

Erfahrungsbericht Onlineberatung des MDA basecamp

Brigitte Nock

Zusammenfassung

Im Artikel werden die Überlegungen zur Erstellung des Online-Beratungsangebots, die Umsetzung und die Erfahrungen von einem Jahr Online-Drogenberatung dargestellt. Neben der Ausgangssituation in der Einrichtung "MDA basecamp" mit face2face und telefonischer Drogenberatung werden v.a. die Umsetzung einer webbasierten Online-Beratung und die laufenden Erfahrungen beschrieben. In einer statistischen Auswertung werden Beratungskontakte, -inhalte und -verläufe veranschaulicht, eine zentrale Stellung erhalten die teaminternen Qualitätsstandards in der Online-Beratung und die daraus resultierenden Vor- und Nachteile. Dieser Beitrag bietet einen Einblick in die laufende Online-Beratung des MDA basecamp und soll Einrichtungen und Personen, die ein (ähnliches) Beratungsangebot im Internet planen, als Anregung dienen.

Keywords

Drogenberatung, Online-Beratung, Drogeninformation, Partydrogen, Jugendberatung

Autorin

- Mag.a **Brigitte Nock**
- Klinische und Gesundheitspsychologin i.A.
- Absolventin des 1. Lehrgangs [online.beratung] am ifp (Wien)
- Seit 2002 bei MDA basecamp tätig, seit 2005 als Leiterin
- Arbeitsschwerpunkte neben Online-Beratung in den Bereichen Beratung, selektive Prävention, (aufsuchende Drogenarbeit), MultiplikatorInnenarbeit, Geschäftsführung
- **Kontakt:** MDA basecamp
Mobile Drogenarbeit des Z6
Dreiheiligenstr. 9
A - 6020 Innsbruck
Tel.: +43 (0)699 11 86 96 76
www.mdabasecamp.com
www.onlinedrogenberatung.at
eMail: zentrale@mdabasecamp.com

1. Die Ausgangssituation

Das MDA basecamp (Mobile Drogenarbeit des Z6) ist eine in Tirol tätige Drogeneinrichtung mit dem Schwerpunkt in der selektiven Prävention. Durch die aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit auf (Jugend-) Veranstaltungen (v.a. im Bereich der elektronischen Musik) erreicht das MDA basecamp die jugendlichen und jungen DrogenkonsumentInnen dort, wo der Konsum passiert: in ihrer Freizeit. Dort versuchen die MitarbeiterInnen in Gesprächen ein Bewusstsein für kontrollierten Drogenkonsum und Risikomanagement zu schaffen. Außerdem bietet MDA basecamp bei Bedarf die Möglichkeit einmaliger oder auch längerfristiger Face-to-Face-Beratungen in der „Zentrale“ an. Durch diese szenenahe Art der Informations- und

Beratungstätigkeit ist das MDA basecamp (auch durch seine vielfältigen Kontakte) immer nah an den Entwicklungen in der Jugend- und in der Drogenszene.

Laut einer eigenen Umfrage (n=129) sucht sich die Zielgruppe des MDA basecamp zu 29% ihre Informationen zu Drogen und Sucht auch im Internet (die am häufigsten genannte Quelle für Informationen zu Drogen ist mit 73% der Freundeskreis).

Weiters geben 23% der Befragten an, sich bei Drogenfragen auch per eMail an MDA basecamp zu wenden, das Telefon kommt im Vergleich (nur) für 13% in Frage.

Als niederschwellige Einrichtung versuchen wir MitarbeiterInnen von MDA basecamp ständig, unser Beratungs- und Informationsangebot noch leichter erreichbar zu machen. Somit war es uns ein großes Anliegen, die bestehenden Beratungsangebote des MDA basecamp (Infostand vor Ort auf Jugendveranstaltungen, telefonische, „face-to-face“- und fallweise (so nebenbei) auch eMail-Beratung, etc.) um eine professionelle Onlineberatung zu erweitern. Dabei verstehen wir die Onlineberatung als ergänzendes Angebot und nicht als Möglichkeit zur Kontakterstellung mit dem Ziel einer face-to-face-Beratung, wobei dieser Beratungsverlauf natürlich nicht von vornherein auszuschließen ist.

Die Onlineberatung soll vor allem jugendliche DrogenkonsumentInnen, „ProbiererInnen“ und ihre Angehörigen und Freunde ansprechen, aber auch all jene, die Fragen zu Drogen und Sucht haben.

2. Die Umsetzung

Durch meine Teilnahme am 1. Lehrgang [online.beratung] 2004 am ifp in Wien erhielten wir einen guten Einblick in die Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung und entschieden uns, für unsere Zielgruppe eine *webbasierte Mailberatung* und eine *Sammlung von häufig gestellten Fragen* (FAQs) für die Homepage des MDA basecamp anzubieten. Die webbasierte Mailberatung ermöglicht ein anonymes und benutzerInnenfreundliches Angebot, das auch für einen längeren Beratungsverlauf geeignet ist, für sich wiederholende konkrete Fragen stehen die „FAQs“ auf der Homepage des MDA basecamp zur Verfügung.

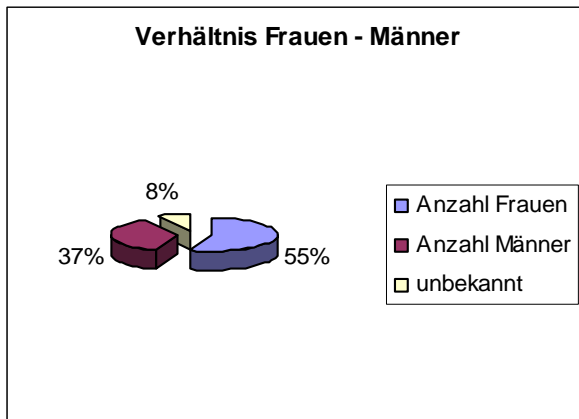
Eine gute Verlinkung zwischen den Seiten soll ermöglichen, dass KlientInnen eventuelle, schon vorhandene Antworten auf ihre Fragen schnell finden und BeraterInnen nicht mehrmals Zeit für dieselbe Frage aufbringen müssen. Bei der Registrierung werden keine persönlichen Daten erfragt, es steht den KlientInnen frei, Angaben über ihr Geschlecht, Alter, Beschäftigung, Wohnort etc. zu machen. Diese Angaben sollen den BeraterInnen helfen, sich ein „Bild“ von den Ratsuchenden zu machen und dienen unserer Statistik.

Die Beratungen werden von den MitarbeiterInnen des MDA basecamp beantwortet, wobei diese entsprechend geschult sind (Lehrgang [online.beratung]), über Erfahrungen in der Drogenberatung verfügen und die weiter unten angeführten Qualitätsstandards berücksichtigt werden. Mittels Flyer, Plakat, Verlinkung und Pressearbeit wird das Angebot (v.a. in Tirol) beworben.

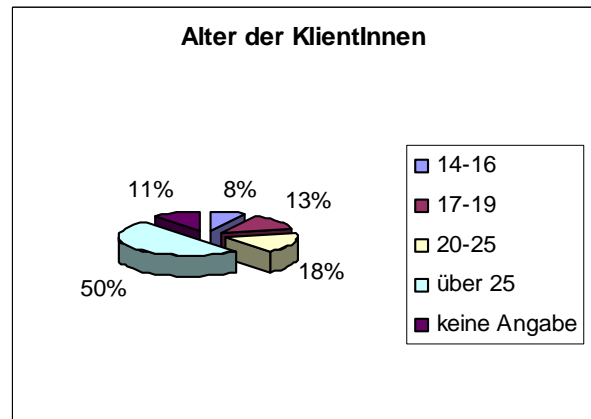
3. Die laufende Arbeit

Seit der Freischaltung der Beratungsseite am 1. Februar 2005 treffen regelmäßig zahlreiche Anfragen aus ganz Österreich und auch dem deutschsprachigen Ausland bei uns ein.

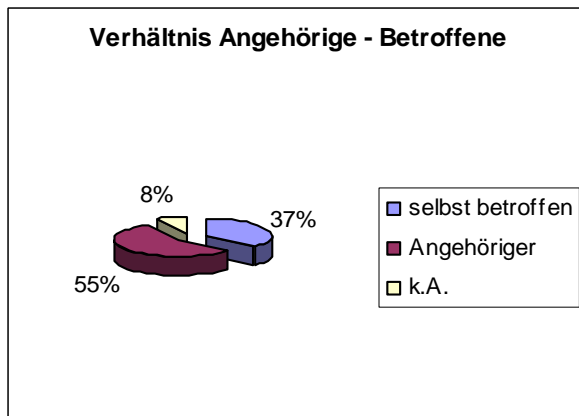
Statistische Auswertung der Onlineberatungen von 1.2.05 – 31.12.05:



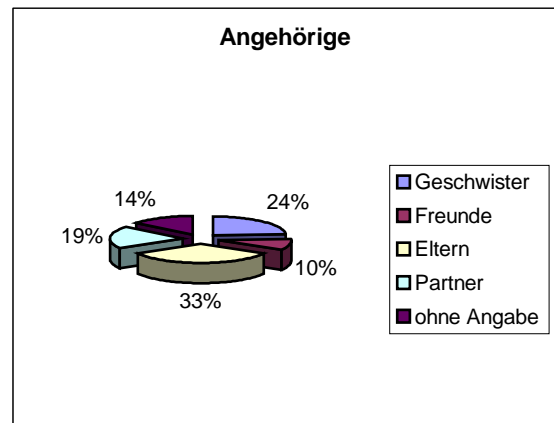
Mehr als die Hälfte der anfragenden Personen sind weiblich (55%), bei 8% der KlientInnen ist das Geschlecht auch nach dem Beratungsverlauf nicht bekannt.



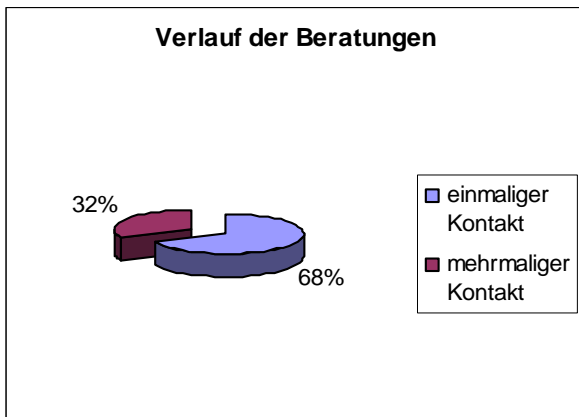
50% aller KlientInnen sind über 25 Jahre alt, von 11% der Ratsuchenden ist auch nach dem Beratungsverlauf kein Alter bekannt.



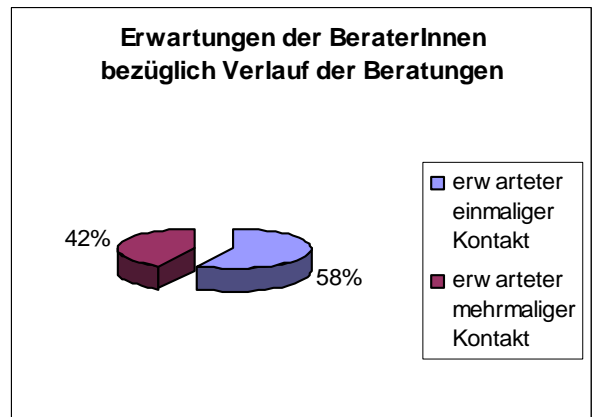
Mehr als die Hälfte der Beratungsanfragen (55%) kommen von Angehörigen. Bei 8% der Anfragen ist auch nach dem Beratungsverlauf nicht klar, ob es sich bei dem/der Ratsuchenden um eine/n Betroffene/n oder eine/n Angehörige/n handelt.



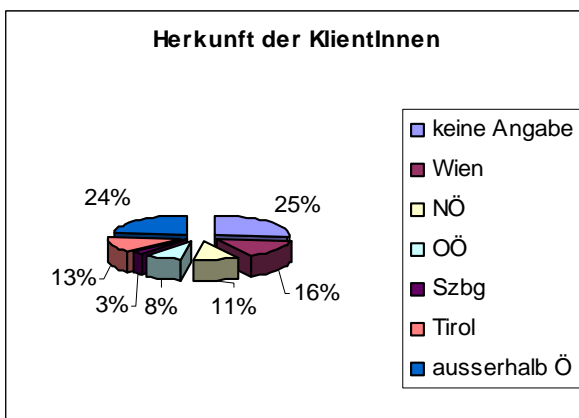
Bei den Angehörigen kommen die meisten Anfragen von Eltern (33%), knapp ein Viertel der Angehörigen sind Geschwistern (24%), 19% der Anfragen kommen von PartnerInnen von KonsumentInnen und 10% von FreundInnen von KonsumentInnen. Bei 14% der Betroffenen ist unklar, in welchem Verhältnis sie zu der/dem KonsumentIn/en stehen.



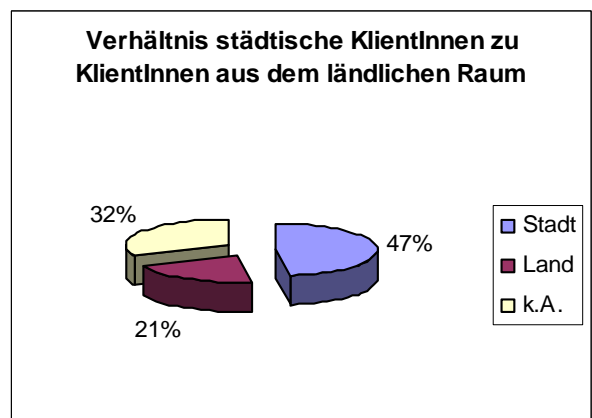
Aus einem Drittel der Anfragen (32%) hat sich ein mehrmaliger, längerer Online-Kontakt ergeben, knapp zwei Drittel der Anfragen wurden mit einer Beratungsantwort beendet.



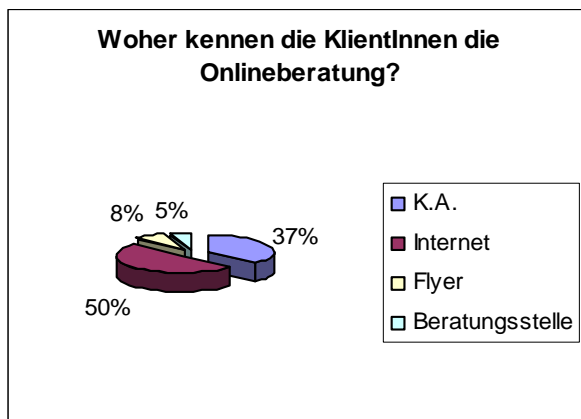
Im Vergleich dazu haben die BeraterInnen in 42% der Anfragen einen längeren Beratungsverlauf erwartet, das heißt, einige Beratungen (10%) wurden entgegen der Erwartungen der BeraterInnen schon nach einem Antwortmail von den KlientInnen beendet.



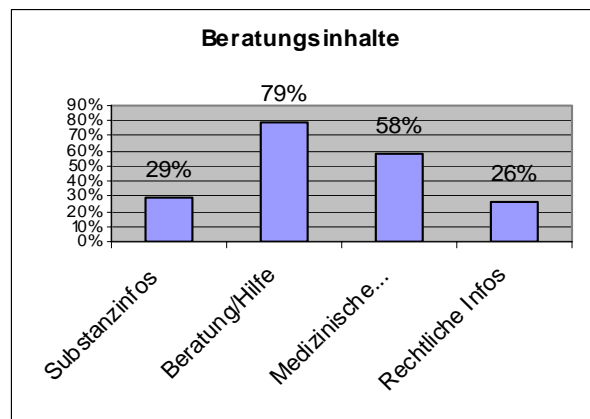
Die KlientInnen verteilen sich Bundesländer Tirol (13%), Wien (16%), NÖ (11%), OÖ (8%) Salzburg (3%) und auf das deutschsprachige Ausland (24%). 25% der KlientInnen nutzen die Möglichkeit der völligen Anonymität der Online-Beratung und geben keine Auskunft darüber, wo sie leben.



Fast die Hälfte der KlientInnen wohnt in einer Stadt, ein Fünftel der Ratsuchenden wohnt am Land, knapp ein Drittel gibt keine Auskunft über den Wohnraum.



Die Hälfte der KlientInnen kennt die Onlineberatung aus dem Internet, 37% der Ratsuchenden geben keine Auskunft darüber, wie sie auf die Onlineberatung kommen. 8% der KlientInnen kennen das Angebot von Flyern, 5% von Beratungsstellen.



In 79% der Beratungen wurde „Beratung und Hilfe“ angeboten, in 29% auch Informationen zu Substanzen, in 58% der Anfragen wurden auch um medizinische Informationen gebeten und in 26% der Anfragen wurden rechtliche Informationen vermittelt.

4. Ein Umdenken

Entgegen unseren Erwartungen, vor allem für *unsere* Zielgruppe (jugendliche und junge PartydrogenkonsumentInnen) ein Beratungsangebot ins Netz zu stellen, sind es mehrheitlich über 25-jährige und Angehörige, die sich - mit zum Großteil eher komplexen Fragestellungen - an uns wenden. Die Möglichkeit des längeren Beratungskontaktes wird gut genutzt, das Medium „webbasierte Mailberatung“ scheint dafür sehr geeignet zu sein. Dennoch übersteigt der Anteil an länger andauernden Beratungsverläufen mit einem Drittel aller Beratungen unsere ursprünglichen Erwartungen. Wir haben uns angewöhnt, nach Beantwortung einer Beratungsanfrage eine Einschätzung abzugeben, ob sich der/die Ratsuchende wieder an uns wenden wird, wobei wir hier mit unseren Annahmen gar nicht so weit daneben zu liegen scheinen. Zudem gibt es ein gutes Gefühl, einen Kontakt als abgeschlossen zu betrachten, wenn die Antwort alle Informationen beinhaltet. Und wenn sich ein/e KlientIn unerwarteterweise doch noch einmal meldet, freut uns das, es scheint ein guter „Draht“ zu existieren.

5. Qualitätsstandards

Um in unserem Online-Beratungsangebot eine möglichst hohe und auch kontinuierliche Qualität zu erzielen, sind in unserem Konzept Qualitätsstandard verankert. Diese haben wir gemeinsam formuliert und im Team wird darauf geachtet, dass sie auch eingehalten werden.

- Nur qualifizierte Online-BeraterInnen bzw. SuchtberaterInnen unter Anleitung eines/einer qualifizierten Online-BeraterIn sind in der Online-Beratung tätig.
- *Beantwortungszeit*: Jede Anfrage wird innerhalb von 2 Werktagen beantwortet. Benötigt ein/e BeraterIn länger für die Antwort aufgrund einer Recherche oder weil der/die

KollegIn noch Gegengelesen muss, wird dem/der KlientIn innerhalb der 2 Arbeitstage ein Standardmail geschickt, worin erklärt wird, dass die Anfrage derzeit beantwortet wird und er/sie die Antwort am (Tag) um (Uhrzeit) in seinem/ ihrem „Beratungsraum“ vorfinden wird.

- Das Absenden der Antwort soll zwischen 8.00 und 19.00 Uhr erfolgen. Vor allem später abgeschickte Antworten könnten die Seriosität des Angebotes in Frage stellen.
- Um eine adäquate Beantwortung zu ermöglichen, wird die Vereinbarung getroffen, dass pro Antwortmail 1 Stunde Zeit zur Verfügung steht, bei Bedarf (v.a. für noch ungeübte Online-BeraterInnen) kann es aber auch länger dauern. (Online-Beratung darf nicht „so nebenbei“ passieren, nur weil kein „direkter“ Kontakt mit den KlientInnen besteht!)
- *Vier-Augen-Prinzip*: Die Antworten werden von einer zweiten Person gegengelesen und die Diskrepanzen werden diskutiert und im Antwortmail berücksichtigt. In bestimmten Ausnahmefällen (z.B. Verweis auf FAQs, da Frage schon mal gestellt) kann, nach Rücksprache (!) auf das Gegengelesen verzichtet werden. Wenn das Gegengelesen aufgrund des 48 Stunden-Limits nicht eingehalten werden kann, ist dem Klienten/der Klientin eine kurze Antwort (Textbaustein) zu schreiben, dass die Anfrage derzeit beantwortet wird und am (Tag) um (Uhrzeit) eintreffen wird.
- *Individuelle Beantwortung*: Jede Anfrage wird in der Beantwortung individuell auf die Beratungssituation zugeschnitten.
- *Ernstnehmen der Zuschriften*: Jede Zuschrift wird ernst genommen, auch wenn es sich möglicherweise um einen Spaß und keine ernsthafte Anfrage handelt. Das Antwortmail soll besonders bewusst frei von Emotionen gehalten und auf alle Fälle gegengelesen werden.
- *Intervision*: In den Teamsitzungen werden die neuen/aktuellen Beratungsanfragen verteilt und besprochen.
- *Supervision*: In regelmäßigen Abständen besprechen die Online-BeraterInnen ihre Erfahrungen und Fälle mit einem/einer geeigneten SupervisorIn, vor allem, wenn es sich um einen längeren Beratungsverlauf handelt.
- *Archivierung, Dokumentation und Reporting*: Alle Beratungsverläufe bleiben zunächst im Beratungsprogramm, Benutzernamen und Beratungsverläufe werden nur auf ausdrücklichen Wunsch der betreffenden Person gelöscht. Nach einer bestimmten Zeitspanne werden die Beratungskontakte einer bestimmten Person unter dem Hauptthema der Beratung archiviert und aus dem Beratungsprogramm gelöscht. Die erhobenen soziodemografischen Daten werden jährlich ausgewertet und das Angebot ev. dahingehend optimiert.
- Die BeraterInnen unterliegen natürlich der Schweigepflicht, die Anonymität der KlientInnen ist zu wahren (auch wenn diese persönliche Daten mitteilen).

5.1 Vorteile und Hindernisse durch Qualitätsstandards

- *Arbeitszeiten*: Die Onlineberatungszeiten entsprechen nicht den geregelten Wochenarbeitszeit der MDA basecamp – MitarbeiterInnen. Dadurch kann es in seltenen Fällen vorkommen, dass an freien Tagen die Onlineberatung abgerufen oder eine Anfrage gegengelesen werden muss. Dies erleichtert ein Internetanschluss zu Hause, verleitet allerdings auch, mal am Wochenende kurz zu schauen, ob eine erwartete Anfrage eingetroffen ist. Eine Abgrenzung Freizeit – Arbeit ist durch die ständige Erreichbarkeit der Onlineberatung schwieriger!

- Das 4 Augen-Prinzip ist meiner Ansicht nach das effizienteste, lehrreichste und zeit-aufwendigste Qualitätskriterium zugleich. Es vermeidet Missverständnisse, hilft, auf das Wesentliche zu Fokussieren, man lernt ständig dazu, hört neue Ideen und Ansätze (auch von ungeübten OnlineberaterInnen!), dafür nehmen wir den organisatorischen Aufwand gerne in Kauf. Bei kaum einem f2f – Fall hat man so eine Fallreflexion, wie man es durch das Gegenlesen von Anfragen erhält.

6. Die Zukunft

Zurzeit haben wir eine kontinuierliche Frequenz von unterschiedlichsten Anfragen rund ums Thema Drogen. Diese Häufigkeit an Beratungen ist in unserem Arbeitsvolumen mit Einhaltung unserer Standards zu schaffen. Sollte die Anzahl der eintreffenden Anfragen deutlich zunehmen, würden wir gerne externe BeraterInnen mit entsprechender Qualifikation in unsere Onlineberatung einbinden, im Sinne eines Kooperationsangebotes. Möglicherweise schaffen wir es auch, eine zusätzliche Finanzierung für Beratungsstunden zu erhalten.

Falls diese beiden Lösungen nicht möglich sein sollten, müssten wir im Falle einer Überlastung unsere KlientInnen an andere Beratungsangebote weitervermitteln, glücklicherweise gibt es in Österreich einige hochwertige Onlineberatungen. Falls nun plötzlich keine Anfragen mehr eintreffen sollten, dann kann die Beratungsseite online bleiben, die Kosten sind so gering, dass sich das Angebot auch für nur wenige Anfragen im Jahr dennoch rechnen würde.

Aber die Zukunft der Onlineberatung - bezogen auf die Nachfrage bei KlientInnen - ist gesichert, da bin ich überzeugt ;-)