

Bern, 22. Januar 2018

## **Abstract und Executive Summary**

**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 Ettlín, MSc en psychologie

Dr. Manuela Spiess

Dr. Regula Ruffin

## Abstract

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.

---

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

## Executive Summary

### 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>2</sup> Emailberatungen untersucht die Studie den Verlauf und den Inhalt der Emailberatungen sowie die in der Emailberatung angewandten Wirkfaktoren.<sup>3</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>4</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 bestätigt 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>2</sup> Die französischsprachige Emailberatung von SafeZone.ch wurde im September 2017 eingeführt und deshalb im Rahmen dieser Studie nicht untersucht.

<sup>3</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>4</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 pathologische 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.