

Fachartikel

Digitale Suchthilfe- und -beratungsangebote in den ambulanten
Fachstellen für Sucht und Suchtprävention Niedersachsens:
Erfahrungswerte, Bedingungen und Perspektiven. Eine qualitative
Befragung.

Erstellt von:

Maïke Isfort (M.Sc. Gesundheitspädagogik)

Basiert auf der Masterthesis zur Erlangung des akademischen Grades Master of Science
Gesundheitspädagogik der Pädagogischen Hochschule Freiburg. Die Arbeit wurde im
Rahmen einer Werkstudententätigkeit bei der Niedersächsischen Landesstelle für Suchtfragen
verfasst (NLS).

Hannover, der 16.09.2019

Zusammenfassung

Ziel der Studie: Für viele Akteure der Suchthilfe Niedersachsens stellt sich zunehmend die Frage, wie die digitale Suchthilfe hier zu Lande zu gestalten ist. Die vorliegende Arbeit ermittelt daher Praxiserfahrungen online beratender Fachstellen für Sucht und Suchtprävention der Freien Wohlfahrtspflege Niedersachsen, um Entwicklungsbedarfe und Perspektiven für die weitere digitale Zukunft aufzuzeigen.

Methode: Es wurden fünf leitfadengestützte ExpertInneninterviews mit Fachstellenleitungen und einer zuständigen Fachkraft für Online-Beratung aus unterschiedlichen Verbänden geführt. Die Interviews wurden digitalisiert, transkribiert und nach der inhaltlich-strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse mit MAXQDA 2018 ausgewertet.

Ergebnisse: Es besteht der Bedarf, die Attraktivität der derzeitigen digitalen Suchthilfe- und -beratungsangebote der Einrichtungen zu steigern. Dabei stellt sich die Notwendigkeit der Zusammenarbeit der Fachstellen bzw. Träger heraus. Synergien ließen sich nutzen und durch eine stärkere Vernetzung der Fachstellen könnte die Hilfeplanung über das Internet effektiver gestaltet werden. Zum anderen besteht der Bedarf gemeinsamer Qualitätsstandards, um ein einheitliches Vorgehen bei der Online-Beratung zu generieren.

Schlussfolgerung: Die Arbeit bietet Anlass, die Potentiale der Zusammenarbeit der Einrichtungen in Niedersachsen im Rahmen von Fachgesprächen zu diskutieren, um letztlich gemeinsame Gestaltungswege für eine digitale Suchthilfe zu definieren.

Einleitung

Im Zuge der Digitalisierung hat sich der Einsatz internetgestützter Medien in vielen Gesundheitsbereichen etabliert. Dies betrifft auch den psychosozialen Bereich [1]. Textbasierte Informationsangebote bis hin zu spezifischen Interventionsprogrammen bieten Ratsuchenden im Internet niedrigschwellige Hilfe und Unterstützung [2]. Zunehmend zeigt sich, dass die „digitale Teilhabe“ zur grundlegenden Voraussetzung einer gesellschaftlichen Teilhabe wird [3,4]. Für die Suchthilfe, die sich als aktiver und partizipierender Teil des Gesundheits- und Sozialsystems versteht [5], gilt es diese „digitale Teilhabe“ zu gestalten.

Ein Teil der ambulanten Fachstellen Niedersachsens nutzt bereits digitale Suchthilfe- und -beratungsangebote in Form von E-Mail- und Chat-Beratung [6]. Bislang besteht jedoch kaum Wissen über deren Praxiserfahrungen mit diesen Beratungstools. Mit dieser Arbeit sollen Erkenntnisse aus den bisherigen Praxiserfahrungen online beratender Fachstellen generiert werden, um Entwicklungsbedarfe und Perspektiven für die weitere digitale Entwicklung der ambulanten Suchthilfe Niedersachsens aufzuzeigen. Leitend sind folgende Fragestellungen:

1. Welche Erfahrungen machen die Fachstellen mit denen von ihnen implementierten Online-Beratungsangeboten im Arbeitsalltag?
2. Welche Voraussetzungen sind in den Fachstellen bei der Implementierung und Umsetzung digitaler Suchhilfe- und -beratungsangebote erforderlich?
3. Wie gehen die Fachstellen mit Aspekten der Qualitätssicherung bei der Online-Beratung um?
4. Welche Entwicklungsbedarfe ergeben sich für die digitale Suchhilfe und -beratung in Niedersachsen?

Studiendesign und Methodik

Um die Erfahrungswerte und Sichtweisen möglichst vollständig abzubilden, wurde eine qualitative Herangehensweise gewählt. Es wurden ExpertInneninterviews geführt, welche mithilfe eines Interviewleitfadens und vorab definierten Kategorien teilstrukturiert wurden. Ein vorab durchgeführter Kurzfragebogen hat einrichtungsbezogene Angaben der Fachstellen und InterviewpartnerInnen erfragt.

Beim Aufbau des Interviewleitfadens wurde sich an dem Phasenmodell „Quality Implementation Framework“ (QIF) [7] orientiert, um zentrale Eigenschaften, Voraussetzungen sowie typische Herausforderungen bei der Implementierung von Online-Beratungsangeboten in den Fachstellen zu erfassen und Optimierungsbedarfe zu identifizieren. Insgesamt enthält der Leitfaden acht Leitfragen bzw. Erzählimpulse. Die Interviews begannen mit gesprächsfördernden offenen Fragen, denen in Abhängigkeit des Gesprächsverlaufs konkrete Nachfragen zugeordnet wurden. Der Leitfaden wurde so offen gestaltet, dass ausreichend Raum für die Befragten blieb, ihre eigenen, subjektiven Sichtweisen darzulegen (siehe Tab. 1).

Der Interviewleitfaden wurde vor dem ersten Einsatz mit zwei Kolleginnen der NLS besprochen. Dabei konnten Verständnis- oder Formulierungsschwierigkeiten behoben werden. Es wurde mit einer Fachstellenleitung ein Pretest durchgeführt. Der Leitfaden wurde im Anschluss um die Frage e. (siehe Tab. 1) ergänzt. Da das Interview im Rahmen des Pretests gewinnbringende Erkenntnisse hervorbrachte, wurde es in die Auswertung mit einbezogen.

Tab. 1: Interviewleitfaden.

Grund/Anlass
a. Erzählen Sie doch mal wie es zu dem/den Angebot/en der Online-Beratung kam.
Unterstützung und Hilfe
b. Inwiefern haben Sie Unterstützung bei der Einführung des Angebots zur Online-Beratung erhalten?
Chancen durch die Online-Beratung
c. Welche Vorteile sehen Sie in der Möglichkeit, Online-Beratung in Ihrer Fachstelle durchführen zu können?
Herausforderungen bei dem Angebot der Online-Beratung
d. Gibt es auch Nachteile oder Schwierigkeiten, die durch die Online-Beratung entstehen?
Rahmenbedingungen/Voraussetzungen
e. Was sollte Ihrer Meinung und Erfahrung nach eine Fachstelle mitbringen, wenn Sie Online-Beratung anbietet?
Gewährleistung der Qualität
f. Ein einheitlicher Standard bzw. ein einheitliches Set an verbindlichen Qualitätsanforderungen existieren bei der Online-Beratung bislang ja noch nicht. Wie versuchen Sie in der Fachstelle dem Aspekt der Qualität in der Online- Beratung gerecht zu werden?
Zukunftsideen und Entwicklungsbedarfe
g. Was glauben Sie, wie sich die Online-Suchthilfe- und -beratung in Ihrer Fachstelle in den nächsten Jahren entwickeln wird?
h. Was würden Sie sich für die weitere Entwicklung der digitalen Suchthilfe und -beratung in den Fachstellen wünschen? Und warum?
i. Wir sind jetzt am Ende des Interviews angelangt. Gibt es noch etwas, was Sie gerne loswerden oder ergänzen möchten?

Auswahl der InterviewpartnerInnen

Der Fokus wurde auf Fachstellenleitungen der online beratenden Einrichtungen gelegt. Sie nehmen einerseits die Vor- und Nachteile der Online-Beratung durch ihre beratende Mitarbeiterschaft wahr und sorgen sich zugleich um organisatorische und strategische Aspekte. Um die Komplexität des Gegenstands angemessen untersuchen und beschreiben zu können, wurde von jedem Verband (AWO, Caritas, Diakonie, Paritätische) eine Fachstellenleitung in das Sample miteinbezogen sowie eine Fachstelle, die keinem Verband angehört ist. Um den Zugang zu möglichen InterviewpartnerInnen zu erleichtern, wurde auf das Verfahren „Sampling durch Gatekeeper“ zurückgegriffen [8]. Als „Gatekeeper“ fungierten GeschäftsbereichsleiterInnen und GeschäftsführerInnen einer Verbandsregion oder verbandsbezogenen Arbeitsgemeinschaft sowie ReferentInnen der NLS. Sie konnten für die Arbeit geeignete InterviewpartnerInnen nennen. Letztlich handelte es sich um vier Fachstellenleitungen und eine für die Online-Beratung zuständige Fachkraft, die stellvertretend für die Leitung interviewt wurde (n= 5).

Durchführung

Die InterviewpartnerInnen wurden per Telefon für ein Interview angefragt. Der Zugang zu den Kontaktdaten verlief über die Gatekeeper oder die NLS.

Die Interviews wurden im Zeitraum vom 28.03.2019 bis zum 28.04.2019 geführt. Die Interviewdauer lag durchschnittlich bei 38 Minuten und variierte zwischen 34 und 47 Minuten. Die Interviews fanden in den jeweiligen Fachstellen der InterviewpartnerInnen statt und damit an unterschiedlichen Standorten in Niedersachsen. Die InterviewpartnerInnen erhielten eine Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung von personen- bzw. einrichtungsbezogener Interviewdaten, mit den Hinweisen zum Zweck der Arbeit, Freiwilligkeit, Anonymität, Speicherung der Daten und Widerrufsrecht.

Die Gespräche wurden mit dem Tonband „OLYMPUS VN- 8700PC“ aufgezeichnet. Die Aufzeichnung startete zu Beginn der Erhebung der einrichtungsbezogenen Informationen und endete mit der Schlussintervention des Leitfadens. Ergänzend zur Tonaufnahme wurden nach den Gesprächen Postskripte erstellt. Diese enthalten eine stichpunktartige Zusammenfassung zu dem Verlauf des Gesprächs.

Datenaufbereitung und Analyse

Für die Verschriftlichung der Interviews wurde die Software f4 genutzt. Die Transkripte basieren auf vorab festgelegten Transkriptionsregeln [9]. Informationen die Rückschlüsse auf personen- oder einrichtungsbezogene Daten erlaubten, wurden anonymisiert.

Für die Auswertung des Interviewmaterials wurde die Analysesoftware MAXQDA genutzt. Die Analyse verlief iterativ nach dem Prinzip der qualitativen inhaltlich-strukturierenden Inhaltsanalyse und orientierte sich am Vorgehen nach Mayring [10] und Kuckartz [11]. Die kategorienbasierte Auswertung erfolgte sowohl deduktiv (ausgehend von den Themen des Interviewleitfadens, siehe Tab. 1) als auch induktiv. Zitate, die eine Kategorie sehr genau beschrieben, wurden während der Analyse in Form von Ankerbeispielen festgehalten. Bei Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen den einzelnen Kategorien wurden Codierregeln aufgestellt, um eine Zuordnung des Materials zu erleichtern.

Um die Qualität des Auswertungsvorgehens und Erstellung des Kategoriensystems zu sichern, führte eine weitere Mitarbeiterin der NLS die Codierung per Hand durch. Das Kategoriensystem wurde mehrmals mit der Kollegin besprochen, bis Einigung hinsichtlich der Verständlichkeit der einzelnen Kategorien und den dazugehörigen Textstellen bestand. Das extrahierte Material des finalen Kategoriensystems wurde letztlich hinsichtlich Ober- und Unterkategorien nach dem Prinzip der Zusammenfassung [10] in Excel zusammengefasst.

Ergebnisse

Insgesamt ergeben sich 11 Oberkategorien, 14 Unterkategorien und zwei Unter-Unterkategorien (siehe Tab. 2). Die Ergebnisse werden einrichtungübergreifend in Form der kategorienbasierten Auswertung beschrieben. Teilweise werden Kategorien zusammengefasst oder gegenübergestellt. Die Ergebnisdarstellung erfolgt in paraphrasierender Form sowie mithilfe von aussagekräftigen wörtlichen Zitaten.

Tab. 2: Kategoriensystem.

Kategorien	Anzahl Codes
1. Gründe für die Implementierung	14
2. Unterstützung bei der Implementierung	9
3. Chancen von Online-Beratungsangeboten	17
4. Grenzen von Online-Beratungsangeboten	11
5. Nachfrage(-verhalten) der Ratsuchenden	11
6. Voraussetzungen bei der Implementierung von Online-Beratung	
6.1. Bereitschaft im Team	9
6.2. Kompetenzen im Team	11
6.3. Ressourcen	9
7. Herausforderungen bei der Online-Beratung	
7.1. Bereitschaft der MitarbeiterInnen	7
7.2. Belastung von Ressourcen	11
7.3. Kommunikationsprozess	10
7.4. Weitervermittlung	5
7.5. Datenschutz	3
8. Qualitätssicherung des Online-Beratungsangebots	14
8.1. Beratungsportal	5
8.2. Kollegialer Austausch	7
8.3. Schulungen	10
9. Entwicklungsbedarfe	13
9.1. Grundstandards und Regelungen	9
9.2. Gemeinsames Angebot (GA)	12
9.2.1. Herausforderungen (GA)	9
9.2.2. Voraussetzungen (GA)	13
9.3. Entwicklungen mitgestalten	5
10. Entwicklungsideen	13
11. Deutungen für die Zukunft	9

Gründe für die Implementierung

Die InterviewpartnerInnen nennen insbesondere Gründe, die sich auf die verbesserten Zugangswege durch Online-Beratungsangebote beziehen, wodurch sich neue Kundengruppen gewinnen lassen. Dabei wird vor allem die Niedrigschwelligkeit und Anonymität betont. Auf Grund der veränderten Verhaltensweisen der Menschen, immer häufiger und mehr im Internet aktiv zu sein, wird Online-Beratung als „*ein Mittel, was der Zeitgeist fordert*“ betitelt (I2: 32, 44). Das Angebot zur Online-Beratung wird zudem im Sinne des Versorgungsauftrages der kommunalen Beratungsstellen gesehen. Es gilt die Pflicht Hilfe zu leisten – auch digital sofern es von Nutzen ist. Zudem bestanden seriöse und sichere Möglichkeiten Online-Beratung in den Beratungsalltag einzuführen, wie die Beratungssoftware Beranet.

Unterstützungsformen

Neben der Initiierung und Einführung des Online-Beratungsangebots, die maßgeblich durch die Träger der Fachstellen erfolgte und finanziert wird, scheint die Bereitstellung und

Finanzierung von Schulungen sowie die Einführung in das Portal den Aussagen der Befragten zur Folge die wesentliche Form der Unterstützung darzustellen.

Chancen und Grenzen von Online-Beratungsangeboten

Den InterviewpartnerInnen zufolge werden die Zugangswege zur Beratungsstelle über die Online-Beratung für Ratsuchende erleichtert und verbessert, denn der persönliche Weg in die Einrichtung wird laut einer Fachstellenleitung noch immer als eine Hürde für Ratsuchende erlebt. Zudem ermöglicht die Online-Beratung eine zeitflexible Kontaktaufnahme, wodurch Ratsuchende *„auch am WOCHENENDE eine Mail schreiben, wo wir ja sonst in der Regel unser Beratungsangebot nicht vorhalten.“* (I3: 76). Durch die vereinfachten Zugangswege, kann eine Kontaktaufnahme über das Internet für Ratsuchende ein „Herantasten“ an die Beratungsstelle sein: *„Fragen zu stellen, um dann möglicherweise abubrechen [...] um dann als zweiten oder dritten Schritt hier her zu kommen.“* (I2: 32). Die Einrichtungen gewinnen damit eine Art „Icebreaker“ und zugleich „Motivationsstool“, um Ratsuchende in die Beratung vor Ort einzubinden.

Sobald es sich um die Lösung individueller Probleme handelt oder der Bedarf eines therapeutischen Vorgehens besteht, wird die Online-Beratung als unzureichend erlebt: *„Die Anfragen die wir per E-Mail bekommen sind meist (...) zu komplex, um sie als reine Informationsfrage platt zu beantworten.“* (I1: 43). Fehlende Gesprächsinterventionen führen zu einer *„flachen Form der Kommunikation“* (I1: 41,43), was im Beratungsprozess als hinderlich erlebt wird, da sich Stimmungen und Gefühlslagen der betroffenen Personen kaum wahrnehmen lassen. Als eine weitere Herausforderung werden die teils fehlenden Antworten seitens der Ratsuchenden benannt, wodurch eine aufbauende Beratung verhindert wird. Online-beratende Fachkräfte verspüren in der Folge eine gewisse „Handlungsunfähigkeit“: *„[...] wie es weitergeht und ob darauf reagiert wird [...] Das ist auch immer, für BERATER eine komische Situation, wenn das Klientel einfach weg ist.“* (I5: 57). Letztlich lassen sich Effekte hinsichtlich der Zufriedenheit der Ratsuchenden oftmals nicht nachvollziehen. Online-Beratung wird letztlich für eine Problemabklärung oder eine Begleitung in einem Prozess als eine „wertvolle Unterstützung“ angesehen. Eine face-to-face-Beratung kann sie den InterviewpartnerInnen zu folge jedoch nicht ersetzen.

Nachfrage(-verhalten) der Ratsuchenden

Die Häufigkeit der Durchführung von Online-Beratung ist unter den Einrichtungen heterogen. Es wird von einer Spanne von „einmal pro Monat“ bis zu „einmal in der Woche“ berichtet. Das Aufkommen an Anfragen scheint zudem schwer absehbar zu sein: *„Es kann auch sein,*

dass mal drei kommen und dann eine Woche gar nicht. Oder mal fünf und eine Woche gar nicht. Oder zwei Wochen. Das ist sehr unterschiedlich.“ (I3: 50). Teilweise wird berichtet, dass Ratsuchende „mit der direkten E-Mail Kontakt zu uns suchen und sich online beraten lassen.“ (I5: 8). Zugleich scheint ein anderer Teil Ratsuchender großen Wert auf die Geheimhaltung ihrer Anfrage zu legen: „Diese Möglichkeit sozusagen keine Nachricht zu bekommen, dass die E-Mail beantwortet wurde, nutzen meiner Einschätzung nach auch relativ viele [...]“ (I1: 23). Die Nachfrage von Chat-Beratung wird im Vergleich zur E-Mail-Beratung als eher gering erlebt: „Weil es dann auch wieder so ein hohes Maß an Verbindlichkeit hatte. Man muss ja einen Termin machen.“ (I1: 35).

Voraussetzungen für Online-Beratungsangebote

Bereitschaft im Team der Fachstelle

Das Angebot der Online-Beratung braucht „[...] Menschen, die das machen wollen. Und die da auch Spaß dran haben. [...]“ (I2: 64) „Die auch bereit sind sozusagen, neues auszuprobieren, Konzepte nochmal zu verändern, anzupassen, [...]“ (I1: 37). Zudem wird eine positive Haltung zu online gestützten Verfahren betont sowie die Mitarbeitenden mitzunehmen, „[...] dass wirklich alle Mitarbeiter das auch von der Wertigkeit her auch tragen können.“ (I4: 61). Darüber hinaus bedarf es der Bereitschaft der Fachstellenleitung: „die Leitung muss dafür sorgen, dass dafür Kapazität da ist.“ (I2: 64), damit ein Angebot zur Online-Beratung im alltäglichen Beratungsgeschäft umsetzbar ist.

Kompetenzen im Team der Fachstelle

Eine „gewisse technische Affinität“ (I1: 37) wird bei den online beratenden Fachkräften als vorteilhaft erlebt. Zudem ist die Fähigkeit schnell am Computer schreiben zu können insbesondere bei Chat-Gesprächen wichtig, sonst „kriegt man keine Dialoge mehr hin. Das wird dann sehr, sehr künstlich, weil natürlich der andere auch eine Antwort erwartet“ (I1: 37). Des Weiteren erfordert die Beratung über das Internet von der Fachkraft nicht nur Anfragen lesen, sondern „[...] bestimmte Anfragen auch dekodieren zu können.“ (I5: 67). Folglich bedarf es einer ständigen Selbstreflexion seitens der beratenden Fachkraft: „Ich glaube wir müssen uns auch mehr auseinandersetzen, wie wir auch online kommunizieren.“ (I5: 67). Seitens der online beratenden Fachkräfte bedarf zudem das Geschick und Gefühl, eine Beratung im Online-Setting aufrecht zu erhalten.

Ressourcen

Die Gespräche verdeutlichten insbesondere die Notwendigkeit von zeitlichen Ressourcen und Kapazitäten, insbesondere zu Beginn der Implementierung. Zum einen gilt es den

MitarbeiterInnen Zeit zu geben, sich in die Online-Beratung einzuarbeiten. Zum anderen bedarf es Zeit um sich „[...] den Fällen ausgiebig zu widmen und das die halt nichtzwischen den anderen Fällen einfach untergehen [...]“ (I4: 61). Zudem ist Projektzeit notwendig, um mit der Online-Beratung regelmäßig in Revision zu gehen, „weil einfach die Entwicklung da ständig weitergehen muss und das keine alltägliche allgemeine Beratung ist.“ (I4: 61).

Des Weiteren sind technische Ressourcen erforderlich. Hier wird eine angemessene IT-Infrastruktur und ein guter technischer Standard hervorgehoben, der den Ansprüchen von Online-Beratung gerecht wird: „Es muss eine entsprechende Leitung da sein, es muss flüssig laufen, es darf nicht ständig abstürzen [...]“ (I3: 105). Ebenso sind monetäre Ressourcen notwendig, um das Angebot einer Online-Beratung zu finanzieren, wie z.B. die Technik oder Weiterbildungen. Als vorteilhaft wird zudem ein höheres Kontingent an online beratenden MitarbeiterInnen benannt. Das Arbeitsaufkommen lässt sich auf mehrere Personen verteilen und macht das zusätzliche Angebot der Online-Beratung gut „händlerbar“ ist (I3: 101).

Herausforderungen bei der Online-Beratung

Bereitschaft der MitarbeiterInnen

Eine Fachstellenleitung berichtet von anfänglichen Akzeptanzschwierigkeiten: „[...] die erworbene gelebte Beratungstradition vieler, die dann auch eher sagen, das muss face-to-face stattfinden.“ (I5: 65). Zudem berichtet sie von mangelnden Kompetenzen mit elektronischen Datenverarbeitungsprogrammen. „[...] Gibt viele Kollegen die lieber das Gespräch führen und sich dann handschriftlich Notizen machen und das war es dann.“ (I5: 65). Zudem berichten die Befragten zum Teil von einer hohen Unsicherheit und Skepsis bezüglich Videoberatungstools. Die Implementierung zukünftiger Beratungstools ist damit stark abhängig von der Bereitschaft und Aufgeschlossenheit der ausführenden Mitarbeiterschaft.

Belastung von Ressourcen

Online-Beratung als „ein weiteres Angebot in dem ganzen Portfolio“ (I2: 34) der Fachstellen erschwert zum Teil die Fokussierung und das Vorantreiben des Angebots auf Grund mangelnder zeitlicher und personeller Kapazitäten. Eine kleine Anzahl an online beratenden Fachkräften kann die Sicherstellung des Angebots der Online-Beratung zudem gefährden: „[...] das heißt, wenn diese Fachkraft einmal längerfristig ausfallen sollte, haben wir ein Problem diese Stelle danach aufrecht zu erhalten.“ (I4: 51). Auch die Pflege und Instandhaltung von Online-Beratungsangeboten stellt die Fachstellen vereinzelt vor Herausforderungen: „[...] Da gab es mal engagierte Kollegen die sich damit beschäftigt haben, die sind zum Teil nicht mehr da und es hat so keine Nachfolge gegeben und wenn man

es professionell vergibt, wird es teuer und dann wird es dann nicht weiterverfolgt.“ (I5: 33). Als weitere Schwierigkeit wird benannt, dass eine mangelnde Erfahrung in der Vermarktung sowie fehlende Marketingfachkräfte die Bekanntmachung des Angebots erschweren.

Die Weitervermittlung der Ratsuchenden und Betroffenen

Auf Grund der örtlichen Ungebundenheit von internetbasierter Beratung ist es teilweise erforderlich, die Ratsuchenden in die lokalen oder außerregionalen Einrichtungen weiterzuvermitteln, was von einem Teil der InterviewpartnerInnen als schwierig erlebt wird: *„Da muss man halt schauen, wie man damit umgeht, wenn man Klientel hat was einfach in der Region gar nicht ansässig ist, sondern einfach extrem weit weg wohnt.“ (I4: 51).* Eine Fachstellenleitung berichtet von einem damit einhergehenden hohen Rechercheaufwand, um Ratsuchende über weiterführende Hilfen zu informieren. Es wird kritisiert, dass dies die Akzeptanz für Online-Angebote schlechter macht und die Gefahr besteht, den Bedarfen Ratsuchender nicht gerecht zu werden. In diesem Zusammenhang wird eine fehlende *„überstehende Instanz, von der wir Fälle bekommen [...]“ (I4: 51)* benannt.

Qualitätssicherung des Online-Beratungsangebots

Die Sicherstellung von Sicherheitsstandards (z.B. datenschutzrechtliche Anforderungen und Anonymität) erfolgt bei den Einrichtungen im Wesentlichen über die jeweiligen Beratungsportale. Jedoch führt jeder Träger nach seinen Vorgaben des Qualitätsmanagements die Qualitätssicherung der Online-Beratung durch, wodurch sich große Differenzen unter den Fachstellen ergeben. Die Befragten berichten von *„keine Vorgaben oder Overhead für die Qualitätssicherung“* bis zu *„eigene Handlungsanweisungen für besondere Online-Beratungssituationen“* (I1: 49; I3: 109). Zudem ist die kollegiale Fallbesprechung in kleinen Einrichtungen nicht immer umsetzbar, *„weil als One-Man-Betrieb (...) ja, muss ich meine eigene Qualitätssicherung betreiben.“ (I1: 51).* Auch bei der Schulung der MitarbeiterInnen bestehen Unterschiede. Zum einen wird sie als zwingend erforderlich angesehen, *„weil keiner von uns diese Erfahrung gehabt hat.“ (I2: 48).* Zum anderen scheint die Notwendigkeit teilweise nicht gesehen zu werden: *„Als wir damit gestartet sind und das ist ja eher ein kleines Angebot was wir hier haben, war so die Meinung, wir könnten das mit den vorhandenen Kompetenzen gut abbilden.“ (I5: 79).*

Entwicklungsbedarfe

Zum Teil äußern die InterviewpartnerInnen, dass neue Konzepte und eine bessere Aufstellung benötigt werden. Es wird der Bedarf nach beratungstechnischen Gesamtlösungen benannt sowie einer Steigerung der Attraktivität der Angebote. *„Also, zu sagen „wir sind online“*

alleine reicht irgendwie nicht mehr.“ (II: 47). Zum Teil wird kritisiert, dass die technischen Möglichkeiten nur unzureichend genutzt werden. Dabei wäre jedoch eine Zusammenarbeit mit anderen Einrichtung notwendig „[...] ich glaube einer alleine kommt damit nicht voran.“ (II: 81). Es wird betont, dass sich der Digitalisierung gestellt werden muss und ein Entwicklungsstart „jetzt“ notwendig ist, weil Entwicklungen Zeit bedürfen.

Grundstandards und Regelungen

Hinsichtlich Qualitätsstandards wird der Bedarf benannt, „[...] dass zumindest Grundstandards vorgegeben werden. Damit da nicht so ein Wildwuchs entsteht.“ (I5: 71). Sie könnten ein einheitliches Vorgehen generieren und zugleich die Zunahme vieler verschiedener Standards vermeiden. Dabei wird auf die Wichtigkeit der Zusammenarbeit, unter anderem mit der NLS, hingewiesen. „[...] nicht einfach nur machen, sondern miteinander abstimmen. Dass wir auch gemeinsames Vorgehen da finden. Also das würde auch die NLS betreffen, wenn wir das dann für Niedersachsen diskutierten.“ (I5: 73).

Gemeinsames Angebot

Vor dem Hintergrund bestehender Entwicklungsbedarfe wird sich gewünscht „[...] das zu mindestens Niedersachsen ein einheitliches Angebot hat. Aber eigentlich müsste es bundesweit sein, fände ich gut, trägerübergreifend, mit einer Finanzierung natürlich.“ (I2: 80). Auf diesem Wege ließen sich wechselseitig Ressourcen zur Verfügung stellen und Synergien nutzen. Das „Miteinander“ wird in den Gesprächen immer wieder betont: „Also ich sehe psychosoziale Arbeit zur heutigen Zeit eher als ein Gemeinschaftswerk. Das können wir nicht im Wettbewerb untereinander irgendwo gestalten. [...] (I5: 89). Ziel sollte es sein, „dass die Angebote irgendwie wahrgenommen werden.“ (I4: 71). Durch ein gemeinsames Angebot unter den Fachstellen in Niedersachsen ließen sich zudem die Zugänge für die Ratsuchenden verbessern und die Online-Hilfemöglichkeiten übersichtlicher gestalten: „Wo jeder weiß, "Mensch, mit einem Suchtproblem gehe ich auf das Portal". (I2: 74).

Als Herausforderungen werden „die Verbandsegoismen und Profilierungen, die in den Verbänden jeweils vorherrschen“ (I5: 89) benannt. „Die Träger müssen von ihrem eigenen Profilierungs(...)ansprüchen Abstand nehmen und sagen, wir machen es gemeinsam der Sache zur Liebe [...]“ (I2: 82). Zugleich gibt es Träger, die bereits viel in die Aufstellung ihrer Online-Beratung investiert haben. Diese könnten infolgedessen nicht bereit sein, ein gemeinsames Angebot mit anderen Trägern einzugehen. Zudem bedarf es eines hohen Aufwands, hinsichtlich zeitlicher, personeller als auch monetärer Ressourcen. An dieser Stelle merkt eine Fachstellenleitung an, dass „der Kostenträger, also die Politik, muss Geld da rein

geben.“ (I2: 82). Darüber hinaus wird Unsicherheit bezüglich der Langfristigkeit des Erhalts eines gemeinsamen Angebots geäußert: „*Es ist dann halt immer die Frage, wie geht es nach dem Projekt weiter? [...] (II: 77).* Eine übergeordnete Steuerung eines gemeinsamen Angebots wird an dieser Stelle als förderlich gesehen. Zudem könnten gemeinsame Beratungsstandards als Türöffner für eine kooperative und stärkere Zusammenarbeit dienen: „*[...] dann hätten wir eine gemeinsame Basis. Und dann könnte man das auch stärker vernetzen.*“ (I5: 91).

Entwicklungen mitgestalten – Ideen für die Zukunft

Vor dem Hintergrund der derzeitigen digitalen Entwicklungen wird die Notwendigkeit benannt, als Suchthilfe diese mitzugestalten und Mitstreiter auf dem Markt von digitalen Suchthilfe- und -beratungsangeboten zu werden. Derzeit besteht der Eindruck „*[...] dass wir sozusagen konfrontiert werden mit technischen Möglichkeiten und wir hinken so ein bisschen hinterher. Und müssen uns dann auch bestimmten Algorithmen unterwerfen, die Informatiker und Techniker vorgeben, die technisch brillant sind unter Umständen, aber nicht den Kern von Suchtberatung treffen*“ (I5: 93). Folglich sollte die Suchthilfe selbst stärker professionelle Ansätze für digitale Suchthilfe- und -beratungsangebote definieren, „*heißt aber, dass wir uns auch stärker mit EDV-Technik, Programmiertechnik und so weiter auseinandersetzen müssen.*“ (I5: 93). In diesem Zusammenhang wurden von den Befragten eine Vielfalt an Optionen und Ideen benannt. Darunter fällt zum einen den Internetauftritt zu optimieren, z.B. mittels Informationstools oder der Möglichkeit zur Online-Terminvergabe. Zur Ergänzung bisheriger Angebote nennt ein Teil der InterviewpartnerInnen vor allem Videoberatungstools, um der „*Flachheit der Kommunikation*“ entgegenzuwirken und um Anfahrtswege im ländlichen Raum zu überbrücken. Die Sicherstellung des Datenschutzes wird dabei jedoch als zentrales Kriterium hervorgehoben. Zudem bestehen Pläne, sich zukünftig vermehrt in Richtung Mischformen aus Online- und Präsenzberatung („*Blended Treatment*“) aufzustellen. Des Weiteren wird die Idee benannt, Peers als erste Ansprechpersonen einzubinden, wodurch jüngere Zielgruppen erreicht werden könnten. Ferner wird auf den Gedanken hingewiesen, Qualitätsstandards für die verschiedenen Handlungsbereiche der Online-Beratung festzulegen.

Deutungen der ExpertInnen

Aus der Perspektive der Fachstellenleitungen wird der Zugang über den Online-Weg immer wichtiger werden, da sich das Nutzungsverhalten Ratsuchender weiterhin an die Entwicklung der Digitalisierung anpassen wird. Eine zunehmend gelingende Entstigmatisierung könnte dazu führen, dass die Inanspruchnahme von Suchthilfe- und -beratungsangeboten steigt:

„Früher war ja der Scham extrem was Sucht angeht [...]. Es ist immer noch da, aber es ist nicht mehr ganz so extrem.“ (I2: 76). Eine Herausforderung für die Zukunft wird es sein, zu entscheiden, inwieweit die derzeit hohe Frequenz von face-to-face Kontakten noch notwendig ist und inwieweit auf andere beratungstechnische Mittel zurückgegriffen werden kann. Dennoch wird betont, dass die persönliche Beratung auf Grund der Grenzen im Online-Setting weiterhin Bestand haben wird. Mit dem Generationswechsel, hin zu jüngeren MitarbeiterInnen, ist darüber hinaus anzunehmen, dass sich zukünftig auch die Bereitschaft und Akzeptanz für Online-Beratungsangebote bei der Mitarbeiterschaft verbessern wird, da medien- sowie internetspezifische Kompetenzen automatisch zur Verfügung stehen werden.

Diskussion

Für die weitere digitale Entwicklung der Suchthilfe und -beratung im Rahmen der Freien Wohlfahrtspflege Niedersachsens zeigen sich zum einen die Erfordernisse einheitlicher Grundstandards und Regelungen für die Online-Beratung, um ein einheitliches Vorgehen zu generieren. Zum anderen bedarf es einer stärkeren Vernetzung unter den Fachstellen, um Schwierigkeiten der Weitervermittlung entgegenzuwirken. Es wird sich zudem eine technische Gesamtlösung gewünscht, die mehr beinhaltet als E-Mail- oder Chat-Beratung. Ein weites Spektrum an Ideen wurde benannt. Beispielsweise könnten Video-Konferenztools eine persönlichere Beratung ermöglichen als über E-Mail. Durch die Möglichkeit der Online-Terminvergabe ließe sich ein Zeitersparnis in der Organisation der Beratungstermine erzielen. Eine größere Ausweitung von Angeboten ist jedoch für eine Fachstelle allein nicht umsetzbar. In diesem Zuge wird Interesse unter den Fachstellen bekundet, zusammen zu arbeiten. Als wünschenswert erscheint ein gemeinsames Angebot in Niedersachsen oder sogar deutschlandweit. An dieser Stelle kann das Online-Portal „SaveZone“ aus der Schweiz eine Inspiration für die Optimierung der Online-Suchthilfe in Niedersachsen darstellen [12]. Synergien zwischen den Online-Anbietern könnten genutzt und technische Möglichkeiten vermehrt ausgeschöpft werden. Online-Angebote im Rahmen eines zentralen Portals hätten höhere Chance von Ratsuchenden wahrgenommen zu werden.

Die Gestaltung eines gemeinsamen digitalen Suchthilfeangebots bedarf jedoch die Bereitwilligkeit der Kostenträger. An dieser Stelle merkt Reindl [13] an, dass durch die Vereinheitlichung von Qualitätsanforderungen, die Anerkennung potenzieller Kostenträger gewonnen werden kann, da mit einheitlichen Qualitätsstandards auch eine Professionalisierung der Online-Beratung einhergeht. Zudem würden einheitliche Qualitätsstandards an Gebrauchswert für Ratsuchende gewinnen.

Des Weiteren wird die Steigerung der Attraktivität der digitalen Suchthilfeangebote benannt. Dies bedarf insbesondere einer aktiven Mitgestaltung der Suchthilfe, um professionelle Ansätze unter Wahrung ihrer Werteorientierung zu definieren und erfordert in der Folge eine verstärkte Zusammenarbeit mit der Programmier- und EDV-Technik. Die Suchthilfe der Freien Wohlfahrtspflege Niedersachsens könnte an dieser Stelle mit ihrer Seriosität und Professionalität den Markt digitaler Suchthilfe- und -beratungsangebote bereichern.

Im Rahmen der benannten Entwicklungsbedarfe wird die NLS, als koordinierende und vernetzende Instanz [14], als eine wesentliche Partnerin benannt. Zum einen wenn es darum geht, gemeinsame Qualitätsstandards in Niedersachsen zu entwickeln. Zum anderen bei der Entwicklung eines gemeinsamen Angebots, wo sie die Aufgabe der Koordination und Kommunikation übernehmen könnte.

Das qualitative Forschungsvorgehen erwies sich hinsichtlich einer möglichst umfassenden Abbildung von Erfahrungswerten bezüglich digitalen Suchthilfe- und -beratungsangeboten als geeignet. Als Stärke dieser Arbeit kann die Varianz unter den Befragten aufgeführt werden. Dennoch gilt es die Einschränkungen des genutzten Gatekeeper Verfahrens zu berücksichtigen, da Gatekeeper das Feld nicht nur öffnen, sondern es auch nach unbekanntem Kriterien selektieren [8]. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass diese nicht für alle Fachstellen in Niedersachsen repräsentativ sind. Die Stichprobengröße von $n=5$ schränkt die Generalisierbarkeit der Ergebnisse ein.

Da im Rahmen der Interviews auch retrospektive Fragen gestellt wurden, gilt es mögliche Erinnerungsverzerrungen („Recall Bias“) zu bedenken, wodurch den erfragten Umständen möglicherweise mehr oder weniger Bedeutung zugemessen wurde (Cochrane Collaboration, 2019). Die theoretische Sättigung der Forschungsfragen wurde in Ansätzen erreicht. Es ist anzunehmen, dass mit weiteren Interviews eine breitere Erkenntnisammlung hätte generiert werden können. Auf Grund der zeitlichen Begrenzung für diese Arbeit, wurde jedoch auf weitere Interviews verzichtet. Die genutzten Analysetechniken, erwiesen sich als geeignet. Bei der Validierung der Ergebnisse hätte es sich angeboten, ein größeres Team zur Diskussion der Erkenntnisse zu haben.

Abschließend lässt sich festhalten, dass die digitale Entwicklung einen Paradigmenwechsel in der Beratungslandschaft einleitet, was weitere Forschung in diesem Feld unverzichtbar macht. Die Benennung der psychosozialen Arbeit als „Gemeinschaftswerk“ sollte für die Zukunft der digitalen Suchthilfe als ein leitender Begriff angesehen werden. Ein Zusammenbringen der EntscheidungsträgerInnen im Rahmen von Fachdiskussionen könnte zukünftig wertvoll sein, um gemeinsame Gestaltungswege einer digitalen Suchthilfe zu definieren.

Die NLS hat die Forschungsergebnisse in keiner Weise richtungslenkend beeinflusst. Es bestand lediglich ein Erkenntnisinteresse.

Literatur

- [1] Engelhardt, E. M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung, 1. Aufl. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- [2] Eichenberg, C., Brähler, E. (2013). Internet als Ratgeber bei psychischen Problemen. *Psychotherapeut* 58/1, 63–72.
- [3] Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2017). Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung, Berlin.
- [4] Pelka, B. (2018). Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. In: Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen - Strategien - Praxis. Kreidenweis, H. (Hrsg.). Nomos-Verlag, Baden-Baden, 57–74.
- [5] Bürkle, S., Harter, K. (2011). Perspektiven einer zukunftsorientierten ambulanten regionalen Suchthilfe. Diskussionspapier, Freiburg.
- [6] Isfort, M. (2019). Forschungsbericht. Digitalisierung in der Suchthilfe und -beratung in den ambulanten Fachstellen für Sucht und Suchtprävention in Niedersachsen (Niedersächsische Landesstelle für Suchtfragen (NLS), Hrsg.). Hannover. Verfügbar unter https://nls-online.de/home16/index.php/downloads/cat_view/50-digitalisierung.
- [7] Meyers, D. C., Durlak, J. A., Wandersman, A. (2012). The quality implementation framework: a synthesis of critical steps in the implementation process. *American journal of community psychology* 50/3-4, 462–480.
- [8] Reinders, H. (2005). Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden. Oldenbourg, München.
- [9] Dresing, T., Pehl, T. (Hrsg.) (2017). Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende, 7. Aufl. Eigenverlag, Marburg.
- [10] Mayring, P. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 12. Aufl. Beltz Verlag, Weinheim, Basel.
- [11] Kuckartz, U. (2016). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, 3. Aufl. Beltz Juventa, Weinheim, Basel.
- [12] Bachmann, A., Steinle, S. (2014). Safe Zone: Das Schweizer Online-Portal zu Suchtfragen. *SuchtMagazin* 3, 28–32.
- [13] Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net* Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 11/1, 55-68.
- [14] Niedersächsische Landesstelle für Suchtfragen (2018). Jahresbericht 2017, Hannover.