratungsangebot steht.

Neben den hier diskutierten Formen der Triage kommt es auch häufig vor, dass Fachpersonen auf weitere Ressourcen (wie z.B. Bezugspersonen, Hobbies, Kompetenzen etc.) verweisen. Die Dimension der Ressourcenaktivierung wird im Detail in Kapitel 6.2.2 diskutiert.

**Abbildung 22: Triage**



## 6 Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Wirksamkeitsanalyse (Outcome) präsentiert. Die Analyse stützt sich auf das Schema allgemeiner und spezifischer Wirkfaktoren (vgl. Kap.4). In einem einleitenden Unterkapitel werden übergeordnete Erkenntnisse hinsichtlich der Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch dargelegt. Anschliessend wird die Anwendung bezogen auf die einzelnen allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren im Detail diskutiert. Pro Wirkfaktor werden konkrete Formen der Anwendung und Besonderheiten in der Verwendung sprachlicher Elemente dargelegt.<sup>94</sup> Zur Veranschaulichung werden verallgemeinerte Ausdrücke aufgeführt, die für eine spezifische Form der Anwendung beispielhaften Charakter haben. Diese sprachlichen Ausdrücke sind jeweils in Anführungs- und Schlussstrichen aufgeführt, wobei es sich um keine Zitate aus der analysierten Stichprobe handelt. Zitate werden unter Berücksichtigung des anonymen Beratungsangebotes in dieser Studie nicht verwendet.

Konkret werden in diesem Kapitel folgende Fragestellungen beantwortet:

- Inwiefern werden die Wirkfaktoren in den Email-Beratungen umgesetzt? Welche Wirkfaktoren finden Anwendung? Wie zeigt sich dies in der Emailkommunikation der Beratenden sowie Ratsuchenden?
- Lassen sich weitere Muster bezüglich der Wirkungsmacht der Sprache erkennen?

<sup>94</sup> Die Unterkapitel sind entsprechend in zwei Hauptteile «Formen der Anwendung» und «Besonderheiten auf sprachlicher Ebene» strukturiert. Bei relativ wenig angewandten Wirkfaktoren werden «Formen der Anwendung» und «Besonderheiten auf sprachlicher Ebene» zusammen ohne strukturelle Unterteilung erläutert.

## 6.1 Übergeordnete Erkenntnisse

Aus der vergleichenden Sicht auf die Anwendung der Wirkfaktoren resultieren einige übergeordnete Erkenntnisse, welche für die Interpretation der einzelnen Wirkfaktoren relevant sind und deshalb nachstehend aufgeführt sind. Eine umfassende Auflistung übergeordneter Erkenntnisse findet sich in Form von Schlussfolgerungen in Kapitel 7.2.

- **Anwendung allgemein:** Alle untersuchten Wirkfaktoren werden in der Emailberatung von SafeZone.ch angewandt. Pro Email sind dabei grundsätzlich jeweils mehrere, meist zahlreiche Wirkfaktoren angewandt.
- **Enge Verknüpfungen:** Die verschiedenen Wirkfaktoren sind eng miteinander verknüpft. Sprachliche Elemente, welche von Berater/innen verwendet werden, beziehen sich häufig auf mehrere Wirkfaktoren gleichzeitig. Die Wirkfaktoren sind folglich vor dem Hintergrund ihrer wechselseitigen Zusammenhänge zu betrachten. Wichtige Verbindungen werden bei der nachstehenden Diskussion der einzelnen Wirkfaktoren aufgezeigt, wobei übergeordnet von einer engen Verwobenheit der Wirkfaktoren auszugehen ist.
- **Diskussion von Häufigkeiten:** Tendenzen in der relativen Häufigkeit der Anwendung gehen aus der nachstehenden Diskussion der einzelnen Wirkfaktoren hervor, ohne dass absolute Häufigkeiten ausgewiesen werden. Absolute Häufigkeiten können aufgrund des methodischen Vorgehens zur Kodierung (vgl. Kapitel 2.4) nicht ausgewiesen werden.

## 6.2 Allgemeine Wirkfaktoren

Alle allgemeinen Wirkfaktoren finden sich häufig bis sehr häufig angewendet. Dies impliziert, dass sich der Beratungsansatz nach Klaus Grawe resp. Aspekte davon in der Emailberatung von SafeZone.ch gesamthaft sowie in den meisten einzelnen Emails angewandt findet. Die Formen der Anwendung und sprachliche Besonderheiten sind nachstehend pro allgemeinem Wirkfaktor ausgeführt.

### 6.2.1 Therapeutische Beziehung

#### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Therapeutische Beziehung wird im Rahmen der Emailberatung von SafeZone.ch häufig angewandt. Der Wirkfaktor enthält zahlreiche transversale Aspekte und steht folglich in engem Zusammenhang mit anderen Wirkfaktoren. Die Anwendung des Wirkfaktors Therapeutische Beziehung erfolgt in vier Formen:

- **Verwendung von korrekter Grammatik und standardisierter Strukturelemente:** Die Berater/innen wenden gemäss Standardvorgehen von SafeZone.ch systematisch bestimmte Strukturelemente an, welche für jede Emailberatung als unerlässlich gelten. Dazu gehören eine korrekte Grammatik sowie Anrede, das persönliche Vorstellen im ersten Email und der Abschied. Diese Elemente bilden die Grundlage für den Aufbau und die Entwicklung der therapeutischen Beziehung.
- **Verwendung einer klientenzentrierten Sprache:** Die Berater/innen berücksichtigen mittels der Verwendung spezifischer sprachlicher Elemente das Klientenprofil (vgl. Kap. 5.1). Ein klientenzentrierter Sprachgebrauch liegt häufig hinsichtlich der Sensibilität für die Betroffenheit (Direktbetroffen, Angehörige, Dritte) und das Alter vor. Vereinzelt finden sich sprachliche Elemente, welche sich zusätzlich zur genderspezifischen Anredeform (z.B. als «Klientin» oder «Klient») auch inhaltlich explizit auf das Geschlecht der ratsuchenden Person beziehen. In der analysierten Stichprobe durchgehend gegeben ist die Kongruenz hinsichtlich der von Berater/in und ratsuchender Person verwendeten Kommunikationssprache in Deutsch, Italienisch, Englisch oder Schweizerdeutsch.
- **Ausdruck von Anteilnahme, Toleranz und Unterstützungsbereitschaft:** Empathie und Verfügbarkeit sind Elemente, welche die Berater/innen in ihrer ersten Email und bei längeren Emailwechsel wiederholt akzentuieren. Diese Elemente bilden das eigentliche inhaltliche Gerüst für den Aufbau und die Entwicklung der therapeutischen Beziehung. An-

teilnahme, Toleranz und Unterstützungsbereitschaft werden einerseits häufig direkt formuliert. Andererseits finden sich diese Elemente auch «zwischen den Zeilen», indem in Texten beispielsweise keine Werturteile vorliegen und kein Druck ausgeübt wird.

- **Verwendung von Stilmitteln, v.a. Fragen:** Die Berater/innen verwenden häufig bestimmte Stilmittel zur Akzentuierung und Konkretisierung von Inhalten. Mit Abstand am häufigsten angewandt findet sich das Stilelement der Frage. Fragen dienen übergeordnet dazu, Inhalte in Interaktion mit der ratsuchenden Person gemeinsam zu verstehen und zu vertiefen. Als stilistische Elemente ebenfalls, jedoch seltener angewandt finden sich Ausrufezeichen, Grossschreibung und Emoticons. Diese Stilmittel haben die primäre Funktion, einen emotionalen Ausdruck zu verdeutlichen.

### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

Die vier Formen, in denen der Wirkfaktor Therapeutische Beziehung angewandt wird, zeichnen sich durch nachstehend aufgeführte sprachliche Elemente aus.

Die Verwendung standardisierter Strukturelemente und Grammatik geschieht z.B. mittels

- **Grammatik:** Berater/innen wenden eine korrekte Grammatik an, welche als wichtiger Ausdruck von Respekt gegenüber der ratsuchenden Person fungiert. Abgesehen von (Flüchtigkeits-)Fehlern in vereinzelt Emails liegt in der analysierten Stichprobe durchgehend eine korrekte Grammatik vor.
- **Anrede und Anredeform:** Berater/innen adressieren die ratsuchende Person an erster Stelle jeder Email systematisch mit einer Anrede. Häufig finden sich Anreden auch innerhalb einer Email an wichtigen Stellen als Stilmittel verwendet, mit denen der/die Berater/in klar persönlich anspricht. Je nach Berater/in resp. Emailwechsel unterscheiden sich die verwendeten Anreden (häufig liegen z.B. vor: «Hallo», «Guten Tag / Guten Abend», «Liebe/r Klient/in», «Sehr geehrte/r Klient/in», «Hallo Pseudonym»). Unterschiede liegen ebenso hinsichtlich der Anredeform mit der Verwendung der Du-/Sie-Form vor. In vielen Fällen nehmen die Berater/innen die von der ratsuchenden Person verwendete Anredeform auf. Teilweise begründen resp. ergründen die von ihnen gewählte resp. vom/von der Klient/in bevorzugte Anredeform (z.B. «Da du mich mit Du ansprichst, erlaube ich mir, dich ebenfalls zu duzen. Ist das okay?», «Sie (oder ist das DU lieber?)», «Ist es für Sie okay, wenn ich Sie mit dem Nicknamen anspreche?»). In einigen Fällen wird die Du-/Sie-Form verwendet, wohingegen die Email der ratsuchenden Person die andere Anredeform suggerieren würde. Ein einheitliches Muster hinsichtlich Anwendung der Anredeform liegt in der analysierten Stichprobe nicht vor.
- **Persönliches Vorstellen und Einleitung:** Berater/innen stellen sich zu Beginn der ersten Email systematisch persönlich vor. Das Vorstellen enthält die Informationen über den Nickname, die Beratungsfunktion bei SafeZone.ch und die berufliche Tätigkeit (vgl. auch Wirkfaktor Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion). Häufig wird explizit auf das Teilzeit-Pensum bei SafeZone.ch, den Ausbildungshintergrund und/oder die Beratungserfahrung hingewiesen. Die Beratungserfahrung wird allgemein (z.B. in Form von «jahrelanger Erfahrung») oder spezifisch in Bezug auf eine für die ratsuchende Person relevante Fachgebiet ausgewiesen. Je nach Berater/in fällt das Vorstellen nur kurz oder ausführlich aus. Die einleitenden Zeilen zu Beginn der Email enthalten zusätzlich zum Vorstellen standardisiert den Dank für die Anfrage, den Dank für das Vertrauen und/oder ein Willkommen bei der Emailberatung von SafeZone.ch.
- **Abschied und Grussformel:** Berater/innen verwenden systematisch eine Grussformel und setzen darunter ihren Nickname als Unterschrift (vgl. auch Wirkfaktoren Problembewältigung und Ko-Produktion). Analog der Anrede unterscheiden sich je nach Berater/in resp. Emailwechsel die verwendeten Grussformeln (häufig liegen z.B. vor: «Freundliche Grüsse», «Liebe Grüsse», «Herzliche Grüsse», «Herzlichst»). Vor der Grussformel wird die Email häufig abgeschlossen, indem die Verfügbarkeit und Kontinuität der Beratung – etwa mittels Formulierung der steten Begleitung und/oder der Freude auf die Antwort – akzentuiert wird. Häufig findet sich als unmittelbarer Abschluss auch Fragen (z.B. «möchtest du mit der Beratung weiterfahren?», «können Sie sich ein solches Vorgehen vorstellen?») oder suggerierende Formulierungen (z.B. «Ich bin gespannt auf deine Antwort»).

Die Unterschiede in der Verwendung der standardisierten Strukturelemente lassen sich einerseits mit einer klientenzentrierten Sprache erklären, mit welcher der/die Berater/in ausgehend von der Email der ratsuchenden Person mittels der Anrede adäquat auf das Bedürfnis des Klienten/der Klientin nach Nähe oder Diskretion einzugehen versucht. Die analysierte Stichprobe macht zugleich deutlich, dass die einzelnen Berater/innen häufig z.B. dieselbe Anrede, Vorstellungstextlänge und Grussformel verwenden und folglich unabhängig von der ratsuchenden Person eine persönliche Präferenz für bestimmte Ausdrucksweisen haben. Die Strukturelemente sind somit andererseits auch als Teil der Sprachauthentizität des Beraters/der Beraterin zu sehen.

Die Verwendung einer klientenzentrierten Sprache zusätzlich zur adäquaten Kommunikationssprache geschieht z.B. mittels

- **Sensibilität für die Art der Betroffenheit:** Die Berater/innen berücksichtigen die Art der Betroffenheit umfassend auf inhaltlicher Ebene der Beratung. Insbesondere bei der Beratung von angehörig Personen findet man häufig Formulierungen, in denen die ratsuchende Person direkt in einer spezifischen Rolle angesprochen wird (z.B. «als Ehefrau sind Sie», «in deiner Rolle als Bruder»). Verschiedentlich liegen Formulierungen vor, mit denen die ratsuchende Person einer Gruppe zugeteilt wird, deren Mitglieder dieselbe Betroffenheit und folglich Problematik teilen (z.B. «So geht es vielen Angehörigen»). Eine Gruppenzugehörigkeit und ein Gefühl des Nicht-Alleinseins mit einem Problem werden damit akzentuiert.
- **Sensibilität für das Alter:** Die Berater/innen berücksichtigen das Alter der ratsuchenden Person auf inhaltlicher Ebene der Beratung. Verschiedentlich liegen Formulierungen vor, mit denen die ratsuchende Person ihrer Altersgruppe zugeteilt wird und das Suchtverhalten altersspezifisch beleuchtet wird (z.B. «gerade auch ältere Menschen...»). Analog der Betroffenheit werden damit eine Gruppenzugehörigkeit und ein Gefühl des Nicht-Alleinsseins mit einem Problem akzentuiert. Zusätzlich nehmen die Berater/innen teilweise Formulierungen und Stilelemente auf, welche die ratsuchende Person selber verwendet und vielfach auf die Altersgruppe schliessen lassen. Am häufigsten finden sich Elemente altersspezifischer Sprache bei jüngeren Personen, indem die Berater/innen Ausdrücke der vom Klienten/der Klientin verwendeten Jugendsprache aufnehmen (z.B. «cool», «Sie fragen nach 'help'.»). Während solche sprachlichen Ausdrücke z.B. aufgrund nur vereinzelter Anwendung oder mittels Zitaten häufig deutlich als Vokabular der ratsuchenden Person hervorgehen, liegen in einzelnen Fällen Emails vor, in denen die Berater/innen ihre Ausdrucksweise sehr ausgeprägt der ratsuchenden Person anpassen (z.B. «Ich leg jetzt mal los», «So können Sie gemütlich ein paar Joints rauchen»). Auffallend ist, dass bei jüngeren Klient/innen häufig längere «Eisbrecher»-Passagen vorliegen, mittels deren das Vertrauen zur ratsuchenden Person hergestellt wird.
- **Gendersensibilität:** Die Berater/innen berücksichtigen das Geschlecht der ratsuchenden Person mittels der Anredeform. Daneben liegen nur vereinzelt explizit genderspezifische Inhalte in Fällen vor, wo die ratsuchende Person (in der analysierten Stichprobe ausschliesslich Frauen) dem Geschlecht selber Relevanz zuschreibt.

Als übergeordnetes Kriterium für eine klientenzentrierte Sprache gilt es, die **Länge der Emails** zu betrachten. In diesem Zusammenhang fällt auf, dass die Antwort-Emails der verschiedenen Fachpersonen sehr unterschiedlich lang und detailliert sind. In einigen Fällen korrelieren die Länge und der Detailgrad in der Email der Fachperson mit der Email der ratsuchenden Person und lassen sich folglich als Ausdruck einer klientenzentrierten Sprache identifizieren. In anderen Fällen finden sich vornehmlich Muster, wo eine relativ kurze Email der ratsuchenden Person einer sehr langen, ausführlichen Email des Beraters/der Beraterin gegenüberstehen. Hier stellt sich die Frage, inwiefern je nach Profil der ratsuchenden Person eine zu lange oder zu detaillierte erste Antwort, die bereits konkrete Problembewältigungsvorschläge enthält, überfordernd, abschreckend und/oder beängstigend wirken kann. Zu kurze Antwort-Emails, die zusätzlich schon einen Verweis an eine andere Institution beinhalten, könnten hingegen den Eindruck erwecken, dass die Anfrage nicht ernst genommen wird. In diesem Kontext liegt die Frage nahe, wie schnell eine Triage angeboten oder empfohlen werden sollte, gerade auch im Hinblick auf die Zielsetzung der Beratung (soll SafeZone.ch Erstberatung und eine

(schnelle) Triage anbieten, oder Beratungen gesamthaft durchführen, oder bestehen beide Zielsetzungen gleichermaßen?).

Anteilnahme, Toleranz und Unterstützungsbereitschaft werden ausgedrückt mittels

- **Direktes Ansprechen und Beschrieb von Gefühlen und Haltungen:** Berater/innen beziehen formulierte Gefühle, Haltungen und auch schwierige Sachverhalte dabei auf
  - a) die ratsuchende Person (indem sie sich z.B. mittels Paraphrasierung in den Klienten/die Klientin versetzen oder Wertschätzung für das offene Erzählen formulieren),
  - b) das eigene Empfinden (indem sie häufig mit Betonung des Lesevorgangs Empathie ausdrücken, z.B. «Beim Lesen Ihrer Email konnte ich mir gut vorstellen...», «In Ihren Zeilen sind die starken Emotionen spürbar»), oder
  - c) die Interaktion zwischen ratsuchender angehöriger Person und der direktbetroffenen Person (z.B. «Ihr Mitbewohner kann sich glücklich schätzen»).

Anteilnahme und Unterstützungsbereitschaft werden häufig am Ende einer Email nochmals akzentuiert, indem etwa gute Wünsche und Zuversicht formuliert werden (z.B. auch in Form einer Aufforderung wie «Trage Sorge zu dir!» oder vereinzelt mit Nennung von Sprichworten). In Bezug auf den Ausdruck des eigenen Empfindens finden sich vereinzelt Stellen, wo der/die Berater/in persönliche Suchterfahrungen und Problematiken preis gibt.

- **Vermeiden von Werturteilen und Druck:** Berater/innen nehmen eine neutrale, wohlwollende Haltung ein. Toleranz gegenüber der ratsuchenden Person findet sich folglich häufig dadurch ausgedrückt, dass Werturteile und Druck ausübende Formulierungen fehlen. Diese Sprachelemente treten somit «zwischen den Zeilen» resp. als Leseindruck, welcher eine Email gesamthaft hinterlässt, hervor. Es finden sich auch Stellen, wo der/die Berater/in explizit Verständnis ausdrückt, dass der/die Klient/in bestimmte Inhalte (noch) nicht thematisieren will (z.B. «Wie ich verstehe, möchten Sie sich im Moment noch nicht damit befassen? Das geht natürlich vollkommen in Ordnung.»).

Folgende Stilmittel werden verwendet:

- **Fragen:** Berater/innen verwenden Fragen sehr häufig mit dem übergeordneten Ziel, in Interaktion mit der ratsuchenden Person das gemeinsame Verständnis und die Vertiefung von Inhalten zu fördern. Fragen finden sich sowohl offen als auch geschlossen formuliert, wobei kurze, direkte Formulierungen überwiegen. Verständnisfragen (z.B. «Wie meinen Sie das?») und rhetorische Fragen liegen häufig vor. Vielfach bestehen ganze Abschnitte aus Fragen. Häufig liegt auch eine Textstruktur, mit welcher der/die Berater/in von der ratsuchenden Person geschilderte Inhalte paraphrasiert und dann eine Verständnisfrage anfügt («Habe ich das so richtig verstanden?») vor. Ausserdem erfolgt die Aufforderung zu aktivem Erzählen mehrheitlich in Fragen (vgl. Wirkfaktor Ressourcenmobilisierung). Neben der differenzierten Überprüfung von Hypothesen und Erarbeitung von Inhalten werden Fragen auch für das Nachempfinden von Sachverhalten verwendet (z.B. «Könnte dies dann der Fall sein?»). Auffallend ist, dass die Berater/innen mehrere Fragen teilweise strukturieren (z.B. in Bulletpoints) und diese Struktur anschliessend von der ratsuchenden Person in ihrer Antwort häufig aufgenommen wird.
- **Ausrufezeichen, Grossschreibung, Emoticons:** Diese Stilmittel werden zugunsten eines emotionalen Ausdrucks oder zur Verdeutlichung relevanter Inhalte verwendet. Von diesen Stilmitteln liegen in der analysierten Stichprobe Ausrufezeichen am häufigsten vor, wobei eine adäquate, nicht zu exzessive Verwendung verzeichnet werden kann. Grossschreibung (z.B. der ratsuchenden Person als «SIE») oder eines wichtigen Zeitpunktes wie «BEVOR») liegt vereinzelt vor. Emoticons wie Smilies werden selten und eher bei jüngeren Klient/innen angewandt.

## 6.2.2 Ressourcenaktivierung

### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Ressourcenaktivierung wird im Rahmen der Emailberatung von SafeZone.ch häufig angewandt. Die Analyse verweist auf drei Hauptformen von Ressourcen, welche die Berater/innen bei den ratsuchenden Personen aktivieren:

- **Aktivierung von Bezugspersonen:** Die Emailberatungstexte stellen Bezüge zu Personen her, welche sich im Umfeld der ratsuchenden Person befinden. Häufig handelt es sich dabei um Bezugspersonen im nahen sozialen Umfeld (Familie, Freunde). Kontextabhängig werden auch Bezugspersonen aus einem erweiterten sozialen Umfeld (Arbeitskolleg/innen, Mitbewohner/innen) oder involvierte Fachpersonen einbezogen.

Bezugspersonen werden in den Texten als soziale Ressourcen erkennbar gemacht, welche insbesondere im Rahmen der Problemaktivierung und -bewältigung eine aktive Rolle übernehmen können. Je nach Informationsstand und Zeitpunkt im Emailverlauf hebt der/die Berater/in spezifische Bezugspersonen und/oder Kompetenzen dieser Personen hervor oder fragt nach eben diesen Personen und/oder Kompetenzen.

Die Ressourcenaktivierung beinhaltet als wesentlichen Bestandteil die Klärung sozialer Zusammenhänge (z.B. die Nachfrage bezüglich Beziehungsstatuts/-verhältnis, Wohnsituation etc.). Zentral ist häufig die Frage, ob ein Suchtverhalten in einem isolierten oder sozialen Kontext stattfindet. Auf der Grundlage geklärter sozialer Verhältnisse schlagen die Berater/innen häufig vor, die Bezugspersonen mittels Interaktion und Dialog zu aktivieren. In diesem Zusammenhang werden Transparenz, Sicherheit, «Aufgehobensein» und Vertrauen hervorgehoben.

- **Aktivierung der Beschäftigung inkl. Job, Freizeit und Interessen:** Berater/innen verweisen in ihren Texten häufig auf berufliche und ausserberufliche Tätigkeiten der ratsuchenden Person resp. der betroffenen Person, für welche eine angehörige Person Rat sucht. Dabei wird die Relevanz von Jobs, Hobbies und/oder der Work-Life-Balance erläutert. Zentral ist vielfach die Botschaft, dass das Aktivsein in einem bestimmten oder mehreren Lebensbereichen einem Suchtverhalten entgegenwirken kann. Diese Botschaft wird z.B. vermittelt, indem nach Formen des Engagements sowie der Bewegung, Entspannung und Abwechslung im Leben der betroffenen Person nachgefragt und auf genannten «Beschäftigungsressourcen» aufgebaut wird.
- **Aktivierung von Kompetenzen, Erfahrungen und Denk-/Handlungsmustern:** Berater/innen arbeiten in ihren Texten soziale und persönliche Kompetenzen (z.B. Mut, Empathie, Verantwortungsbewusstsein sich selbst und/oder anderen gegenüber, Sprachgewandtheit) und bereits gesammelte Erfahrungen (z.B. mit Entzug oder Abstinenz) als Schlüsselressourcen heraus, welche die ratsuchende Person mitbringt. Je nach Informationsstand und Zeitpunkt im Emailverlauf werden spezifische Denkweisen und Handlungen der ratsuchenden Person akzentuiert. Zu Beginn der Emailberatung heben viele Berater/innen den Entscheid, sich an die Emailberatung von SafeZone.ch gewandt zu haben, hervor. Im weiteren Beratungsverlauf werden angewandte Lösungsstrategien bestärkt. In diesem Zusammenhang knüpfen Berater/innen vielfach auch an potenziell vorhandene oder spezifisch genannte Wünsche, Träume und Zukunftspläne als wichtige Ressourcen an.

Die Analyse macht deutlich, dass je nach Berater/in konsequent alle oder nur einzelne Ressourcen aktiviert werden. Als Erklärungsmuster lassen sich einerseits das klientenzentrierte Eingehen auf die Bedürfnisse der ratsuchenden Person, andererseits die Tendenz des Beraters/der Beraterin zum häufigeren Hinweis auf bestimmte Ressourcen und im Gegensatz dazu auch die Möglichkeit zur Vernachlässigung anderer Ressourcen aufführen.

### **Besonderheiten auf sprachlicher Ebene**

Die drei oben dargelegten Formen von Ressourcen verwenden die Berater/innen einzeln oder kombiniert, um die ratsuchende Person in einem positiven, werturteilsfreien Sinne zu stärken. Dies geschieht, indem z.B.

- bereits erfolgte Gedankengänge und Handlungen paraphrasiert werden. Dabei wird im- oder explizit aufgezeigt, dass die aktuelle Lage oder beispielsweise auch ein vorliegendes soziales Netzwerk nicht selbstverständlich und als höchst positiv zu betrachten sind.
- Komplimente, Glückwünsche, Anerkennung und/oder Respekt für Sicht- oder Handlungsweisen der ratsuchenden Person formuliert werden. «Kompliment» bildet dabei ein häufig verwendetes Wort, welches kontextbezogen mit Ausrufezeichen, direkter Anrede des/der Klienten/in und auch positiv konnotierten Attributen wie «ausserordentlich», «grossartig»,

«bemerkenswert», «toll» etc. eingesetzt wird. In diesem Zusammenhang finden sich auch emotionale Formulierungen wie «Herzlichen Glückwunsch!» oder «Gratuliere!».

- die Wahrnehmung oder Handlung der ratsuchenden Person explizit als «richtig» oder «mutig» bezeichnet wird. Solche Formulierungen werden oft eingesetzt, wo die ratsuchende Person ihr Handeln und Denken stark hinterfragt und anzweifelt.
- zu aktivem Erzählen aufgefordert wird (vgl. auch Wirkfaktor Problemaktivierung). Die Einladung zu aktivem Erzählen erfolgt vielfach, indem der/die Berater/in – innerhalb eines Absatzes oder auf eine Email verteilt – eine Reihe von Fragen formuliert, welche häufig alle drei Formen von Ressourcen abdecken. Die Fragen beziehen sich damit in einem umfassenden Sinne auf die Lebenssituation der ratsuchenden Person. Kontextbezogen wird der ratsuchenden Person auch vorgeschlagen, die Erzählung z.B. mittels eines Selbstbeobachtungsblattes oder Protokolls an sich selbst zu richten und wunschgemäss mit dem/der Berater/in resp. auch Bezugspersonen zu teilen.
- das Konzept der Ressourcenaktivierung erklärt wird. In wenigen Emailberatungen findet sich eine Fähigkeit oder Bezugsperson explizit als «Ressource» benannt mit der Erklärung, was die Ressource auszeichnet und was diese zu bewirken vermag.

### 6.2.3 Problemaktivierung

#### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Problemaktivierung wird im Rahmen der Emailberatung von SafeZone.ch sehr häufig angewandt. Das Ziel dieser Aktivierung ist es, die Problematik möglichst genau erfassen bzw. den Kontext der Problematik eingrenzen zu können. Es finden sich verschiedene Arten, wie die Berater/innen den Wirkfaktor Problemaktivierung einsetzen:

- **Aufforderung zum intensiven Erzählen:** Die direkteste und am häufigsten eingesetzte Art der Problemaktivierung ist die Aufforderung, ausführlicher über eine Problemlage zu berichten (vgl. auch Wirkfaktor Ressourcenaktivierung). Dies ist oft dann der Fall, wenn Klienten vage oder unkonkret bleiben in ihrer Situationsschilderung. Fachpersonen weisen darauf, dass eine grössere Menge an Informationen eine differenziertere und persönlichere Lösungsfindung ermöglicht. In der Anwendung dieses Wirkfaktors liegen direkte Formen (z.B. «Erzählen Sie mir mehr darüber!») und permissive Formen (z.B. «Mögen Sie mir mehr darüber erzählen?») vor. Vielfach wird auch der Wert des Erzählens per se akzentuiert und aufgezeigt, dass die ratsuchende Person neben dem Berater/der Beraterin z.B. auch einer Bezugsperson oder – etwa in Form eines Tagebuches oder Wochenprotokolls – sich selbst erzählen kann.
- **Klare inhaltliche Problembenennung:** Hierbei weist der/die Berater/in der Problemlage oder einem geschilderten Verhalten eine explizite, eindeutige Benennung resp. ein Fachbegriff zu (z.B. «Diese Symptomatik nennt man Toleranzentwicklung.»; «Diese Konsummenge ist deutlich zu gross»). Durch die Klarheit der Sprache, mit der die Fachperson das Problem auf den Punkt bringt, schwingt stets auch eine gewisse belehrende Note mit.
- **Paraphrasierung von Textstellen, die vom Klienten bewusst oder unbewusst formuliert wurden:** Paraphrasierende Textstellen sind äusserst häufig und in vielfältigen Formulierungen anzutreffen. Einerseits nehmen Berater/innen praktisch den Wortlaut der Anfrage auf, typischerweise die in der Email formulierten Fragen (etwa: «Sie fragen, ob...», «Sie wollen wissen, ob...», «Sie schreiben, dass...»). Andererseits kündigen die Fachpersonen eine kurze Zusammenfassung der Problematik auch an (z.B. «Ich fasse kurz zusammen, was ich von Ihnen gelesen habe»). In der Regel folgen auf Passagen Rückfragen, ob dieser Eindruck korrekt ist. Manche Paraphrasierungen sind an eine Interpretation gekoppelt, indem die Fachperson eine zwischen den Zeilen vermutete Aussage konkret ausformuliert (z.B. «Ich entnehme ihrer Nachricht, dass...», «Ich lese daraus, dass...»).
- **Herstellung eines Bezugsrahmens inkl. Einbezug von Bezugspersonen:** Um das Problem besser in einen Kontext einzubetten richten Berater/innen häufig Fragen an die

ratsuchenden Personen, die das grössere Umfeld, Hobbies, involvierte Personen betreffen (vgl. auch Wirkfaktor Ressourcenaktivierung). Je nach Fachperson, aber auch abhängig vom Profil der ratsuchenden Person wird ein mehr oder weniger grosses Bezugssystem miteinbezogen. Bei jungen Personen findet sich besonders häufig das Nachfragen nach Bezugspersonen.

- **Vervollständigung oder Korrektur von Sachinformationen:** Klassischerweise geben die Berater/innen bei Anfragen zu Sachinformationen oder auch zu Kontaktdaten bei Triageanfragen die gewünschten Antworten. Dies dient der Orientierung oder Aufklärung der Klient/innen. Entsprechend sind häufig neutrale Informationen zu finden, indem die Fachperson sachlich, nicht wertend Auskunft (z.B. zu Entzugssymptomen, Nebenwirkungen) gibt. Im Rahmen der Vervollständigung von Sachinformationen verweisen Berater/innen auch gelegentlich auf konkrete Literatur, Websites oder Gesetzesunterlagen. In vielen Beratungen wird konkret auch auf die SafeZone.ch Rubrik «Hilfe vor Ort» verwiesen.
- **Herstellung einer Verbindung zwischen der Sach- und Beziehungsebene:** Bei dieser Art der Problemaktivierung wird nebst der Weitergabe von Sachinformationen zusätzlich ein Beziehungsaspekt in Form einer empathischen, wohlwollenden Sprachwahl integriert. Sach- und Beziehungsebene werden auch dadurch verbunden, indem Berater/innen mögliche Erklärungsansätze für schwierige Problemlagen formulieren.

#### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

- Gerade weil schriftliche Konversationen naturgemäss stumm sind und gewissermassen die Musik der Sprache wegfällt, bedarf es umso mehr einer feinfühligem Wortwahl. Dies wird durch die Verwendung emotionaler oder anteilnehmender Worte erreicht (z.B. bedauern, fühlen, schwierig finden, etc.). Bei der Anwendung des Wirkfaktors Problemaktivierung zeigt sich die Relevanz eines treffenden Vokabulars besonders deutlich, insofern hier die eigentliche Problematik im Vordergrund steht.
- In der analysierten Stichprobe findet sich häufig eine sehr ausführliche Paraphrasierung der Problematik durch die Fachperson. In diesem Zusammenhang kann die Annahme formuliert werden, dass diesem Mittel der umfassenden Paraphrasierung im schriftlichen Kontext im Vergleich zu Face-to-Face Gesprächen nochmals eine zunehmende Bedeutung zukommt.

### 6.2.4 Motivationale Klärung

#### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Motivationale Klärung wird im Rahmen der Emailberatung von SafeZone.ch relativ häufig angewandt. Es finden sich drei Formen, wie die Berater/innen die Motivationale Klärung einsetzen.

- **Klärung von Ambivalenzen, Unklarheiten oder Vermutungen:** Berater/innen nehmen die von der ratsuchenden Person explizit geschilderten ambivalenten oder zwiespältigen Situationen, Problembeschreibungen oder Befürchtungen auf und reformulieren diese in eigenen Worten. Dabei nehmen die Berater/innen häufig eine Metaebene ein. Die Motivationale Klärung beinhaltet auch die Äusserung eines bei der ratsuchenden Person wahrgenommenen Hin- und Hergerissen-Seins (oftmals im Kontext von Beziehungsproblemen). Dies wird typischerweise von einem anteilnehmenden Satz begleitet, um somit die Ambivalenz zu validieren.

Weiter formulieren die Berater/innen konkrete Annahmen, um so Unklarheiten aufzulösen (z.B. «Ich nehme an», «Ich gehe davon aus, dass»). Die Fachpersonen sprechen zudem Befürchtungen, die sie seitens der ratsuchenden Person wahrnehmen, klar an. Sehr häufig stellen Fachpersonen zu Beginn ihrer Antwort eine Reihe von Fragen, um die Ausgangslage und mögliche weitere Schritte zu klären.

- **Klärung des Auftrags und der Anliegen an den Lösungsprozess:** Die Motivationale Klärung beinhaltet als wesentlichen Bestandteil die Klärung des Auftrages bzw. der Anliegen der Klienten an den Lösungsprozess. Dabei steht mehr die Herangehensweise im

Zentrum und weniger das Ziel. Die Fachperson erörtert dabei, welche Art der Unterstützung genau gewünscht ist oder welches Problem aktuell die höchste Wichtigkeit hat. Einerseits werden hierfür klare Fragen formuliert (vgl. auch Wirkfaktor Therapeutische Beziehung) oder aber ein mögliches Lösungsszenario (vgl. auch Wirkfaktor Problembewältigung) aufgezeigt.

- **Übereinstimmung hinsichtlich der Beratungsziele und -aufgaben:** Berater/innen stellen sicher, dass eine Einigkeit bezüglich der möglichen Beratungsziele oder -aufgaben besteht. Hierbei stellen Berater/innen in erster Linie eine (kleinere oder grössere) Anzahl konkreter Rückfragen. Fachpersonen schildern aber auch konkrete mögliche Ziele, überlassen jedoch die Entscheidung bezüglich der Annahme beim Klienten («Ist es in Ordnung, wenn wir so verbleiben?»). Im Rahmen der Zielklärungen wird teilweise bereits auch die Grenze einer Beratung aufgezeigt (vgl. Wirkfaktor Problembewältigung). Bei der Beratung Angehöriger klärt die Fachperson ebenfalls, ob die Ziele und Aufgaben auch für betroffene Drittpersonen annehmlich sein werden.

### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

Die verschiedenen Aspekte der Motivationalen Klärung werden sehr häufig kombiniert angewendet, insbesondere die Klärung der konkreten Ziele und der Vorschlag zum Prozess zum Erreichen ebendieser Ziele. Dieser Natur des Wirkfaktors entsprechend werden vorwiegend Fragen formuliert:

- Sachfragen zwecks Informationsgewinnung: «Haben Sie ergänzende Fragen?», «Helfen diese Hinweise für den Moment?», «Möchten Sie noch mehr wissen?»
- Rückfragen zwecks Klärung: «Habe ich das richtig verstanden?», «Schätze ich das richtig ein?», «Ist diese Vorgehensweise für Sie annehmbar?», «Was liegt Ihnen am meisten am Herzen?»
- Rhetorische Fragen: «Diese Lösung wäre doch wunderbar, nicht wahr?»

Fragen als stilistisches Mittel von übergeordneter Relevanz finden sich in Bezug auf den Wirkfaktor Motivationale Klärung folglich sehr häufig angewandt.

## 6.2.5 Problembewältigung

### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Problembewältigung wird im Rahmen der Emailberatung von SafeZone.ch sehr häufig angewandt. Dies erklärt sich einerseits damit, dass sehr viele Formen der Problembewältigung existieren und diese Formen im Rahmen der Emailberatung umfassende Anwendung finden. Andererseits lässt sich ausgehend von der analysierten Stichprobe auch feststellen, dass sich die Emailberatung von SafeZone.ch tendenziell durch einen lösungsorientierten Beratungsansatz charakterisiert.

Es finden sich folgende Arten der Problembewältigung, welche die Berater/innen anwenden:

- **Fokus auf die Lösungsorientierung:** Die Bewältigung von Problemen hat typischerweise einen stark lösungsorientierten Charakter. Problembewältigung geht auch mit möglichen bevorstehenden Veränderungen einer Situation, einer Einstellung oder eines Verhaltens einher. In vielen Fällen wird die Lösungsorientiertheit dadurch explizit gemacht, indem die Fachperson die Kontaktaufnahme mit SafeZone.ch als ersten Schritt der Veränderung validiert. Lösungsorientierung beinhaltet auch zielgerichtete Vorschläge oder Fragen, die das Problem konkret adressieren. Je nach Fachperson variieren die vorgeschlagenen Lösungsschritte jedoch stark. Es gibt deutliche Unterschiede einerseits in Bezug auf die Anzahl skizzierter Zwischenschritte, andererseits im Detailliertheitsgrad der Ausführungen.

Oftmals zeigt sich die Anwendung lösungsorientierter Problembewältigung als Kombination von mitgeteiltem Fachwissen und der Kundgebung persönlicher Ansichten der Fachperson. Das heisst, dass das vorgeschlagene Prozedere durch eine persönliche Note oder Meinung kommentiert wird.

- **Aufzeigen alternativer Problemlösungswegen:** Das Aufzeigen von alternativen Problemlösungswegen zeichnet sich dadurch aus, dass die Berater/innen in einem ersten Schritt einen bereits eingeschlagenen Weg validieren, in der Folge jedoch noch andere Möglichkeiten aufzeigen. Dadurch werden die bisherigen Anstrengungen der ratsuchenden Person gestärkt und zudem das Handlungsspektrum erweitert. Häufig fragt die Fachperson in der Folge nach der Meinung des Klienten und übergibt somit den Ratsuchenden die Entscheidungskompetenz.
- **Aufzeigen von Beispielen:** Hilfreich für die Problembewältigung kann auch das Wissen um die Tatsache sein, nicht alleine mit einer bestimmten Problematik zu sein. Daher weisen Fachpersonen häufig anonymisiert auf andere Klient/innen, die sie in ihrer Tätigkeit als Berater/innen bei SafeZone.ch oder im Rahmen einer anderen Beschäftigung begleitet haben. Dies wird insbesondere im Kontakt mit Angehörigen, aber auch mit Direktbetroffenen angewandt. Bei bekannten Suchtproblematiken (wie zum Beispiel Alkoholabhängigkeit) werden vermehrt Verweise auf andere Betroffene gemacht.

Häufig werden Beispiele nachfolgend an einen Lösungsvorschlag aufgeführt, indem etwa erfolgreiche bisherige Erfahrungen mit einer Lösungsmöglichkeit resp. Beratungs- oder Therapieform berichtet werden (vgl. auch Wirkfaktor Ressourcenaktivierung). Dadurch induziert die Fachperson Hoffnung bei der ratsuchenden Person hinsichtlich der Wirksamkeit einer vorgeschlagenen Bewältigungsstrategie.

- **Aufzeigen von Triagen:** Fachpersonen schlagen häufig dann Triagen vor, wenn sie selbst Grenzen in der Online-Beratung erkennen. Sie skizzieren das Behandlungsprozedere, weisen aber darauf hin, dass für die Umsetzung ein stationäres Setting erforderlich ist. Oftmals wird bei komplexen, schwerwiegenden, langjährigen und vorwiegend Substanzbezogenen Problemschilderungen – parallel zur Online-Beratung – die Konsultation einer anderen Fachperson empfohlen. Berater/innen umschreiben kurz das Vorgehen oder übermitteln geeignete Kontaktkoordinaten. Bei einigen Triagevorschlägen überlässt die Fachperson die Entscheidung aufgrund der sprachlichen Formulierung weitgehend den Ratsuchenden. In anderen Fällen wird die Dringlichkeit sprachlich unterstrichen (z.B. «Ich rate Ihnen sehr stark, den Hausarzt aufzusuchen»).
- **Nachfragen zur Annehmbarkeit des Vorgehens:** Die Berater/innen überprüfen anhand von Rückfragen, ob ein geschildertes Vorgehen bei der Überwindung von Problemen annehmbar scheint. Auch wird nachgefragt, ob die Ratsuchenden mit der Art, wie die Fachperson auf ein Bedürfnis oder Anfrage eingegangen ist, zufrieden sind.
- **Aufzeigen von Grenzen:** Das Aufzeigen von Grenzen des SafeZone.ch Angebots findet vor allem bei sehr schwerwiegenden Problemsituationen Anwendung. Insbesondere bei Anfragen im Zusammenhang mit Medikamenten, aber auch bei angebotsfernen Fragen (z.B. juristischen Fragen), machen Berater/innen explizit auf die begrenzte Beratungskompetenz aufmerksam. Hier wird die Abgrenzung des niederschweligen Angebots zu klassischen Institutionen festgelegt.

Grenzen werden aber auch in einer abgeschwächten Form formuliert, beispielsweise indem die Fachperson in ihrer Verantwortung zurücktritt und die Entscheidungskompetenz der ratsuchenden Person überlässt (z.B. «Ich kann hier nur Denkanstösse geben», «ein Patentrezept existiert nicht»).

Grenzen, die weniger mit dem Beratungsangebot, sondern vielmehr mit der Fachperson zusammenhängen, werden ebenfalls dargelegt. Dies etwa, indem Berater/innen Wissenslücken eingestehen, bei anderen Fachpersonen Informationen einzuholen versprechen oder andernfalls eine Triage vorschlagen.

In seltenen Fällen zeichnen Fachpersonen Grenzen auf, wenn sie aus moralischen Gründen eine Beratung nicht verantworten können. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn sehr junge Klient/innen Fragen zu grenzwertigem Substanzkonsum stellen.

- **Ermutung zum Verfassen weiterer Emails:** Die Anwendung von Problembewältigung kann dadurch gekennzeichnet sein, dass die Fachperson einen gemeinsamen weiteren

Weg vorschlägt. Hierbei äussern Fachpersonen oftmals Freude über eine erwartete Antwort oder die Fortführung der Konversation. Dies kann sehr explizit formuliert sein (z.B. «Schreiben Sie mir doch wieder») oder auch implizit mitgeteilt werden (z.B. «Ich bin gespannt zu hören, was Sie dazu sagen/eine Antwort freut mich»).

- **Definitive oder vorläufige Verabschiedung:** Eine weitere Form der Problembewältigung bildet die Verabschiedung. Diese ist sowohl bei vorläufigen als auch definitiven Abschlüssen stets am Ende einer Email vorhanden. Bei definitiven Beratungsabschlüssen sind die Abschiedsworte häufig durch positive Zukunftswünsche («nur das Beste», «alles Gute», «viel Glück») oder durch die Bedankung seitens der Fachperson für den Austausch gekennzeichnet. Grussformen bei vorläufigen Abschlüssen entsprechen häufig einer mehr oder weniger formalen Verabschiedung, wie sie bei schriftlichen Kontakten typisch sind («Freundliche/herzliche Grüsse», «Herzlich, Fachperson»). Die Saisonalität oder der aktuelle Zeitpunkt eines Kontakts ist in einigen Emails zu erkennen, indem etwa «sommerliche Grüsse» oder «ein schönes Wochenende» gewünscht werden.

#### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

- Häufig nehmen Berater/innen eine Art Metaebene in der Schilderung des Vorgehens ein. Dies kann etwa durch eine Einstiegsfrage, gefolgt von der Ausführung des Vorgehens geschehen («Was meine ich damit? Damit meine ich, ...»).
- Was die Verabschiedung oder die Weiterführung der Beratung betrifft, so hat sich die schriftliche Sprache (im Vergleich zu einem Face-to-Face-Setting) an Formalitäten zu halten. Durch eine gezielte Ermunterung zur Antwort könnte die Fortsetzung der Onlineberatung forciert werden. Hier hat die Fachperson die Chance, ihr Interesse an einer Unterstützung durch die Macht gewählter Worte deutlich zu machen.
- Durch das Aufzeigen von alternativen Vorgehensmöglichkeiten kann sich die Fachkraft einerseits in ihrer Kompetenz beweisen, indem sie ihr Repertoire an Lösungsstrategien vorstellt. Andererseits ermöglicht ein breites Spektrum von Auswahlmöglichkeiten eine bedürfnis- oder bedarfsgerechte, individualisierte Problembewältigung.
- Alternative Problembewältigungswege werden teilweise in Form eines kohärenten Fliesstextes aufgezeigt, teilweise auch in Form einer Auflistung.

### 6.3 Spezifische Wirkfaktoren

Alle spezifischen Wirkfaktoren finden sich in der Emailberatung von SafeZone.ch angewandt, wobei die Häufigkeit der Anwendung im Vergleich zu den allgemeinen Wirkfaktoren klar geringer ausfällt. Dies zeigt, dass spezifische Wirkfaktoren in erster Linie strukturelle Rahmenbedingungen der Emailberatung bilden. Sie werden von den Berater/innen im Vergleich zu den allgemeinen Wirkfaktoren weniger als sprachliche Elemente in ihren Texten verwendet. Davon ausgenommen ist der spezifische Wirkfaktor Ko-Produktion, der häufig und in enger Verknüpfung mit verschiedenen allgemeinen Wirkfaktoren angewandt wird. Die Formen der Anwendung und sprachliche Besonderheiten sind nachstehend pro spezifischem Wirkfaktor ausgeführt.

#### 6.3.1 Psychologische Anonymität

##### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Psychologische Anonymität wird in der Emailberatung von SafeZone.ch angewandt. Die Anwendung geschieht hauptsächlich mit folgenden zwei Formen:

- **Akzentuierung von Anonymität:** Berater/innen gehen in ihren Texten explizit auf Aspekte von Anonymität und Datenschutz ein und stellen die Aspekte als grundlegende Rahmenbedingungen der Emailberatung von SafeZone.ch dar.
- **Schaffung eines geschützten Rahmens:** Berater/innen drücken Empathie für die ratsuchende Person aus, wozu oftmals negativ besetzte Gefühle und Inhalte wie Angst, Scham

und Schuld gehören. Auf diese Art wird ein geschützter Rahmen geschaffen, welcher die psychologische Anonymität voraussetzt.

Die Wirkfaktoren Psychologische Anonymität und Psychische Entkoppelung sind eng verbunden. Die Anonymität des Beraters/der Beraterin wird bei der Diskussion des Wirkfaktors Psychische Entkoppelung ausgeführt.

### **Besonderheiten auf sprachlicher Ebene**

Die beiden Formen, in denen der Wirkfaktor Psychologische Anonymität angewandt wird, zeichnen sich durch nachstehend aufgeführte sprachlichen Elemente aus.

Die Akzentuierung von Anonymität geschieht, indem z.B.

- auf die anonyme und vertrauliche Behandlung aller Angaben, welche die ratsuchende Person macht, verwiesen wird. Dies geschieht primär in Fällen, wo die ratsuchende Person Fragen oder Bedenken hinsichtlich Anonymität und Datenschutz nennt. Die Berater/innen drücken Verständnis für diese Fragen oder Bedenken aus und antworten in unterschiedlichem Detailgrad, indem die Anonymität während und nach der Beratung generell bestätigt wird und zum Teil zusätzlich die Datenschutzregeln von SafeZone.ch inkl. Link auf die entsprechende Website-Rubrik ausgeführt werden.
- auf die Emailberatung von SafeZone.ch als Beratungsangebot hingewiesen wird, welches aufgrund der psychologischen Anonymität für viele Personen als attraktiv erscheinen vermag. Dieser Hinweis liegt oft in Beratungen für angehörige Personen dar, denen damit als Option vermittelt wird, die Emailberatung auch der direktbetroffenen Person in ihrem Umfeld anzubieten. Entsprechend nennen die Berater/innen die Emailberatung häufig als «ersten Schritt» zugunsten der Inanspruchnahme eines Unterstützungsangebotes.
- die Schweigepflicht als Rahmenbedingung erläutert wird, welcher sich die Emailberater/innen von SafeZone.ch wie auch Fachpersonen anderer Institutionen verpflichten. Die Schweigepflicht oder auch das Arztgeheimnis werden in diesem Sinne häufig bei Triagen genannt, wo Emailberater/innen die ratsuchende Person an weitere Stellen vermitteln.

Die Schaffung eines geschützten Rahmens geschieht, indem z.B.

- auf die von Klient/innen ausgedrückte Gefühle von Angst, Bedenken, Scham, Selbstvorwürfe, Schuldgefühle wie auch schambesetzte Inhalte eingegangen wird. Berater/innen benennen diese Gefühle vielfach direkt und weisen auch darauf hin, dass Gefühle dieser Art natürlich sind und in den vorliegenden Situationen oft vorkommen. Die ratsuchende Person wird in ihrer Wahrnehmung und ihrer Haltung bestärkt, wobei der Entscheid für eine Beratung und für eine Veränderung vielfach mitgenannt wird. An angehörige Personen wird z.T. die Aufforderung gerichtet, negativ konnotierte Gefühle der direktbetroffenen Person ohne Vorwurf und Werturteil anzunehmen.
- Gefühle angesprochen und aktiviert werden. Diese Form der Aktivierung nehmen Berater/innen teilweise bei angehörigen Personen vor, welche eigene Gefühle oft hinter diejenigen der direktbetroffenen Person in ihrem Umfeld treten lassen. Die Berater/in schafft einen geschützten Rahmen, indem die angehörige Person auch ihre eigenen Gefühle zum Ausdruck bringen kann.
- die Hoffnung ausgedrückt wird, dass die ratsuchende Person ein Gefühl von Sicherheit und des Aufgehobenseins sowie der Entlastung verspüren möge. Die Berater/innen erläutern teilweise weiterführend, dass sie diesen geschützten Rahmen gerne bieten und die ratsuchende Person einen ähnlichen Rahmen auch zusammen mit einer Bezugsperson herzustellen vermag.

### **6.3.2 Asynchronität**

#### **Formen der Anwendung**

Der Wirkfaktor Asynchronität wird in der Emailberatung von SafeZone.ch angewandt. Zentral sind dabei die zeitversetzte Beratung und die Verfügbarkeit der Beratung als Aspekte, welche gemäss Forschungsliteratur Spezifika der Emailberatung bilden. Zusätzlich zeigt die Analyse

auf, dass die Zeitdimension in den Beratungstexten in allgemeiner Hinsicht ein wichtiges Element darstellt. Es lassen sich zusammengefasst zwei Formen der Anwendung dieses Wirkfaktors erkennen:

- **Transparenz hinsichtlich Verfügbarkeit der Beratung:** Die Berater/innen stellen insbesondere die Zeiträume resp. Zeitpunkte klar, in denen sie verfügbar sind. Dies impliziert stets den Hinweis auf die Rahmenbedingung der zeitversetzten Beratung, welche damit bei den ratsuchenden Personen ins Bewusstsein gerufen wird.
- **Akzentuierung der Zeitdimension:** Die Berater/innen verwenden allgemein sprachliche Elemente, welche den Faktor Zeit akzentuieren. Zentral sind dabei je nach Informationsstand und Zeitpunkt im Emailverlauf der Aktualitätsbezug und/oder die Kontinuität der Beratung.

### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

Die beiden Formen, in denen der Wirkfaktor Asynchronität angewandt wird, zeichnen sich durch nachstehend aufgeführte sprachliche Elemente aus.

Die Transparenz hinsichtlich der Verfügbarkeit der Beratung geschieht, indem z.B.

- mit einer kurzen Email innert relativ kurzer Frist auf eine Anfrage geantwortet und angekündigt wird, bis wann die ausführliche Antwort zu erwarten ist. Teilweise enthält diese kurze Antwort bereits erste Informationen oder Links «für den Moment» resp. «fürs Erste». Beim Zustellen der ausführlichen Antwort wird Bezug auf die vorhergehende kurze Email genommen mit Verweis auf das nun eingelöste Versprechen und Dank für das Verständnis während der Wartezeit.
- klar genannt wird, innert welcher Frist die ratsuchende Person eine Nachricht von dem/der Berater/in erwarten kann. Die Formulierungsart und insbesondere die Detailliertheit, mit der Fristen genannt werden, unterscheiden sich dabei z.T. erheblich je nach Berater/in. Während die einen Fristen mit klar definierten Endzeitpunkten verwenden (z.B. «spätestens innert 4-5 Tagen», «spätestens innert 2-3 Arbeitstagen», «bis morgen»), legen sich andere zeitlich weniger konkret fest (z.B. «in den nächsten Tagen», «Sobald ich etwas mehr Zeit habe», «nächste Woche», «in Kürze»). Es werden sowohl «Tage» als auch «Arbeitstage» als Zeiteinheit verwendet.
- Zeiträume klar genannt werden, in denen der/die Berater/in offline ist (z.B. über das Wochenende, Ferienwoche). Je nach Berater/in werden diese Zeiträume nur grob oder präzise mit Daten bezeichnet. In der analysierten Stichprobe wurde auf eine Anfrage eine automatisch generierte Abwesenheitsnotiz geschickt.
- die Wartezeit auf eine Antwort des Beraters/der Beraterin begründet wird. Als meist genannter Grund wird das begrenzte Arbeitspensum resp. Stundenkontingent aufgeführt, welches dem/der Berater/in für die Emailberatung zur Verfügung steht. Einige Berater/innen weisen im ersten Email im Rahmen ihrer Vorstellung systematisch auf ihr Teilzeitpensum bei SafeZone.ch und weitere Beschäftigungen hin, womit die ratsuchende Person über das berufliche Engagement des/der Beraters/in umfassend in Kenntnis gesetzt wird. Vereinzelt nennt der/die Berater/in auch die Wochentage, an denen das Teilzeitpensum für SafeZone.ch in der Regel eingesetzt und Antworten folglich zu erwarten sind. Als weitere Gründe für die Wartezeit werden ein temporär hohe Quantität an Anfragen und – seltener – die Konsultation einer weiteren Fachperson genannt, deren Antwort ebenfalls Zeit in Anspruch nimmt.
- verzögerte Antworten klar benannt werden. In den meisten Fällen werden erwartete Verzögerungen mit Nennung der oben aufgeführten Gründe für eine Wartezeit angekündigt. In einzelnen Fällen finden sich auch Emails von Berater/innen, welche eine verzögerte Antwort rückwirkend benennen und erklären. Vereinzelt liegen wenig konkrete Erklärungen vor (z.B. «Wie du merkst, dauert es bei mir manchmal ein paar Tage, bevor ich zu-rückschreiben kann»).

Die Akzentuierung der Zeitdimension geschieht, indem z.B.

- das Email explizit auf die Aktualität und Gegenwart bezogen wird. In diesem Zusammenhang findet sich häufig das Wort «Jetzt», teilweise zur verstärkten Akzentuierung auch grossgeschrieben (z.B. «Ich habe jetzt gerade noch vor dem Wochenende Ihre Nachricht gelesen und will Sie nicht bis zum Montag auf eine Antwort warten lassen», «Bin jetzt für dich da»). Dieser Gegenwartsbezug erscheint auch als sprachliches Mittel, um die Wichtigkeit der Email und der ratsuchenden Person.
- explizit darauf verwiesen wird, dass eine Nachricht der ratsuchenden Person jederzeit willkommen ist und schnellstmöglich beantwortet wird.
- der zeitliche Abstand und die Verbindlichkeit an die Bedürfnisse der ratsuchenden Person angepasst werden. Dabei lassen sich an den Extremen zwei Formen unterscheiden:
  - Klar definierte, relativ kurze Frist für Klient/in: Angeleitet von dem/der Berater/in wird vorgeschlagen oder vereinbart, innert welcher Frist eine Email von der ratsuchenden Person erfolgen soll. Dies geschieht kontextabhängig, wo eine für die ratsuchende Person geltende Frist als relevantes Mittel für das Herstellen einer Verbindlichkeit betrachtet wird. Darin lässt sich auch ein Mittel erkennen, um Berater/in und ratsuchende Person auf Augenhöhe zu stellen, insofern sich beide für Emails innert einer bestimmten Frist verpflichten. Bei der Nennung der Frist drücken die Berater/innen ihre Vorfreude auf eine Rückmeldung der ratsuchenden Person aus.
  - Grosse zeitliche Abstände: Die Möglichkeit, auch in weiten Abständen zu kommunizieren, wird der ratsuchenden Person explizit genannt. Impliziert darin ist ein unverbindlicher Emailwechsel, welcher bei Bedarf jederzeit aufgenommen werden kann.
- die (potenzielle) Kontinuität des Emailwechsels betont wird. Dies geschieht, indem die Berater/innen Freude auf die Fortsetzung des Austauschs und das «Sich-wieder-Melden» der ratsuchenden Person nennen. In diesem Zusammenhang wird das Ende eines Emails oftmals klar als nur vorübergehendes Ende deklariert (z.B. mit Formulierungen wie («ich komme für heute zum Schluss», «grüsse Sie in der Zwischenzeit»)).
- die Emails in den Lebensrhythmus der ratsuchenden Person eingebettet werden. Dies geschieht primär bei längeren Emailwechsel. Berater/innen nehmen dabei die Möglichkeit wahr, sich auf bevorstehende oder vergangene Schlüsselmomente im Leben der ratsuchenden Person zu beziehen und etwa auch nach dem Ablauf entsprechender Momente zu fragen, falls sich der/die Klient/in nicht selber meldet. Dieser Aspekt steht in engem Zusammenhang mit dem Wirkfaktor Ko-Produktion und der Möglichkeit, eine gemeinsame Geschichte zwischen Klient/in und Berater/in entstehen zu lassen.

### 6.3.3 Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes

Der Wirkfaktor Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes wird in der Emailberatung von SafeZone.ch in den Emailtexten wenig angewandt. Die Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes bilden primär strukturelle Rahmenbedingungen. Vereinzelt finden sich diese Rahmenbedingungen in den Texten von Berater/innen mit folgenden sprachlichen Elementen akzentuiert:

- **Paraphrasierung von Inhalten betreffend der Niederschwelligkeit:** Berater/innen paraphrasieren Inhalte, mit denen der/die Klient/in in seiner/Ihrer Email Aspekte von Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit positiv hervorhebt. Solche Textstellen zeigen etwa, dass ratsuchende Personen den niederschweligen Zugang als wertvoll für ein frei formuliertes Schreiben betrachten. Die Niederschwelligkeit motiviert einzelne ratsuchende Personen auch, diese Beratung als ergänzende Dienstleistung in Situationen zu wählen, wo die Fachperson ihrer Präsenzberatung im Urlaub ist.
- **Betonung von Aspekten der Freiwilligkeit:** Häufig geschieht dies, indem die Eigenverantwortung und Autonomie der ratsuchenden Person positiv als Entscheidungsfreiheit bezeichnet werden. Der Entscheid, eine Beratung in Anspruch zu nehmen und Verhaltensänderungen herbeizuführen, wird als freiwillige Handlung dargestellt, welche im Interesse und in der Macht der ratsuchenden Person steht.

#### 6.3.4 Lagerfähige und immaterielle Beratung

Der Wirkfaktor Lagerfähige und immaterielle Beratung wird in der Emailberatung von SafeZone.ch im Rahmen der Emailwechsel wenig angewandt. Die Lagerfähigkeit und Immaterialität der Emailberatung bilden primär strukturelle Rahmenbedingungen. Vereinzelt finden sich diese Rahmenbedingungen in den Texten von Berater/innen mit folgenden sprachlichen Elementen akzentuiert:

- **Verweis auf den Bilanzeffekt:** Berater/innen heben hervor, dass Veränderungen bereits durchs Schreiben erfolgen können oder Verhaltensänderungen in der Praxis nach der Niederschrift auf Papier vielfach leichter fallen. Vielfach wird auf den Bilanzeffekt aufbauend auf Textstellen verwiesen, mit denen der/die Klient/in in seiner/ihrer Email Wirkungen des Niederschreibens, etwa ein gutes, stärkendes Gefühl, ein positives Umdenken oder erfolgte Handlungen, feststellt. Der Bilanzeffekt wird auch mit der Empfehlung akzentuiert, ein Tagebuch oder Wochenprotokoll zu führen.
- **Akzentuierung des Vorgangs der Lektüre:** Analog dem Akt des Schreibens heben Berater/innen vereinzelt auch den Vorgang der Lektüre hervor. Dies geschieht mit Formulierungen, in denen der/die Berater/in die Lektüre explizit betont (z.B. «beim Lesens Ihres Emails habe ich mir überlegt»). Berater/innen stellen die Lektüre auch als zentrale Aufgabe klar, wenn z.B. der/die Klient/in Bedenken äussert, dass seine/ihre Email dem/der Berater/in Zeit raubt.
- **Verweis auf die Speicherung und Archivierung:** Dies geschieht in Zusammenhang mit dem Hinweis auf die Datenschutzregeln, welche die Speicherung der Beratungsakte für die Dauer der Beratung und die anschliessende Archivierung für eine Dauer von max. 5 Jahren beinhalten (vgl. auch Wirkfaktor Psychologische Anonymität). Diese Regeln werden transparent genannt, wenn die ratsuchende Person Fragen oder Bedenken hinsichtlich Anonymität und Datenschutz nennt.

#### 6.3.5 Beratung als Ko-Produktion

##### Formen der Anwendung

Der Wirkfaktor Ko-Produktion wird in der Emailberatung von SafeZone.ch häufig angewandt. Die Anwendung geschieht hauptsächlich mit folgenden zwei Formen:

- **Verwendung einer permissiven Sprache:** Berater/innen verwenden mehrheitlich sprachliche Elemente und Formulierungen, welche vom Standpunkt der beratenden Person eine Vielfalt an Denkweisen und Handlungsmöglichkeiten offenlassen. Extreme oder einseitige Positionen werden vermieden und stattdessen explizit verschiedene Perspektiven hinsichtlich Interpretation und Lösung eines Suchtverhaltens aufgezeigt. Diese permissive Sprache impliziert, dass der Prozess der Suchtinterpretation und Lösungsfindung von der ratsuchenden Person und dem/der Berater/in stets gemeinsam gestaltet wird. Dieser Aspekt steht in engem Zusammenhang mit dem Wirkfaktor Problembewältigung.
- **Herstellung einer Teamkonstellation:** Berater/innen entwickeln mittels der Wahl sprachlicher Elemente und Formulierungen, welche das gemeinsame Denken und die eigentliche Zusammenarbeit zwischen der ratsuchenden Person und dem/der Berater/in akzentuieren eine Teamkonstellation. Die Rollenverteilung innerhalb des Teams wird dabei kontextabhängig definiert. Dieser Aspekt steht in engem Zusammenhang mit dem Wirkfaktor Therapeutische Beziehung.

##### Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

Die Verwendung einer permissiven Sprache geschieht, indem z.B.

- betont wird, dass es sich bei der Beratung um einen von der ratsuchenden Person und dem/der Berater/in gemeinsam gestalteten und stets vielschichtigen Prozess handelt. Dieser Hinweis findet sich häufig im ersten Email und bei längeren Emailwechsel auch wiederholt von Berater/innen formuliert. Oft findet sich der Begriff des «Rezeptes», womit gegenüber der ratsuchenden Person klargestellt wird, dass der/die Berater/in «das Rezept», sprich *die* Interpretation von resp. *die* Lösung für ein Suchtverhalten nicht besitzt.

- Aspekte der Probleminterpretation und Lösungsfindung im Plural genannt werden. Die Berater/innen formulieren demgemäss etwa Möglichkeiten, Varianten, Vorschläge, Überlegungen, Ratschläge, Tipps, Anregungen, Ideen. Vielfach wird explizit genannt, dass es sich bei den formulierten Möglichkeiten, Varianten etc. um Denkanstösse und Orientierungshilfen handelt. Häufig werden Möglichkeiten, Varianten etc. direkt als Fragen formuliert und/oder mit Fragen kombiniert, welche den persönlichen Standpunkt der ratsuchenden Person ergründen. Mit spezifischen Begriffen (wie «vielleicht» oder «lautes Nachdenken») und Formulierungen (wie «lassen Sie mich wissen, ob das eine oder andere dabei ist, das weiterhilft») wird betont, dass es um einen dynamischen Prozess und eine Auswahl an verschiedenen Denk- und Handlungsweisen handelt. Weiter wird oftmals klargestellt, dass sich das – häufig als «richtig», «passend», «sinnvoll» und/oder «lohnenswert» beschriebene – Denken und Handeln vom Standpunkt der ratsuchenden Person definiert.

Die Herstellung einer Teamkonstellation geschieht, indem die Interaktionen zwischen der ratsuchenden Person und dem/der Berater/in akzentuiert werden. Kontextabhängig wird der Fokus auf den gemeinsam gestalteten Prozess und die eng zusammenhängenden Rollen der ratsuchenden Person und dem/der Berater/in gelegt:

- **Gemeinsam gestalteter Prozess:** Berater/innen verwenden häufig die Begriffe des «gemeinsam» (z.B. «gemeinsam Lösungen überlegen») und «miteinander» (z.B. «miteinander besprechen»). Das Team findet sich zudem in Sätzen formuliert, wo die ratsuchende Person und der/die Berater/in mittels Personalpronomen zusammen auftreten (z.B. «Sie erzählen mir», «Gerne arbeite ich mit Ihnen», «Sie können sich gerne an mich wenden», «Lassen Sie mich wissen», «es interessiert mich, wie Sie sich entscheiden», etc.). Die Dimension des gemeinsam gestalteten Prozesses verstärkt sich bei längeren Emailwechsel, wo die ratsuchende Person und der/die Berater/in über den Bezug auf frühere Emails und Inhalte (eine) Geschichte(n) teilen (vgl. auch Wirkfaktor Asynchronität).
- **Rolle der ratsuchenden Person im Verhältnis zum/zur Berater/in:** Berater/innen stellen häufig klar, dass der/die Klient/in über die Form der Unterstützung, die Art des Austauschs resp. – als häufig verwendeter Begriff – die «Richtung» der Beratung entscheidet und Verhaltensänderungen selbst umsetzt. Die ratsuchende Person wird aufgefordert, von dem/der Berater/in genannte Möglichkeiten und Aussagen zu kommentieren und/oder diese auch zu verifizieren. Dies geschieht oft mittels beigefügten Kurzfragen am Satzende (wie «einverstanden?», «oder wie siehst du das?»). Bei der Beratung von angehörigen Personen werden die Relevanz für Selbstschutz und die Eigenverantwortung der direktbetroffenen Person genannt.

Berater/innen appellieren häufig an die Kenntnis der eigenen Person und die persönliche Einschätzungsgabe (z.B. «Wählen Sie das, was für Sie stimmig ist, denn Sie wissen besser als ich, was für Sie passt»). Wo es um die Umsetzung möglicher Handlungsweisen geht, wird die ratsuchende Person mittels Verwendung des Konjunktivs sprachlich in die Position als handelnde Person versetzt.

- **Rolle des Beraters/der Beraterin im Verhältnis zur ratsuchenden Person:** Berater/innen tragen ihre fachlichen, sozialen und methodischen Kompetenzen deutlich vor und treten mit verständlich und nachvollziehbar formulierten Inhalten und Positionen als Fachpersonen auf. Gleichzeitig machen sie mit gefühlsbetonten Formulierungen klar, dass sie der ratsuchenden Person auf Augenhöhe von Mensch-zu-Mensch begegnen. Aufrichtiges Interesse an der ratsuchenden Person, Unterstützungsbereitschaft und Freude über den gemeinsamen Austausch oder umgesetzte Lösungen werden häufig explizit genannt. Überwiegend stellen sich die Berater/innen in der Rolle als Fachbegleiter/innen dar, welche Unterstützung, nicht aber strikte Vorgaben bieten. Dies schliesst nicht aus, dass der/die Berater/in klar Position bezieht (z.B. beabsichtigte Handlungen als «kontraproduktiv» bezeichnet) und Bedenken oder Zweifel nennt. Kontextabhängig werden vereinzelt auch direktive Aufforderungen verwendet, mit welchen der/die Berater/in in einer Autoritätsfunktion auftritt.

### 6.3.6 Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion

Der Wirkfaktor Physische Entkoppelung mit Imagination und Projektion wird in der Emailberatung von SafeZone.ch angewandt, indem die Anonymität des Beraters/der Beraterin bewahrt wird. Dies geschieht mittels der

- **Verwendung eines Nickname durch den/die Berater/in:** Die Berater/innen verwenden systematisch einen Nickname, welchen sie im ersten Email im Rahmen ihrer Vorstellung einführen und konsequent unter die abschliessende Grussformel setzen (vgl. auch Wirkfaktoren Therapeutische Beziehung und Problembewältigung). Berater/innen benutzen folgende Nickname, wobei der jeweilig gewählte Nickname von dem/der Berater/in innerhalb eines Emailwechsels einheitlich verwendet wird:
  - Fachkraft (SafeZone.ch)
  - Berater/in
  - Pseudonym

Innerhalb der analysierten Stichprobe liegen einige Fälle vor, wo die ratsuchende Person für ein persönliches Gespräch mit dem/der Berater/in anfragt. Diese Anfragen werden von den Berater/innen unterschiedlich gehandhabt. Während die Mehrheit der Berater/innen ein persönliches Gespräch aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes als nicht möglich erklären, nennen einzelne Berater/innen ihre persönlichen Kontaktdaten. In diesen Einzelfällen heben sich die Anonymität des Beraters/der Beraterin und damit einhergehend die Möglichkeiten für Imagination und Projektion im Sinne eines tendenziell positiven, idealtypischen Eindrucks des Beraters/der Beraterin bei der ratsuchenden Person auf.

## 7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Dieses Kapitel fasst die Schlussfolgerungen der vorliegenden Studie zusammen und leitet davon Empfehlungen für die Weiterentwicklung und Optimierung der Emailberatung von SafeZone.ch ab. Anlehnend an die Struktur der Untersuchung werden die Schlussfolgerungen zunächst separat hinsichtlich

- Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch
- Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch aufgeführt.

Anschliessend daran werden allgemeine Schlussfolgerungen festgehalten. Die Empfehlungen finden sich in Bezug auf die verschiedenen Themenbereiche aufgeführt, welche aus der Analyse und den Schlussfolgerungen hervorgehen.

Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen wurden in einem Gruppengespräch mit fünf Fachpersonen der Emailberatung von SafeZone.ch diskutiert und valorisiert.<sup>95</sup> Das Gruppengespräch hat gezeigt, dass die Schlussfolgerungen und Empfehlungen aus praxisorientierter Sicht relevant sind. Einzelne Punkte, die ergänzend zu den vorliegenden Analyseergebnissen spezifisch aus dem Gruppengespräch mit den Fachpersonen hervorgehen, sind im Kapitel 7.4 mit den Empfehlungen integriert.

Konkret werden in diesem Kapitel folgende Fragestellungen beantwortet:

- Welche Empfehlungen für die Optimierung der Beratungsverläufe, einerseits für SafeZone.ch im Speziellen, andererseits für Onlineberatungen generell, lassen sich aus den Analysen ableiten?

---

<sup>95</sup> Das Gruppengespräch mit Fachpersonen wurde von den Evaluatorinnen moderiert und fand am 5. Dezember 2017 auf der Grundlage des Entwurfs des Schlussberichts statt.

## 7.1 Schlussfolgerungen zu Verlauf und Inhalt der Emailberatung

Dieses Kapitel erläutert die Schlussfolgerungen aus der Analyse von Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch. Zur einfacheren Nachvollziehbarkeit sind die Schlussfolgerungen analog der detaillierten Diskussion der Analyseergebnisse in Kapitel 5 strukturiert.

### Profil der Ratsuchenden

Übergeordnet ist festzuhalten, dass die Emailberatung von SafeZone.ch ein breites, heterogenes Publikum erreicht. Der niederschwellige Zugang zum Beratungsangebot lässt sich aufgrund dieses Analyseergebnisses als wichtige strukturelle Rahmenbedingung bestätigt betrachten. Das Profil der Ratsuchenden entspricht grundsätzlich der Zielgruppe, welche SafeZone.ch gemäss Beratungs- und Schulungsunterlagen sowie öffentlichen Kommunikationsmitteln anspricht. Bezüglich der Charakteristika der ratsuchenden Personen lassen sich weiter nachstehende Punkte feststellen:

- **Geschlecht und Sprache:** Ratsuchende Personen sind häufiger weiblich (60%) als männlich (40%) und kommunizieren vorwiegend in Deutsch (95%), eine Minderheit in Italienisch (5%). Die geschlechts- und sprachspezifische Verteilung ist damit als ausgeglichen und weitgehend repräsentativ für die Gesamtbevölkerung zu betrachten.<sup>96</sup> Hinsichtlich Sprache ist wichtig festzuhalten, dass das Beratungsangebot im untersuchten Zeitraum auf Deutsch und Italienisch bestand; das französischsprachige Angebot wurde erst später eingeführt und deshalb im Rahmen dieser Studie nicht untersucht.
- **Alter:** 87% der ratsuchenden Personen sind zwischen 19 und 55 Jahre alt, wobei die grösste Altersgruppe jene der 26-35-Jährigen darstellt. Übergeordnet ist es bemerkenswert, dass das Online-Beratungsangebot von allen Altersgruppen in Anspruch genommen wird.
- **Art der Betroffenheit:** Es gibt ähnlich viele Direktbetroffene (48%) wie Angehörige (46%), wobei Direktbetroffene häufiger männlich sind und Angehörige häufiger Frauen. Seltener, aber ebenfalls vertreten unter den Ratsuchenden sind weitere Akteure wie Fachpersonen und Interessierte. Die Verteilung bezüglich der Art der Betroffenheit stimmt mit dem Anspruch von SafeZone.ch überein, grundsätzlich ein Beratungsangebot «für Betroffene, Angehörige und Nahestehende, für Fachpersonen und Interessierte»<sup>97</sup> zu sein.

### Verlauf der Emailberatung

Die Emailberatung von SafeZone.ch zeichnet sich durch einen einheitlichen strukturierten Verlauf ab, welcher auf ein standardisiertes, durch die Berater/innen systematisch angewandtes Verfahren zurückzuführen ist. Standardvorgaben wie die Beantwortung der Anfrage innert 72 Stunden und den Versand einer Erinnerungsemail vor Aktenverschliessung sind in den Emailberatungen mehrheitlich eingehalten.

Hinsichtlich Zeitpunkt der Anfrage zeigt die Analyse, dass Personen an allen Tagen ähnlich häufig nach Rat suchen, tendenziell häufiger am Wochenanfang als über das Wochenende. Die Anfragen gehen grösstenteils tagsüber zwischen 9 Uhr morgens und Mitternacht ein (85%). Aufgrund dieser Erkenntnisse erscheint es nicht notwendig, an bestimmten Tagen eine grössere Anzahl Berater/innen anzubieten.

In Übereinstimmung mit Ergebnissen aus der aktuellen Forschung weist die Emailberatung von SafeZone.ch hinsichtlich Verlauf bestimmte Charakteristika auf, welche als spezifisch für die Angebotsform der Emailberatung betrachtet werden können. Dazu zählen:

- **Hoher Anteil an relativ kleiner Anzahl Kontakten und relativ kurzen Beratungen:** Am häufigsten haben die Ratsuchenden und Berater/innen einmal (56%) oder 2-5mal Kontakt (33%). Lange Email-Kontakte (>6mal) sind dagegen selten (10%). Die Anzahl Kontakte spiegelt sich in der Dauer der Beratung. Die Beratungen dauern in der Regel zwischen 0 und 4 Wochen (23%) resp. zwischen 5-8 Wochen (50%).

---

<sup>96</sup> Vgl. EDA 2017.

<sup>97</sup> Vgl. <https://www.safezone.ch/>

- **Abschluss der Beratung:** Die Abschlüsse der Beratungen werden nur bei 15% der Anfragen explizit definiert. Bei 71% der Anfragen ist der Abschluss nicht definiert, wobei die Fachperson vor der Aktenschliessung mehrheitlich eine Erinnerungsmail verschickt.

### Inhalt der Emailberatung

Die Analyse verweist gesamthaft auf ein breites Spektrum an Suchtproblematiken, welches in den Emailberatungen von SafeZone.ch thematisiert wird. Die ausgehend vom Profil der Ratsuchenden vorliegende Erkenntnis von einem breiten, heterogenen Publikum, welches das Beratungsangebot nutzt, findet sich auf der inhaltlichen Ebene bestätigt.

Die Inhalte der Emailberatung von SafeZone.ch betreffen deutlich häufiger substanzgebundene (n=1'158) als substanzunabhängige Suchtproblematiken (n=167). Dies entspricht grundsätzlich dem Verhältnis, in dem substanzgebundene resp. -unabhängige Suchtproblematiken auf der Website und in der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch präsentiert werden.<sup>98</sup> Oft stehen die Suchtproblematiken im Zusammenhang mit anderen Kontexten, am häufigsten mit gesundheitlichen Problemen (40%) und Beziehungsproblemen (37%).

Hinsichtlich Inhalt der Emailberatung lassen sich weiter nachstehende Punkte feststellen:

- **Substanzgebundene Suchtproblematiken:** Am häufigsten ersuchen Personen wegen Alkohol (33%) Rat, gefolgt von Cannabis (21%) und Kokain (13%). Anfragen zu anderen Substanzen sind vergleichsweise seltener. Alkohol stellt bei allen Altersgruppen, ausser bei den zwei Jüngsten (13-18, 19-25), die Hauptsubstanz dar, gefolgt von Cannabis. Bei den Jüngsten ist Cannabis die häufigste Substanz, gefolgt von Alkohol.
- **Substanzunabhängige Suchtproblematiken:** Bei Anfragen beider Geschlechter geht es deutlich am häufigsten um pathologisches Spielen und Computerspielabhängigkeit.
- **Anfragetyp:** Bei der Hälfte der Anfragen handelt es sich um konkrete Problemlagen (50%), etwas weniger häufig um eine komplexe, vage Problemlage (23%) oder um die Einholung einer Sachinformation (17%).
- **Triage:** Insgesamt wird häufig triagiert resp. auf andere Stellen verwiesen. Bei einem Drittel der Anfragen wird auf eine andere Suchtberatung oder -begleitung verwiesen, bei knapp einem Fünftel auf eine medizinische Stelle. Die Analyse macht ersichtlich, dass Berater/innen bei Anfragen, welche nicht explizit eine Triage betreffen, in unterschiedlichem Ausmass an weitere Institutionen verweisen. Die Analyseergebnisse bestätigen gesamthaft vorliegende Forschungserkenntnisse, welche dazu anhalten, Triage in der Onlineberatung in einem breiteren Sinne als Verweise an weitere Stellen zu konzipieren, welche die Fachperson der ratsuchenden Person als Handlungsmöglichkeiten aufzeigt.

## 7.2 Schlussfolgerung zur Anwendung der Wirkfaktoren

Dieses Kapitel erläutert die Schlussfolgerungen aus der Analyse zur Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Die Schlussfolgerungen sind zweigeteilt: Zunächst werden übergeordnete Erkenntnisse zur Anwendung der Wirkfaktoren erläutert. Anschliessend werden Erkenntnisse diskutiert, die sich in einem Quervergleich der Wirkfaktoren hinsichtlich der spezifischen Formen der Anwendung und den Besonderheiten auf der sprachlichen Ebene feststellen lassen.

Als Grundlage für die Schlussfolgerungen sind nachstehend die allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren vollständig aufgeführt, welche im Rahmen der Analyse untersucht wurden. Wirkfaktor steht als Dachbegriff für verschiedene Interventionen des Beraters/der Beraterin definiert, von welchen angenommen wird, dass sie zusammen bei der ratsuchenden Person eine bestimmte Wirkung erzielen.

---

<sup>98</sup> Unter der Rubrik «Themen A-Z» sind beispielsweise acht Substanzen und zwei Verhaltenssüchte aufgeführt. Vgl. <https://www.safezone.ch/>

### Allgemeine Wirkfaktoren

- Therapeutische Beziehung
- Ressourcenaktivierung
- Problemaktivierung
- Motivationale Klärung
- Problembewältigung

### Spezifische Wirkfaktoren

- Psychologische Anonymität
- Asynchronität
- Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit des Kontaktes
- Lagerfähige und immaterielle Beratung
- Beratung als Ko-Produktion
- Psychische Entkoppelung mit Imagination und Projektion

### Technische Anwendung der Wirkfaktoren

Folgende übergeordneten Erkenntnisse liegen hinsichtlich der technischen Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch vor:

- **Alle Wirkfaktoren werden angewandt:** Insgesamt lässt sich festhalten, dass in der analysierten Stichprobe alle untersuchten Wirkfaktoren angewandt sind und einzelne Wirkfaktoren in vielfältiger Weise zur Anwendung kommen. Die Anwendung der allgemeinen Wirkfaktoren impliziert dabei, dass sich der Beratungsansatz nach Klaus Grawe resp. Aspekte davon in der Emailberatung von SafeZone.ch gesamthaft sowie in den meisten einzelnen Emails angewandt findet. Die Anwendung der spezifischen Wirkfaktoren impliziert, dass die Spezifika der Emailberatung in den Beratungstexten Ausdruck finden. Die Eckpunkte des Beratungsansatzes von SafeZone.ch, welche in mehreren Dokumenten<sup>99</sup> konzeptionell skizziert sind, finden sich in der Beratungspraxis damit sehr umfassend angewandt.

Die übergeordnete Erkenntnis hinsichtlich der Anwendung aller Wirkfaktoren bestätigt zugleich die Operationalisierung der Wirkfaktoren, welche in vorliegender Studie basierend auf einer internationalen Literaturübersicht vorgenommen wurde (vgl. Kapitel 4): Die operationalisierten Indikatoren lassen sich in Bezug auf die Emailberatung von SafeZone.ch durchwegs anwenden und bieten sich damit an, für die Beratungspraxis ebenso wie die Forschung weiterverwendet zu werden.

- **Die Wirkfaktoren sind nicht klar trennbar:** Eine klare Trennung der verschiedenen Wirkfaktoren ist nicht möglich. Häufig können sprachliche Elemente mehreren Wirkfaktoren zugewiesen werden. Beispielsweise werden im Rahmen der therapeutischen Beziehung sehr häufig anteilnehmende Formulierungen verwendet. Eine empathische, mitfühlende Sprache kommt aber auch beim Wirkfaktor Problemaktivierung zum Ausdruck, wenn die Berater/innen etwa eine Verbindung zwischen der Sach- und Beziehungsebene herstellen. Ebenso werden Ambivalenzen innerhalb des Wirkfaktors der motivationalen Klärung häufig durch anteilnehmende Worte angesprochen.

Dies impliziert, die Wirkfaktoren grundsätzlich vor dem Hintergrund ihrer wechselseitigen Zusammenhänge zu verstehen. Die vielschichtigen Funktionen von sprachlichen Elementen gilt es bei der Operationalisierung und Anwendung von Wirkfaktoren zu berücksichtigen.

---

<sup>99</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016; 2015; 2013 (alle unveröffentlicht). Siehe auch Schaub, Wenger, Bachmann et al. 201

- **Allgemeine Wirkfaktoren werden häufiger angewandt:** Basierend auf dem methodischen Vorgehen wurden in der Analyse Tendenzen in der relativen Häufigkeit der Anwendung, nicht aber absolute Häufigkeiten überprüft. Die Analyse verdeutlicht, dass sich allgemeine Wirkfaktoren grundsätzlich häufiger angewandt finden als spezifische Wirkfaktoren. Dies zeigt, dass spezifische Wirkfaktoren in erster Linie strukturelle Rahmenbedingungen bilden, welche die Berater/innen nur teilweise in ihren Texten hervorheben. Dieses Analyseresultat gibt Anlass, die Gewichtung der Wirkfaktoren in den Beratungs- und Schulungsunterlagen von SafeZone.ch zu prüfen. In den aktuellen Unterlagen werden die spezifischen Wirkfaktoren stärker hervorgehoben als die allgemeinen Wirkfaktoren (vgl. Kapitel 4.2).<sup>100</sup>

Von dieser Tendenz ausgenommen ist der spezifische Wirkfaktor Ko-Produktion. Dieser Wirkfaktor wird häufig angewandt, wobei die verwendeten sprachlichen Elemente mit verschiedenen allgemeinen Wirkfaktoren eng verknüpft sind.

Innerhalb der allgemeinen und der spezifischen Wirkfaktoren werden verschiedene Wirkfaktoren in der analysierten Stichprobe ausgeglichen angewandt. Das heisst, dass sich kein einzelner Wirkfaktor findet, der mit Auffälligkeit häufiger verwendet wird als ein anderer Wirkfaktor.

- **Wirkfaktoren werden grundsätzlich in jedem Emailwechsel angewandt:** Die untersuchten Wirkfaktoren finden sich mehrheitlich in jedem Emailwechsel. Pro Email sind dabei grundsätzlich jeweils mehrere, meist zahlreiche Wirkfaktoren angewandt. Daraus leitet sich die Erkenntnis ab, dass die Wirkfaktoren unabhängig vom spezifischen Verlauf und Inhalt eines Emailwechsels (vgl. Kapitel 5) eine allgemeine Gültigkeit besitzen. Dies bedeutet z.B. in Bezug auf die Länge des Emailwechsels, dass Berater/innen bei kurzen Emailwechsel die verschiedenen Wirkfaktoren ähnlich umfassend anwenden wie bei längeren Emailwechsel.

Die Analyse zeigt, dass das erste Email des Beraters/der Beraterin häufig im Grundsatz entlang der fünf allgemeinen Wirkfaktoren strukturiert ist. Muster hinsichtlich der Abfolge angewandter Wirkfaktoren können ansonsten nicht generalisiert werden. Einzelne Wirkfaktoren können in einzelnen Emails im Vordergrund stehen, wo dies die Anfrage der ratsuchenden Person erfordert. Aussagen über die Wirksamkeit hinsichtlich des intensiveren Gebrauchs bestimmter Wirkfaktoren können nicht gemacht werden, da die Wirkung bei der ratsuchenden Person nicht Gegenstand der Studie bildete.

Diese übergeordneten Erkenntnisse bilden den Interpretationsrahmen, in welchem die nachstehend aufgeführten Erkenntnisse betreffend Formen der Anwendung und Besonderheiten auf der sprachlichen Ebene zu betrachten sind.

### Formen der Anwendung und Besonderheiten auf sprachlicher Ebene

Die Formen der Anwendung und die Besonderheiten auf sprachlicher Ebene sind im Hauptteil der vorliegenden Studie separat pro Wirkfaktor ausgewiesen (vgl. Kapitel 6.2 und 6.3). In vergleichender Sicht auf alle Wirkfaktoren lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

- **Therapeutische Beziehung:** In der Emailberatung von SafeZone.ch wird konsistent eine Reihe sprachlicher Elemente angewandt, die dem Aufbau und der Entwicklung der Beziehung zwischen Berater/in und ratsuchender Person dienen. Diese sprachlichen Elemente beinhalten die Verwendung einer korrekten Grammatik, standardisierter Strukturelemente (Begrüssung/Anrede, persönliches Vorstellen, Abschied/Grussformel) und einer klientenzentrierten Sprache (insbesondere betreffend Art der Betroffenheit und Alter). Zusätzlich finden sich Anteilnahme, Toleranz und Unterstützungsbereitschaft als konstante Elemente in den Emails der Berater/innen. Diese sprachlichen Elemente werden in der ersten Email und bei längerem Emailwechsel wiederholt angewandt. Die sprachlichen Elemente lassen sich übergeordnet als Fundament beziehungsweise Gerüst konzeptualisieren, auf dem die Berater/innen die Beziehung zur ratsuchenden Person kontinuierlich entwickeln.

---

<sup>100</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016.

Wichtig für die vertiefende Beziehungsentwicklung sind zahlreiche weitere sprachliche Elemente, welche sich in Bezug auf alle Wirkfaktoren angewandt finden. Diese weiteren sprachlichen Elemente werden klientenzentriert angewandt, sodass sich keine Formel zur Vertiefung der therapeutischen Beziehung ableiten lässt.

Der Wirkfaktor Therapeutische Beziehung ist in Übereinstimmung mit dem schriftlich dokumentierten Beratungsansatz und den Schulungsunterlagen von SafeZone.ch sehr häufig angewandt.<sup>101</sup> Anlehnend an und fortführend zur Forschungsliteratur (vgl. Kapitel 3) lässt sich die Erkenntnis formulieren, dass im schriftbasierten Beratungskontext durch die Anwendung von einer Reihe mehr oder weniger standardisierter sprachlicher Elemente ein Fundament und Gerüst geschaffen werden kann, auf dem sich die therapeutische Beziehung entwickeln kann. Diese Erkenntnis relativiert vorliegende Forschungsergebnisse, welche die therapeutische Beziehung im Kontext der textbasierten Beratung vielfach als wenig erfassbare Dimension beschreiben (vgl. Kapitel 3.3.4).

Der Entwicklungsprozess der Beziehung ist für jede Emailberatung spezifisch, wobei der Dimension der Ko-Produktion (siehe untenstehende Schlussfolgerung) eine Schlüsselbedeutung zukommt. Während bei einer kurzen, nur aus einem Kontakt bestehenden Emailberatung das Fundament der therapeutischen Beziehung ansatzweise erkennbar ist, wird die Beziehungsentwicklung bei längeren Emailwechseln klar ersichtlich.

- **Ressourcenorientierter Ansatz der Beratung:** In der Emailberatung von SafeZone.ch lässt sich übergeordnet ein ressourcenorientierter Beratungsansatz erkennen. Drei Formen von Ressourcen – a) Bezugspersonen, b) Beschäftigung inkl. Job, Freizeit und Interessen sowie c) Kompetenzen, Erfahrungen und Denk-/Handlungsmuster – werden einzeln oder kombiniert angesprochen und in der Problemaktivierung und -bewältigung kontinuierlich einbezogen. Die Analyse macht dabei deutlich, dass Berater/innen in unterschiedlicher Weise konsequent alle oder nur einzelne Ressourcen aktivieren. Als Erklärungsmuster hierfür lassen sich einerseits das klientenzentrierte Eingehen auf die Bedürfnisse der ratsuchenden Person, andererseits die Tendenz des Beraters/der Beraterin zum häufigeren Hinweis auf bestimmte Ressourcen und im Gegensatz dazu auch die Möglichkeit zur Vernachlässigung anderer Ressourcen aufführen.

Die Ressourcenaktivierung wird im schriftlich dokumentierten Beratungsansatz, den Schulungsunterlagen wie auch der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch betont und findet sich sehr häufig in den Texten angewandt.<sup>102</sup> Was die Wichtigkeit der Ressourcenaktivierung anbelangt, lässt sich folglich eine Kongruenz zwischen konzeptionellen Grundlagen und Praxis feststellen. Zusätzlich zu den allgemeinen Wirkfaktoren Problemaktivierung und -bewältigung bildet die Ressourcenaktivierung auch eine wichtige Dimension des spezifischen Wirkfaktors Ko-Produktion (vgl. Kapitel 6.3.5).

- **Lösungsorientierter Ansatz der Beratung:** In der Emailberatung von SafeZone.ch lässt sich übergeordnet ein lösungsorientierter Beratungsansatz erkennen, welcher sich in vielen Aspekten komplementär zur Ressourcenorientierung verhält. Der lösungsorientierte Ansatz veranschaulicht sich insbesondere in den sprachlichen Elementen, die bei der Anwendung der Wirkfaktoren Problemaktivierung, Motivationale Klärung und Problembewältigung eingesetzt werden. Ein Muster lässt sich darin erkennen, dass Berater/innen Probleme und auch Unklarheiten klar benennen resp. ergründen und basierend darauf in einer lösungsorientierten Perspektive Möglichkeiten der Problembewältigung ausführen. Während die klare inhaltliche Problemaktivierung als zentraler Aspekt der Emailberatung hervorgeht, widmen die meisten Berater/innen den Ausführungen zur Problembewältigung – in Form von Textlänge – bedeutend mehr Raum.

Der Fokus auf den Prozess der Lösungsfindung sowie die Entwicklung und Stärkung von (bereits angewandten) Lösungsstrategien prägt sowohl die Anwendung der Wirkfaktoren Problemaktivierung und -bewältigung als auch aller anderen Wirkfaktoren. Während der lösungsorientierte Ansatz das Beratungskonzept von Klaus Grawe auszeichnet (vgl. insbesondere die Beschreibung der allgemeinen Wirkfaktoren in Kapitel 3.3.2), lässt sich

<sup>101</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch.ch 2016.

<sup>102</sup> Vgl. BAG / SafeZone.ch 2016.

ausgehend von der Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch zusätzlich die Erkenntnis formulieren, dass eine lösungsorientiert und positiv ausgerichtete Sprache ein transversaler, sprich quer durch alle Beratungen aller Beratenden erscheinender Aspekt darstellt. Dieser Aspekt findet sich in den Beratungs- und Schulungsunterlagen sowie der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch aktuell kaum explizit erwähnt.

- **Fokus auf die Ko-Produktion:** Die Emailberatung von SafeZone.ch fokussiert die Ko-Produktion als transversale Dimension. Dies zeigt sich primär mit der häufigen Anwendung des spezifischen Wirkfaktors Ko-Produktion. Im Rahmen dieser Anwendung verwenden Berater/innen systematisch eine permissive, sprich tolerante Sprache, welche vom Standpunkt der ratsuchenden Person grundsätzlich stets mehrere Interpretations- und Handlungsmöglichkeiten ausführt. Die Ko-Produktion tritt als wichtiges Element des allgemeinen Wirkfaktors Motivationale Klärung hervor, insbesondere auch was das gemeinsame Verständnis des Problems und des Lösungsprozesses betrifft. Die Problemaktivierung und -bewältigung werden sehr explizit als Schritte dargestellt, welche die ratsuchende Person und der/die Berater/in gemeinsam gestalten. Als wichtiges Charakteristikum der Emailberatung von SafeZone.ch lässt sich dabei die Teamkonstellation erkennen, welche die Berater/innen herstellen, indem sie in ihren Texten sowohl den gemeinsam gestalteten Prozess als auch die Rollen der ratsuchenden Person resp. des Beraters/der Beraterin im wechselseitigen Verhältnis kontinuierlich thematisieren.

Die vielfältigen Dimensionen der Ko-Produktion treten anhand verschiedener sprachlicher Elemente (wie der permissiven Formulierung, der Verwendung von Personalpronomen oder der ausgeprägten Akzentuierung des „Gemeinsamen“) in der Emailberatung von SafeZone.ch klar hervor und bestätigten damit einerseits das konzeptionelle Verständnis der Ko-Produktion als spezifischen Wirkfaktor der Emailberatung (vgl. Kapitel 3.3.3). Andererseits fordern die Analyseergebnisse dazu auf, die Ko-Produktion als wichtigen transversalen Aspekt der Emailberatung zu verstehen. Der Aspekt der Ko-Produktion lässt sich in der Angebotsform der Emailberatung auch als strukturelles Merkmal verankert finden, ist dagegen in den Beratungs- und Schulungsunterlagen von SafeZone.ch aktuell wenig fokussiert.

- **Herausragende Relevanz von Paraphrasierung und Fragestellungen:** Die Emailberatung von SafeZone.ch zeichnet sich grundsätzlich durch eine Vielfalt sprachlicher Elemente aus, welche vom Standpunkt der Berater/innen auf einen klientenzentrierten und authentischen Sprachgebrauch verweisen. Die vielfältigen sprachlichen Elemente spiegeln die umfassende Anwendung der verschiedenen Wirkfaktoren. Wohlgeachtet dieser Vielfalt verweist die Analyse auf bestimmte sprachliche Elemente, die mit herausragender Häufigkeit verwendet werden. Dazu gehören insbesondere die Paraphrasierung und das Formulieren von Fragestellungen. Diese Stilmittel finden sich einzeln wie auch häufig kombiniert in Bezug auf zahlreiche Wirkfaktoren angewandt. Paraphrasierung und Fragestellungen lassen sich als sprachliche Elemente erkennen, welche verwendet werden, um die Wirkungsmacht von Interventionen des Beraters/der Beraterin – und insbesondere die hier transversalen Dimensionen der therapeutischen Beziehung, Ressourcen- und Lösungsorientierung sowie Ko-Produktion – herzustellen und zu verstärken.

Die herausragende Relevanz von Paraphrasierung und Fragestellungen als Stilmittel findet sich in der analysierten Forschungsliteratur nicht ausgeführt und versteht sich damit als sowohl praxis- wie auch forschungsrelevante Erkenntnis, auf welche die Analyse der Emailberatung von SafeZone.ch hinweist.

### 7.3 Allgemeine Schlussfolgerungen

In vergleichender Sicht auf die gesamten Analyseergebnisse der vorliegenden Studie lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

- **Einheitliche Beratungspraxis:** Die Emailberatung von SafeZone.ch charakterisiert sich durch eine einheitliche Beratungspraxis. Dieser einheitliche Charakter im Sinne von struktureller und inhaltlicher Kongruenz sowie auch zeitlicher Konstanz über den gesamten Analysezeitraum ist aus mehreren Gründen bemerkenswert. An erster Stelle aufzuführen

ist die organisatorische Anlage mit dem zentralisierten Erfassen der Anfragen und der anschliessenden Zuteilung an rund vierzig Fachpersonen aus 25 Suchtfachstellen von Kantonen sowie weiteren Partnerorganisationen. Der einheitliche Charakter der Emailberatung von SafeZone.ch sticht mit Blick auf die Anzahl von Fachpersonen, welche in verschiedenen Institutionen tätig sind, hervor. Dieser Eindruck verstärkt sich durch die Tatsache, dass kein umfassendes Beratungskonzept der Emailberatung von SafeZone.ch existiert. Eckpunkte der Emailberatung sind in verschiedenen Dokumenten skizziert und werden in regelmässigen gemeinsamen Schulungen vermittelt resp. im Dialog mit den Berater/innen weiterentwickelt. Dies geschieht basierend auf der Annahme, dass den Fachpersonen innerhalb ihrer jeweiligen Institutionen umfassende Beratungskonzepte vorliegen. Diese Anlage ist von externen Analysestandpunkt insofern gerechtfertigt, als dass sich die Emailberatung im psychosozialen Bereich gemäss vorliegenden Forschungserkenntnissen mehrheitlich auf verschiedene Beratungsansätze stützt und *der* Beratungsansatz nicht existiert. Die einheitliche Beratungspraxis ist letztlich auch bemerkenswert, wenn man die breite, heterogene Zielgruppe berücksichtigt, welche im Rahmen von SafeZone.ch Emailberatungen in Anspruch nehmen.

- **Personenzentrierte Beratungen:** Wohlgeachtet der übergeordneten Einheitlichkeit präsentiert sich die Emailberatung von SafeZone.ch ausgesprochen personenzentriert. In den Texten treten in erster Linie die ratsuchende Person, aber ebenso den Berater/die Beraterin deutlich als Individuen hervor, sodass jeder Emailberatung auch einen eigenständigen Charakter zukommt. Sowohl die klientenzentrierte Ausrichtung als auch die Authentizität in der Sprache des Beraters/der Beraterin, welche gemäss Forschungsliteratur beidermassen Schlüsseldimensionen der wirkungsvollen Emailberatung darstellen, kommen damit ausgeprägt zum Ausdruck. Von einem externen Analysestandpunkt kann die Hypothese aufgestellt werden, dass die Berater/innen die Freiheit in der Handhabung, welche ihnen aufgrund der organisatorischen Anlage der Emailberatung von SafeZone.ch in einem bestimmten Rahmen gewährt wird, zugunsten einer klientenzentrierten wie auch in Bezug auf die eigene Person authentischen Beratung umsetzen. In dieser Umsetzung lässt sich die systematische Anwendung von verschiedenen psychosozialen und -therapeutischen Beratungsansätzen klar erkennen. Diese Ansätze lassen sich in einer Gesamtsicht dem Beratungskonzept nach Klaus Grawe zuordnen, wobei wichtig festzuhalten ist, dass sich dieses Konzept relativ breit und integrativ auf verschiedene Theorien stützt und individuelle Akzentuierungen, etwa zugunsten eines stärker problem- oder lösungsorientierten Ansatzes, zulässt.
- **Wirkfaktoren in textbasierter Anwendung:** Die Emailberatung von SafeZone.ch zeigt auf, wie die auf theoretischer Ebene konzipierten und von vorliegender Forschung als relevant befundenen Wirkfaktoren in der textbasierten Beratungspraxis umfassend Anwendung finden. Die Analyseergebnisse zeigen, dass in der Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung grundsätzlich die gleichen Wirkfaktoren relevant sind. Zum differenzierten Vergleich zwischen einer textbasierten und Face-to-Face-Beratung und namentlich der schriftlichen und mündlichen Sprache als Beratungsgrundlage bedürfte es einer weiterführenden Untersuchung, wozu die vorliegende Studie Grundlagen bietet.
- **Transversale Leitlinien der Beratung:** Die Emailberatung von SafeZone.ch macht zugleich deutlich, dass die Wirkfaktoren, die sich auf konzeptioneller Ebene unterscheiden lassen, in der Beratungspraxis eng verwoben sind. Sprachliche Elemente beziehen sich in der Regel auf verschiedene Wirkfaktoren gleichzeitig. Von einem praxisorientierten Standpunkt kommt dem Zusammenspiel verschiedener Wirkfaktoren primäre Bedeutung zu. In dieser Perspektive lässt sich eine Reihe von transversalen Aspekten erkennen, welche die Emailberatung von SafeZone.ch quer durch alle Beratungen aller Beratenden auszeichnen. Dazu gehören die therapeutische Beziehung, die Ressourcenorientierung, die Lösungsorientierung und die Ko-Produktion. Diese transversalen Aspekte können als Leitlinien oder gemeinsame Nenner der Beratungspraxis von SafeZone.ch betrachtet werden. Diese Leitlinien unterstreichen die gesamthaft einheitliche Ausrichtung der Emailberatung von SafeZone.

Im Rahmen der Analyse fiel unabhängig von den Fragestellungen der Studie auf, dass mittels des internen Statistiktools von SafeZone.ch zahlreiche Daten hinsichtlich Verlauf und Inhalt

der Emailberatung erhoben werden. Hier lässt sich ein Potenzial identifizieren, mittels zweckgemässer Anpassung des internen Statistiktools definierte Kennzahlen in Zukunft kontinuierlich zu erheben und direkt auszuwerten.

## 7.4 Empfehlungen

Nachstehende Tabelle führt Empfehlungen auf, die sich von den Analyseergebnissen ableiten. Die Empfehlungen sind zugunsten der Nachvollziehbarkeit entlang der Themenbereiche der Analyse strukturiert, wobei an dieser Stelle auf die engen Zusammenhänge der verschiedenen Bereiche, etwa der vielfach diskutierten Verwobenheit zwischen allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren wie auch der Verknüpfung der Wirkfaktoren mit verlaufs- und inhaltspezifischen Aspekten verwiesen ist. Weiter ist zu beachten, dass sich die Empfehlungen auf unterschiedliche Ebenen (Beratungspraxis, Organisation, strategisch-organisationale Ebene, normativ-politische Ebene, Dialog und Austausch zwischen den Berater/innen etc.) beziehen. Die Empfehlungen stellen, wo relevant, den jeweiligen Bezug zu einer Ebene klar. Die Empfehlungen führen zudem spezifische Punkte auf, die aus dem moderierten Gruppengespräch mit den Fachpersonen hervorgehen, welches zur Valorisierung der Schlussfolgerungen und Empfehlungen in praxisorientierter Sicht geführt wurde.<sup>103</sup>

**Tabelle 7: Empfehlungen**

Nr.	Themenbereich	Empfehlung	Kapitel
1	<b>Übergeordnete Themen</b>	➔ Die Emailberatung von SafeZone.ch gemäss der vorliegenden organisatorischen Anlage fortführen. Dabei die relative Freiheit der Berater/innen zur individuellen Gestaltung der Emailberatungen als wichtige Grundlage für das personenzentrierte Beratungsangebot verstehen und fortführen.	7.3
		➔ Dokumentationen, regelmässige Schulungen, Mentorat und Interventionen als Grundlagen für eine einheitliche Beratungspraxis fortführen. Fachpersonen heben im Gruppengespräch die Relevanz dieser Gefässe zugunsten einer einheitlichen Beratungspraxis hervor. Sie betonen in diesem Zusammenhang zudem den Zugang zu sämtlichen Emailberatungsakten, welcher allen Fachpersonen offen steht und welcher v.a. für neue Fachpersonen ein wichtiges Schulungsgefäss darstellt. Allgemein gilt es aus ihrer Sicht, diese Grundlagen zur Einführung für neue Fachpersonen sicherzustellen.	4.1 7.3
		➔ Die wichtigen Eckpfeiler der Emailberatung zugunsten des effizienten und nachhaltigen Wissensmanagements in einem einheitlichen Dokument festhalten oder die wenig fokussierten Themen in den bestehenden Dokumenten explizit machen. Die Erkenntnisse und Empfehlungen der vorliegenden Evaluation in der Dokumentation einbeziehen, welche Mentor/innen von SafeZone.ch aktuell erarbeiten (inkl. methodische Leitlinien und gute Beispiele zur Anwendung von Wirkfaktoren). ➔ Insbesondere prüfen, inwiefern die Wirkfaktoren und die aus der Analyse hervorgehenden transversalen Leitlinien – insbesondere die therapeutische Beziehung, die Ressourcenorientierung, die Lösungsorientierung und die Ko-Produktion – verstärkt z.B. in den Beratungs-, Schulungsunterlagen und/oder der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch akzentuiert werden sollen und ggf. Massnahmen erarbeiten und umsetzen. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen besteht insbesondere ein Bedarf, den lösungsorientierten Beratungsansatz im Kontext der Emailberatung von SafeZone.ch noch verstärkt unter Fachpersonen zu diskutieren und ein gemeinsames Verständnis dazu zu entwickeln.	4.1 7.3
		➔ Wichtige Kennzahlen zu Verlauf und Inhalt der Emailberatung, die im Rahmen vorliegender Studie analysiert wurden, in Zukunft mittels des internen Statistiktools kontinuierlich erheben	3

<sup>103</sup> Das Gruppengespräch fand am 5. Dezember 2017 auf der Grundlage des Entwurfs des Schlussberichts statt.

Nr.	Themenbereich	Empfehlung	Kapitel
		und auswerten. Auf diese Weise das Potenzial zu nutzen, welches ein systematisches Monitoring ausgewählter Kennzahlen beinhaltet. Konkrete Massnahmen erarbeiten und umsetzen.	
2	Profil der Ratsuchenden	➔ Das Beratungsangebot weiterhin explizit einer breiten, heterogenen Zielgruppe zugänglich machen, indem z.B. in der öffentlichen Kommunikation und Bewerbung auch spezifisch verschiedene Geschlechter, Sprach-, Altersgruppen und Arten der Betroffenheit angesprochen werden, sowie der Verweis auf substanzabhängige wie auch substanzunabhängige Problematiken. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen stellen z.B. medikamentenabhängige Personen eine Zielgruppe dar, an welche sich aktuell wenig Beratungsangebote konkret richten und welche durch die Emailberatung von SafeZone.ch in Zukunft noch stärker explizit adressiert werden könnte.	5.1 7.1
		➔ Sicherstellen und überprüfen, dass die Emailberatung in der Schweiz flächendeckend zur Verfügung steht und analog der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz auch in der französischsprachigen Schweiz genutzt wird.	5.1.2
		➔ Das Profil der Ratsuchenden basierend auf der statistischen Auswertung kontinuierlich überprüfen und bei Bedarf spezifische Zielgruppen ansprechen, falls z.B. bestimmte Personengruppen unter den Nutzer/innen untervertreten sind.	5.1 7.1
3	Verlauf der Emailberatung	➔ Die Emailberatung basierend auf bestimmten definierten Standardvorgaben fortführen und damit den einheitlich strukturierten Verlauf der Emailberatungen kontinuierlich sicherstellen.	5.2 7.1
		➔ Sicherstellen, dass die Berater/innen über die definierten Standardvorgaben (z.B. Beantwortung der Anfrage innert 72 Stunden, Versand einer Erinnerungsemail vor Aktenschliessung) informiert sind und diese einhalten. Informationen unter Berücksichtigung von Personalwechseln etc. regelmässig durchführen, ohne dass zwingend neue Vorgaben vorliegen.	5.2.3 7.1
		➔ Den hohen Anteil an Emailberatungen mit einer relativ kleinen Anzahl Kontakten, kürzeren Beratungen und undefinierten Abschlüssen als Spezifika der Emailberatung berücksichtigen und die Relevanz der Problemeinsicht und Verschriftlichung gewichten. Diese Spezifika z.B. in Schulungen mit den Berater/innen thematisieren. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen ist die Sensibilisierung der Fachpersonen für diese Spezifika der Emailberatung besonders wichtig, um Frustrationen entgegenzuwirken, die aus Sicht der Fachpersonen angesichts kurzer und/oder undefiniert abgeschlossener Emailberatungen entstehen kann.	5.2.1 5.2.4 7.1
		➔ Ferienstellvertretungen einheitlich regeln, sodass Ferienabwesenheiten kein Grund für verzögerte Antworten bilden. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen liegt dafür eine Regelung vor, welche es zu prüfen und allen Fachpersonen regelmässig bekannt zu machen gilt.	5.2.3
4	Inhalt der Emailberatung	➔ Das Beratungsangebot inhaltlich weiterhin explizit einer breiten, heterogenen Zielgruppe zur Verfügung stellen mit der Möglichkeit, grundsätzlich Anfragen hinsichtlich Suchtproblematiken jeder Art einzureichen.	5.3 7.1
		➔ Prüfen, inwiefern der deutlich höhere Anteil an substanzgebundenen im Vergleich zu substanzunabhängigen Suchtproblematiken der strategischen Zielsetzung von SafeZone.ch entspricht und ggf. Massnahmen (z.B. auch in der öffentlichen Kommunikation und der Bewerbung des Beratungsangebotes) erarbeiten und umsetzen.	5.3.1 5.3.2
		➔ Prüfen, in welcher Form und in welchem Ausmass bei Anfragen, die nicht explizit die Triage von Suchtproblematiken betreffen, auf weitere Beratungsangebote verwiesen wird resp. verwiesen werden soll. Die Handhabung der Triage dabei als Indikator für das Verständnis des Beratungsangebotes verstehen. Im Dialog	5.3.5

Nr.	Themenbereich	Empfehlung	Kapitel
		unter verschiedenen Berater/innen z.B. eruieren, worin gemäss Beratungserfahrung wirkungsvolle Formen der Triage bestehen und bei welchen Suchtverhalten (z.B. Magersucht) oder Problemlagen ggf. systematisch zu triagieren ist. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen besteht ein Bedarf, das Verständnis der Emailberatung als gleichwertige Beratungsform insbesondere auch neuen Fachpersonen zu vermitteln, welche verstärkt zum Triagieren tendieren.	
5	Allgemeine Wirkfaktoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Die umfassende Anwendung der allgemeinen Wirkfaktoren fortführen. Dabei die enge Verknüpfung der verschiedenen Wirkfaktoren als grundlegende Rahmenbedingung verstehen.</li> </ul>	6.2 7.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Auf strategischer Ebene und im Dialog unter verschiedenen Berater/innen prüfen, inwiefern der Beratungsansatz nach Klaus Grawe resp. Aspekte davon verstärkt z.B. in den Beratungs-, Schulungsunterlagen und/oder der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch akzentuiert werden soll und ggf. Massnahmen erarbeiten und umsetzen. Die Gewichtung von allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren in den Beratungs- und Schulungsunterlagen gemäss den Analyseergebnissen prüfen. Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen wird es als wichtig erachtet, die Wirkfaktoren regelmässig in Schulungen etc. zu wiederholen und einen Erfahrungsaustausch zur Anwendung von Wirkfaktoren zu führen.</li> </ul>	6.2 7.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Fortführend systematisch sprachliche Elemente – inkl. korrekte Grammatik, standardisierte Strukturelemente (Begrüssung/Anrede, persönliches Vorstellen, Abschied/Grussformel), klientenzentrierte Sprache (insbesondere betreffend Art der Betroffenheit und Alter) – verwenden, welche das Fundament und Gerüst der therapeutischen Beziehung aufzubauen und zu pflegen ermöglichen. Dabei im Rahmen der klientenzentrierten Sprache die Länge der Email mitberücksichtigen und die Frage der angemessenen Länge einer Antwort auf eine kurze Anfrage thematisieren.</li> </ul>	6.2.1 7.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Den ressourcenorientierten Beratungsansatz weiterführen. Dabei Ressourcen explizit als transversale Dimension der Emailberatung verstehen, welche zusätzlich zum Wirkfaktor Ressourcenaktivierung für verschiedene Wirkfaktoren (v.a. Problemaktivierung, Problembewältigung, Ko-Produktion) relevant ist.</li> </ul>	6.2.2 7.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Die drei gemäss Analyse relevanten Formen von Ressourcen – a) Bezugspersonen, b) Beschäftigung inkl. Job, Freizeit und Interessen sowie c) Kompetenzen, Erfahrungen und Denk-/Handlungsmuster – in der Emailberatung berücksichtigen. Im Dialog unter verschiedenen Berater/innen z.B. eruieren, worin gemäss Beratungserfahrung wirkungsvolle Formen der Aktivierung der unterschiedlichen Ressourcen bestehen.</li> </ul>	6.2.2 7.2 7.3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Den lösungsorientierten Beratungsansatz fortführen. Die Lösungsorientierung dabei explizit als transversale Dimension der Emailberatung verstehen, welche zusätzlich zu den Wirkfaktoren Problemaktivierung und -bewältigung im Sinne einer lösungsorientiert und positiv ausgerichteten Sprache übergeordnet relevant ist. Die Anwendung einer solchen Sprache könnte zukünftig Gegenstand der Weiterbildungen von SafeZone.ch sein (zurzeit wird dieses Thema gemäss gesichteter Unterlagen nicht behandelt).</li> <li>➔ Konzeptionell prüfen, inwiefern der lösungsorientierte Beratungsansatz verstärkt z.B. in den Beratungs-, Schulungsunterlagen und/oder der öffentlichen Kommunikation von SafeZone.ch akzentuiert werden soll und ggf. Massnahmen erarbeiten und umsetzen.</li> </ul>	6.2.2 6.2.3 7.2 7.3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Klären und festlegen, in welchem Ausmass Berater/innen persönliche Inhalte (in Analyse vereinzelt aufgefallen: Verweis auf persönliche Suchtproblematik, Preisgabe der Kontaktdaten z.B. für ein Telefongespräch) der ratsuchenden Person mitteilen können und Standardvorgaben festlegen. Gemäss dem Grup-</li> </ul>	6.2.1 6.3.6

Nr.	Themenbereich	Empfehlung	Kapitel
		pengespräch erachten es Fachpersonen als wichtig, diesbezüglich ein gemeinsames Verständnis und eine Weisung zu entwickeln.	
6	<b>Spezifische Wirkfaktoren</b>	➔ Die spezifischen Wirkfaktoren fortführend primär als strukturelle Rahmenbedingungen sicherstellen. Die Gewichtung von allgemeinen und spezifischen Wirkfaktoren in den Beratungs- und Schulungsunterlagen gemäss den Analyseergebnissen prüfen.	6.3 7.2 7.3
		➔ Im Dialog unter verschiedenen Berater/innen eruieren, worin gemäss Beratungserfahrung wirkungsvolle Formen bestehen, mit denen spezifische Wirkfaktoren auch in Texten zum Ausdruck gebracht werden können.	6.3 7.2
		➔ Die Ko-Produktion explizit als transversale Dimension der Emailberatung verstehen, welche für alle Wirkfaktoren relevant ist.	6.3.5 7.2 7.3
		➔ Konzeptionell prüfen, inwiefern die transversale Dimension der Ko-Produktion verstärkt z.B. in den Beratungs- und Schulungsunterlagen akzentuiert werden soll und ggf. Massnahmen erarbeiten und umsetzen. Im Dialog unter verschiedenen Berater/innen z.B. eruieren, worin gemäss Beratungserfahrung wirkungsvolle Formen der Ko-Produktion auf der sprachlichen Ebene bestehen.	6.3.5 7.2 7.3
		➔ In Bezug auf den Wirkfaktor Asynchronität sicherstellen, dass Berater/innen ihre Verfügbarkeit der ratsuchenden Person stets transparent kommunizieren. Dabei längere Wartezeiten oder Absenzen (z.B. aufgrund von Teilzeitpensum, Ferien etc.) wenn immer möglich vorgängig mitteilen.	6.3.2
7	<b>Weitere Muster hinsichtlich Wirkungsmacht der Sprache</b>	➔ Die Vielfalt sprachlicher Elemente fortführend anwenden. Dabei die vielfältigen sprachlichen Elemente explizit als Mittel verstehen, welche eine klientenzentrierte und authentische Sprache und eine umfassende Anwendung der verschiedenen Wirkfaktoren ermöglichen.	6.2 6.3 7.2 7.3
		➔ Paraphrasierung und Fragestellungen fortführend als sprachliche Elemente von herausragender, transversaler Relevanz verwenden und verstehen. Im Dialog unter verschiedenen Berater/innen z.B. eruieren, worin gemäss Beratungserfahrung wirkungsvolle Formen der Paraphrasierung und Fragestellungen bestehen und allenfalls im Sinne einer Erarbeitung von Best Practice allen Beratenden von SafeZone.ch zur Verfügung stellen.	6.2 6.3 7.2 7.3
		➔ Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen stellen methodische Verknüpfungen zwischen Email- und Face-to-Face-Beratung ein interessantes Gebiet für den vertiefenden Erfahrungsaustausch dar. So bilden z.B. Paraphrasierung und Fragestellung Stilmittel, welche Fachpersonen aufgrund der positiven Erfahrungen in der Emailberatung auch mit einem neuen Verständnis in der Face-to-Face-Beratung einsetzen. Aus externer Sicht bildet die kombinierte Sicht auf Email- und Face-to-Face-Beratung gleichermassen ein wichtiges, noch weitgehend unbearbeitetes Forschungsgebiet.	5.3.6 7.4
		➔ Gemäss dem Gruppengespräch mit Fachpersonen empfiehlt sich eine Perspektive, welche dazu auffordert, in der textbasierten Beratung möglichst viele verschiedene Sinne der ratsuchenden Person anzusprechen. Dies kann z.B. im Rahmen einer spielerischen Ressourcenaktivierung geschehen, welche mittels einer bildlichen Sprache (etwa Paraphrasierung mit Bildern/Metaphern) und etwa auch dem Einsatz von Sinnessprüchen betrieben wird. Die Bedürfnisse des/der Klient/in sind dabei umfassend zu berücksichtigen.	7.4

## 8 Literatur- und Materialienverzeichnis

### 8.1 Literatur

Andermatt, O. et al. (2003): *Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen*. Verfügbar unter: <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf> (8.6.2017).

Bachmann, A. (2016): *Onlinebehandlung: Wirksamkeit, Erfolge und Potenziale*. In: SuchtMagazin 5/2016, S. 19-23.

Ball, D. (2006): *Methodik der E-Mail-Beratung am Beispiel der Krisenintervention suizidaler Jugendlicher – Ein Erfahrungsbericht des Projektes [U25] der AGJ Freiburg*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/ball.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/ball.pdf) (6.6.2017).

Brunner, A. (2006): *Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/brunner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf) (6.6.2017).

Demilly, L. (2007): «Que fait l'Internet aux psychanalystes?». In : Le Carnet PSY 2007/7, n120), p. 30-34. Verfügbar unter: <http://www.cairn.info/revue-le-carnet-psy-2007-7-page-30.html> (6.6.2017).

Donabedian, A. (1966): *Evaluation the quality of medical care*. Milbank Mem Fund Q 1966; 44(3): 166-206.

Donker, T. et al. (2015): *Economic evaluation of Internet interventions for mental health: A systematic review*. Psychological Medicine 45(16): 3357-3376.

Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten (EDA, 2017): *Die Sprachen – Fakten und Zahlen*. Verfügbar unter: <https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/de/home/gesellschaft/sprachen/die-sprachen---fakten-und-zahlen.html> (23.10.2017).

Engelhardt, E. M., Storch, S. D. (2013). *Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der «Beratung im Internet»*, in Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation (2)5. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf) (7.11.2017).

Engelhardt, E. (2013): *Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis*. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 31(3), 111-115. Verfügbar unter: <https://onlinecoachingblog.wordpress.com/2014/08/01/artikel-zu-den-qualitaetsmerkmalen-guter-onlineberatung/> (6.6.2017).

Frauchiger, M. (1997): *Psychotherapeutische Modelle und ihre Wirkfaktoren. Interventionen von sechs therapeutischen Verfahren im Vergleich*. Lizentiatsarbeit Universität Bern. Verfügbar unter: <http://www.psychotherapeut-bern.ch/wirkfaktoren.htm> (15.6.2017).

Fuchs, T. (1998): *Entwicklung und Validierung eines katamnesticen Fragebogens: Der Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung*. Veröffentlichte Dissertation. Witterschlick/Bonn: Wehle.

Gmel, Ch. et al. (2017). *Suchtmonitoring Schweiz - Konsum von Alkohol, Tabak und illegalen Drogen in der Schweiz im Jahr 2016*.

Grawe, Klaus (1998): *Psychologische Therapie*. Hogrefe, Göttingen.

Hartel, J. (2008): *Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung*, München, GRIN Verlag. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0208/hartel\\_dipl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/hartel_dipl.pdf) (7.6.2017).

Hasler, M. (2014a): Onlineberatung. Verfügbar unter: [https://ephesos.fhsg.ch/documents/10328/103271/3770841\\_Hasler%20Martina\\_BA\\_FS14.pdf](https://ephesos.fhsg.ch/documents/10328/103271/3770841_Hasler%20Martina_BA_FS14.pdf) (7.11.17)

Hasler, M. (2014b): Onlineberatung in der Sozialen Arbeit. Verfügbar unter: [https://ephesos.fhsg.ch/documents/10328/103271/3770841\\_Hasler%20Martina\\_BA\\_FS14.pdf](https://ephesos.fhsg.ch/documents/10328/103271/3770841_Hasler%20Martina_BA_FS14.pdf) (29.11.2017)

Hert, P (1999): *Quasi-oralité de l'écriture électronique et sentiment de communauté dans les débats scientifiques en ligne*. Réseaux, n° 97, p. 211-259.

Hörmann, Martina; Schenker Dominik (2001): *Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit*. Forschungsprojekt Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Verfügbar unter: <https://www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/soziale-arbeit/beratung-coaching-und-sozialmanagement/online-kanale-in-der-beratung> (23.10.2017).

Klapproth, F. & Niemann, J. (2000): *Psychologie und Internet: Eine Untersuchung zur Wirksamkeit von psychologischer E-Mail-Beratung*. Verfügbar unter: <http://psydok.sulb.uni-saarland.de/volltexte/2005/570/pdf/Artikel1.pdf> (6.6.2017).

Knatz, B. (2005): *Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen*. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf) (6.6.2017).

Kral, G. (2005): *Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/kral.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/kral.pdf) (6.6.2017).

Kühne, S. (2012): *Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung*. Master-These. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0212/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf) (6.6.2017).

Kühne, S. (2009): *Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase*. In: e-beratungsjournal, 5(2). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0209/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf) (6.6.2017).

Kutscher, N. (2003): *Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter*. Verfügbar unter: <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf> (6.6.2017).

Leroux, Y. (2012): *Psychothérapie et Internet*. In: Le Journal des psychologues, 2012/8 (n° 301). Verfügbar unter: <http://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2012-8-page-29.html> (6.6.2017).

Leroux, Y. (2008): *Psychothérapies en ligne – histoire, questions éthiques, processus*. In: Psychothérapies, 2008/3 (Vol. 28). Verfügbar unter: [https://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=PSYS\\_083\\_0211](https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=PSYS_083_0211) (6.6.2017).

Maier, L.; Schaub, M. (2016): *Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen*. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit (BAG), Juni 2016. Verfügbar unter: [http://www.infodrog.ch/tl\\_files/templates/InfoDrog/user\\_upload/e-suchtportal/Maier\\_Schaub\\_Evaluation-Pilotprojekt-SafeZone.ch\\_isgf\\_Juni2016.pdf](http://www.infodrog.ch/tl_files/templates/InfoDrog/user_upload/e-suchtportal/Maier_Schaub_Evaluation-Pilotprojekt-SafeZone.ch_isgf_Juni2016.pdf) (6.6.2017).

Meyer, A. E., Grawe, K. et al. (1991): *Forschungsgutachten zu Fragen eines Psychotherapeutengesetzes*. Hamburg: Universitäts-Krankenhaus Hamburg-Eppendorf.

Mode-Scheibel, B. (2014): *Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung*. In: e-beratungsjournal, 10(2). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0214/mode-scheibel.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/mode-scheibel.pdf) (6.6.2017).

Pfannmutter, M.; Schacher, W. (2015): *Wirkfaktoren der Psychotherapie – eine Übersicht und Standortbestimmung*. In: Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie (2012), 60, pp. 067-076. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1024/1661-4747/a000099> (6.6.2017).

Reindl, R. (2015): *Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität*. In: E-Beratungsjournal, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015, S. 55-68. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf) (6.6.2017).

Reindl, R. (2009): *Online-Beratung - zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung*. In: Journal für Psychologie. Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter: <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151> (6.6.2017).

Reimer C. et al. (2007): *Psychotherapie: ein Lehrbuch für Ärzte und Psychologen*. Heidelberg: Springer.

Rott, H. (2008): *Entwicklung der Onlineberatung unter methodischen und strukturellen Gesichtspunkten*. Diplomarbeit. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0108/rott.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/rott.pdf) (8.6.2017).

Schäfer, M. (2015): *Textbasierte Online-Supervision: Erfordernisse und Praxisnutzung eines eigenständigen Beratungsformats*, Diplomica Verlag GmbH.

Schaub, M. (2016): *Web-Based Interventions for Substance Abuse*. In: Andrade, A L M; De Micheli, D. Innovations in the Treatment of Substance Addiction. Basel: Springer, 151-163.

Schaub, M., Wenger, A., Bachmann, A. (2014): *Qualitätsentwicklung in der Internetgestützten Suchthilfe am Beispiel des Schweizer Suchtportals Safe Zone*, in: Suchtmed 16 (4), S. 187-193.

Schultze, N. G. (2007): *Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/schultze.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf) (6.6.2017).

Tisseron S. (2005): *Psychanalyse de l'Image : des premiers traits au virtuel*. Paris, Dunod.

Vogt, B. (2007): *Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/vogt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf) (6.6.2017).

Wälte, D., Borg-Laufs, M., Brückner, B. (2011): *Psychologische Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.

Weiss, S., Engelhardt, E. (2012): *Blended Counseling – Neue Herausforderungen für Beratende (und Ratsuchende!)*. In: e-beratungsjournal.net 8 (1). Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf) (6.6.2017).

Weissenböck, S., Ivan, I., Lachout, S. (2006): *Standards in der Online-Beratung – erarbeitet von der Einrichtung kids-hotline (D), Partypack (A) und ChEck-iT! (A)*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/checkit\\_layout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf) (6.6.2017).

Zenner, B. & Oswald, G. (2006): *Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung – Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK)*. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/zenner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf) (6.6.2017).

## 8.2 Homepages

Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung. <http://dg-onlineberatung.de>

Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information. <http://www.dimdi.de/static/de/klassi/icd-10-gm/kodesuche/onlinefassungen/htmlgm2016/index.htm>

E-Beratungsjournal. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. <http://www.e-beratungsjournal.net/>

SafeZone.ch. <https://www.safezone.ch/>

## 8.3 Materialien

Bundesamt für Gesundheit / SafeZone.ch (2016): *Schulungsunterlagen Online- und Emailberatung* (unveröffentlicht).

Bundesamt für Gesundheit / SafeZone.ch (2015): *Schulungsunterlagen Online- und Emailberatung* (unveröffentlicht).

Bundesamt für Gesundheit / SafeZone.ch (2013): *Handbuch Mailberatung* (unveröffentlicht).

## 9 Anhang: Übersicht zu den Fragestellungen

Nachstehend sind die Fragestellungen aufgeführt, welche in vorliegender Studie beantwortet werden. Die relevanten Fragestellungen finden sich im Hauptteil des Berichts zu Beginn jedes Kapitels, in welchen die Antworten diskutiert sind, genannt.

### Neueste Forschungsergebnisse betreffend der Emailberatung

- Welches sind die relevanten neuesten Ergebnisse im Bereich der Onlineberatung und der Email-Beratung im Speziellen?

### Operationalisierung der Forschungsergebnisse

- Wie lassen sich die neuesten Forschungsergebnisse für die Beratungspraxis von SafeZone.ch operationalisieren?
- Welche Wirkfaktoren inkl. Indikatoren sind ggf. in Ergänzung an das und/oder alternativ zum Modell von Klaus Grawe zu berücksichtigen?
- Mit welchen Indikatoren lassen sich die Wirkfaktoren überprüfen (auf der inhaltlichen und sprachlichen Ebene<sup>104</sup>)? Mit welchen Indikatoren lässt sich die Beziehung zwischen ratsuchender und beratender Person operationalisieren?

### Verlauf und Inhalt der Emailberatung von SafeZone.ch

- Wie sind die Beratungsverläufe (Anzahl Email-Kontakte, Länge der Kontakte, Abbrüche bzw. Abschlüsse, Triage, kurze, einmalige Kontakte, Anfrage von Betroffenen vs. Angehörigen)?
- Zu welchen Zeiten (Wochentag, Tageszeit) treffen Anfragen von Ratsuchenden ein?
- Zu welchen Suchtproblematiken (Substanzen, Verhaltenssüchte) werden Fragen gestellt?
- Was sind häufige Anfragetypen?
- Was sind typische Fragen?
- Welche anderen Themen sind ausschlaggebend für die Suche nach Rat?
- Welches sind häufige situative Kontexte (z.B. Rat in Kontext von Beziehungsproblemen etc.)?
- Welche situativen Kontexte liegen beim Abschluss einer Beratung vor? Inwiefern lassen sich Muster erkennen

### Anwendung der Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch

- Inwiefern werden die Wirkfaktoren in den Email-Beratungen umgesetzt? Welche Wirkfaktoren finden Anwendung? Wie zeigt sich dies in der E-mailkommunikation der Beratenden sowie Ratsuchenden?
- Lassen sich weitere Muster bezüglich der Wirkungsmacht der Sprache erkennen (z.B. Länge der Sätze, Begrifflichkeiten, „Zwischen-den-Zeilen-Gesprochenes“)?

### Empfehlungen zur Optimierung

- Welche Empfehlungen für die Optimierung der Beratungsverläufe, einerseits für Safezone.ch im Speziellen, andererseits für Online-Beratungen generell, lassen sich aus den Analysen ableiten?

---

<sup>104</sup> Die Wirksamkeitsanalyse fokussiert inhaltliche Elemente und zieht Elemente auf sprachlicher Ebene ein, wo diese direkt aus der inhaltsanalytischen Untersuchung hervorgehen. Eine umfassende Diskursanalyse mit systematischer Untersuchung der Sprache ist gemäss den offerierten Leistungen nicht Gegenstand des Auftrages.