

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS  
**Band:** 111 (2014)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst  
**Autor:** Hörmann, Martina  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839659>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 25.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst

Entscheidend für die erfolgreiche Nutzung neuer Medien in der beraterischen Arbeit ist die Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle. Dies zeigt ein Projekt der Sozialen Dienste Winterthur und der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.

Der Arbeitsalltag in Sozialdiensten hat sich auch durch die zunehmende Nutzung mobiler Medien stark gewandelt. Dies zeigt sich im Mediennutzungsverhalten der Klientinnen und Klienten, spiegelt sich aber auch in veränderten Arbeitsabläufen. Ein Projekt der Sozialen Dienste Winterthur und der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW ist den Fragen nachgegangen, wie verschiedene Kommunikationskanäle für die beraterische Arbeit in sozialen Diensten genutzt werden können und welche Voraussetzungen dazu vonseiten der Klientel und auf institutioneller Ebene gegeben sein müssen.

Bereits 2002 prognostizierte der Beratungsforscher Frank Engel, dass Beratung zukünftig nicht ohne Bezug zu neuen Medien durchgeführt werden könne und dass sich das konkrete Beratungshandeln verändern werde. Seither haben onlinebasierte Beratungsangebote an Bedeutung gewonnen. Angelehnt an den Begriff des Blended Learning umfasst «Blended Counseling» nach der Definition von Stefanie Weiss eine Mischung von Face-to-Face- und Onlineberatung. Die Mischung der Kommunikationskanäle erweitert die beraterischen Möglichkeiten insofern, als dass die Nachteile eines Kanals in einem integrierten Konzept zum Vorteil werden können. Es stellt sich nicht länger die Frage, ob jemand persönlich oder onlinebasiert, beispielsweise per E-Mail, beraten wird. Vielmehr gilt ein Sowohl-als-auch im Sinne einer integrierten Nutzung moderner Technologien für die Beratung. In einem erweiterten Verständnis soll «Blended Counseling» hier als kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Beratungskanäle verstanden werden.

## Alte und neue Kanäle ergänzen sich

Das Telefon ist ein seit Jahrzehnten bewährtes Beratungsmedium, wie beispielsweise das Jugendkrisentelefon 147 oder

die Dargebotene Hand zeigen. Im Alltag der Sozialdienste wird dieser Kanal häufig für den schnellen Informationsaustausch und kurze Anliegen genutzt. Soll das Telefon stärker beraterisch genutzt werden, so eignet es sich insbesondere als Ergänzung zum persönlichen Gespräch, da es unkompliziert und zeitsparend ist und Fachkräften ein zeitnahes Reagieren ermöglicht. Es kann zudem genutzt werden, um Vorabklärungen zu treffen oder um mit

Klientinnen und Klienten in Verbindung zu bleiben. Im Projekt zeigte sich, dass bei einigen Klienten bereits die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme stabilisierend wirkt. Teilweise wird es schon positiv erlebt, wenn die Stimme der Fachperson auf dem Telefonbeantworter zu hören ist und die Möglichkeit besteht, das Anliegen zu deponieren. Um das beraterische Potenzial dieses Kommunikationskanals stärker nutzen zu können, ist eine Terminvereinbarung sinnvoll. So kann sichergestellt werden, dass die Fachperson ausreichend Zeit hat und ungestört ist. Hilfreich für die Beratung per Telefon ist zudem, wenn aus einer vorgängigen Face-to-Face-Beratung bereits eine Vertrauensbasis vorhanden ist.

E-Mail hat als Kommunikationskanal in den letzten Jahren stetig an Bedeutung gewonnen. Dieser Kanal eignet sich, um mit geringem Aufwand einfache Anliegen zu klären und Informationen weiterzugeben. Ebenso kann man trotz längerer Pausen im persönlichen Kontakt in Verbindung bleiben. Die Asynchronität der Kommunikation, das heisst die Möglichkeit einer zeitversetzten Antwort, hat den Vorteil, dass Anliegen jederzeit deponiert werden können. Im Gegenzug kann auch die Antwort zu einem geeigneten Zeitpunkt erfolgen. Es hat sich gezeigt, dass hilfesuchende Menschen in der E-Mail-Beratung auch schwierige Themen ansprechen, was sie im direkten Kontakt vielleicht nicht tun würden. Über E-Mail kann darüber hinaus der Kontakt zu Personen sichergestellt werden, die selten ihr Zuhause verlassen oder spezifische Störungen aufweisen.

Das Mobiltelefon wird bisher vor allem in der Jugendberatung und im Gesundheitsbereich genutzt. SMS sind im Beratungskontext besonders in Kombination mit Telefon- oder Face-to-Face-Beratungsangeboten interessant. SMS eignen sich für Kurzinfos, Terminabklärungen, Remin-

---

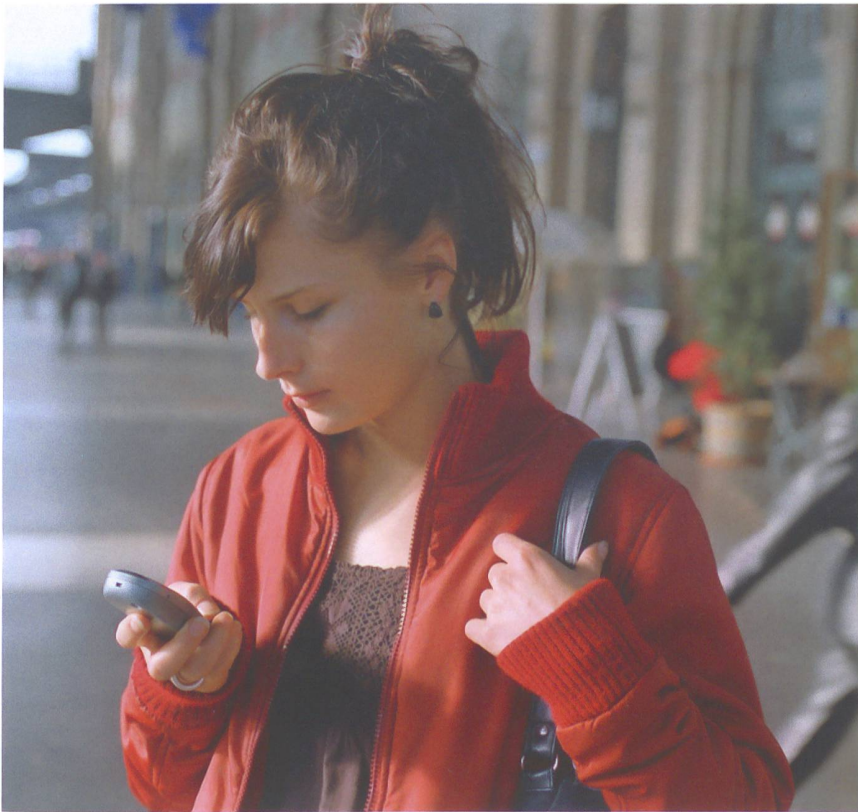
## LEITLINIEN FÜR DIE PRAXIS

Mit der zunehmenden Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS hat sich der Arbeitsalltag von Beratungspersonen verändert. Dadurch erwachsen neue Ansprüche bezüglich Erreichbarkeit. In den Sozialen Diensten Winterthur hat sich gezeigt, dass die Herausforderung in den verschiedenen Organisationseinheiten unterschiedlich wahrgenommen wird. Bei der Beratungsarbeit mit Jugendlichen ist die Nutzung elektronischer Medien alltäglich, an andern Orten findet sie kaum statt. Die Sozialen Dienste Winterthur haben in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz Good-Practice-Beispiele zum Umgang mit Telefon, E-Mail und SMS gesammelt und Empfehlungen entwickelt, wie diese Medien im Beratungsalltag gleichberechtigt und kombiniert mit der persönlichen Beratung eingesetzt werden können. Daraus sind praxisnahe Leitlinien entstanden, die den Mitarbeitenden wertvolle Orientierungshilfe und Unterstützung bieten.

### Ernst Schedler

Leiter Soziale Dienste Winterthur

Die Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur sind verfügbar unter: [www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte](http://www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte)



Der Kanal SMS könnte im Sozialdienst stärker beraterisch genutzt werden.

Bild: Keystone

der sowie für die Aufforderung zur Kontaktaufnahme. Im Fokus stehen Aktivitäten, die keine oder lediglich kurze Antworten von der Klientschaft erfordern. Im Sozialdienst könnte der Kanal SMS ergänzend zu anderen Kommunikationskanälen stärker beraterisch genutzt werden, wobei dies immer auch abhängig von den jeweiligen technischen Voraussetzungen ist.

### Fallangemessene Kombination

Bei der Nutzung neuer Medien im Beratungskontext stellen sich auch Herausforderungen. Beispielsweise kann die Niederschwelligkeit des Mediums E-Mail zu einer verringerten formellen Distanz führen. Fehlende Höflichkeitsformen bis hin zu

einem regelrechten Mailbombardement können in Einzelfällen die Folge sein. Eine «Netiquette» kann hier Abhilfe schaffen. Diese Spielregeln für den E-Mail-Kontakt werden vor Beginn des elektronischen Kontaktes gemeinsam besprochen. Zudem müssen einige Faktoren von institutioneller Seite her gewährleistet sein. Insbesondere muss der oft ungenügende Datenschutz bei den Kanälen E-Mail und SMS durch geeignete technische Lösungen sichergestellt werden.

Entscheidend für eine gelingende Kombination unterschiedlicher Kommunikationskanäle in der Beratung ist der Kanalwechsel. Jeder Kanal verfügt über spezifische Vorteile und Einschränkungen, so dass situ-

«Blended Counseling» bedeutet eine kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Beratungskanäle.

ativ entschieden werden muss, welches Medium sinnvoll ist. Beispielsweise ist eine SMS dann passend, wenn wichtige Informationen schnell übermittelt werden müssen und andere Kommunikationskanäle im Moment nicht verfügbar sind. Werden diese Überlegungen im Beratungsalltag berücksichtigt, kann «Blended Counseling» im Sinne einer fallangemessenen Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in den Arbeitsfeldern eines Sozialdienstes zu einer höheren Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten sowie von Mitarbeitenden beitragen. ■

**Martina Hörmann**

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW  
Themenschwerpunkt Beratung

### LITERATUR

Frank Engel, Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit, in: Nestmann/Engel, Die Zukunft der Beratung, Tübingen, 2002.

Stefanie Weiss, Blended Counseling, Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung, Hamburg, 2013.