

# Mischung ambulanter Offline- und Onlineangebote in der Beratung Glücksspielsüchtiger

**33. Jahrestagung des Fachverbandes Glücksspielsucht e.V**  
**Kurzvorträge: Aus der Praxis für die Praxis**

**Blaukreuz- Zentrum München**

**Stefan Fischer**

Diplom Sozialpädagoge FH

Suchttherapeut FDR (Psychodrama)

# Blaukreuz-Zentrum München



Stefan Fischer & Team

**Wir beraten in unserer  
Hauptstelle für Sucht in  
Schwabing**

**und in unseren drei weiteren  
Suchtberatungsstellen im  
Großraum München**

**mit insgesamt 28  
Mitarbeiter\*innen jährlich**

**1.451**

Klient\*innen

in

**14.640**

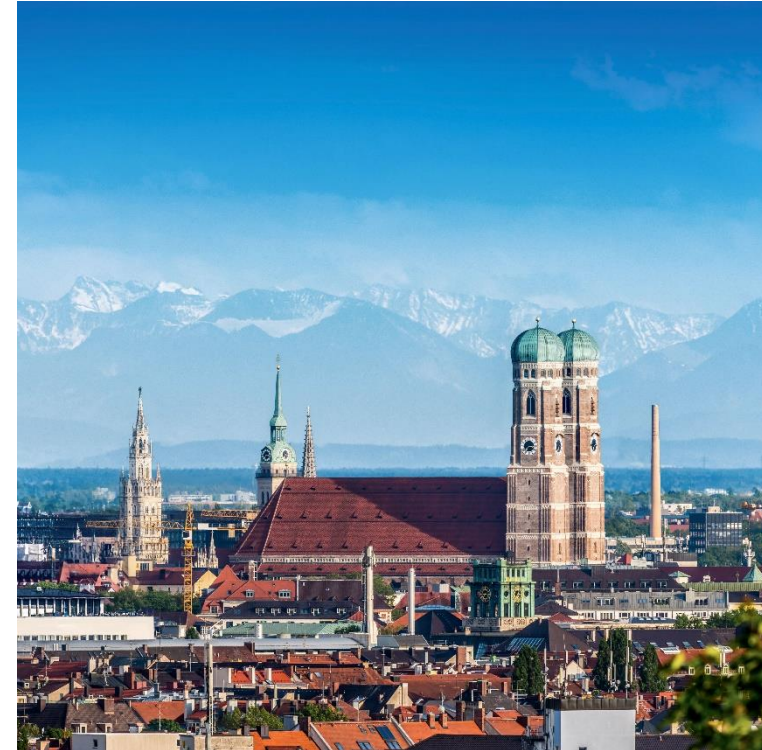
Einzelkontakten  
(Sachbericht 2020)

**davon ca.10% mit einer  
Glücksspielproblematik  
bzw. -abhängigkeit**

*Wir sind  
für dich da*

# Das Angebot des Blaukreuz-Zentrums München umfasst:

- Beratung von suchtkranken Menschen und ihren Angehörigen
- Ambulante medizinische Rehabilitation für Alkohol- und Glücksspielabhängigkeit
- Ambulant betreutes Einzelwohnen
- Fachstelle für Glücksspielsucht
- Teenie-Sprechstunde
- Niedrigschwellige Hilfen in der Kontakt- und Begegnungsstätte



**„Die unvoreingenommene  
Begegnung und  
wertschätzende Beziehung  
zu suchtkranken Menschen  
und ihren Angehörigen bleibt  
neben der professionellen  
Herangehensweise nach wie  
vor Dreh- und Angelpunkt  
unseres Wirkens“**

Stefan Fischer

**Du bist  
echt  
wer+voll!**

# Klient\*innenbefragungen

**Vom 2.6.-26.6.2020**

wurden

**127 Personen**

in allen Stellen des  
Blaukreuz-Zentrums-München  
befragt

**Vom 13.9.-15.10.2021**

wurden

**210 Personen**

in allen Stellen des  
Blaukreuz-Zentrums-München  
befragt

# „Durch das Blaukreuz-Zentrum München wurde ich während der Corona-Pandemie folgendermaßen betreut“

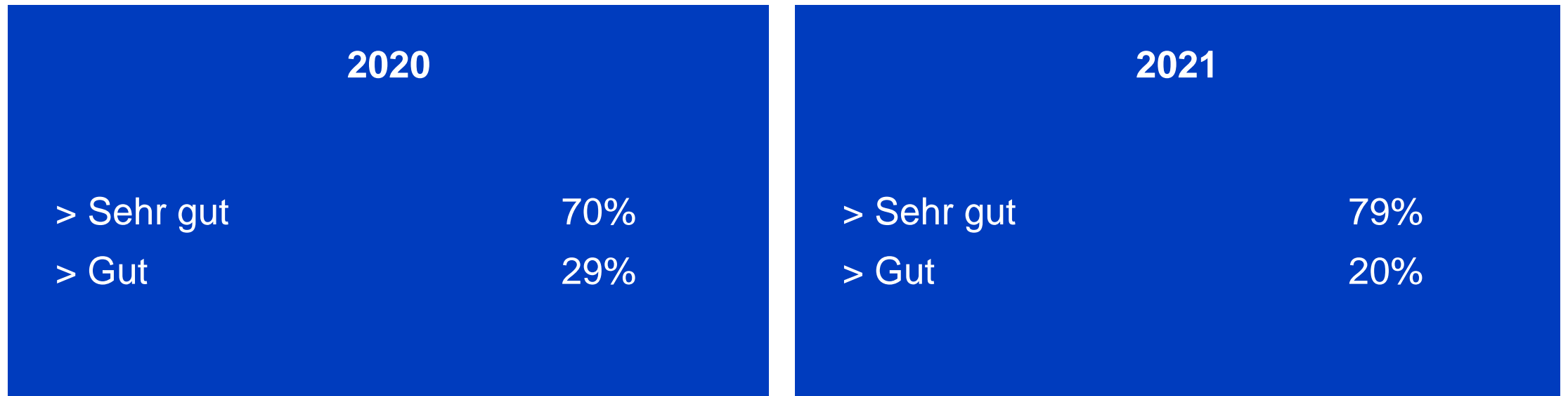
2020

- > Telefonisch 61%
- > Face-to-face 30%
- > Per Email 8%
- > Per Brief 1%
- > Keine Angaben 0%

2021

- > Telefonisch 28%
- > Face-to-face 56%
- > **Virtuell NEU** 12%
- > Per Brief/Email 4%
- > Keine Angaben 0%

# „Während dieser Zeit fühlte ich mich folgendermaßen unterstützt“





# „Die Atmosphäre bei den Kontakten empfand ich als“

2020

> Sehr angenehm	65%
> Eher angenehm	30%

2021

> Sehr angenehm	62%
> Eher angenehm	28%

# „Mein Anliegen konnte ich wie folgt klären“

2020

> Sehr gut	66%
> Gut	30%
> Schlecht	2%
> Keine Angabe	2%

2021

> Sehr gut	61%
> Gut	37%
> Schlecht	0%
> Keine Angabe	2%

# „Mein Suchtverhalten hat sich während dieser Phase“

2020

> Gebessert	41%
> Unverändert	45%
> Neu aufgetreten	0%
> Verschlechtert	2%
> Keine Angaben	12%

2021

> Gebessert	70%
> Unverändert	18%
> Neu aufgetreten	2%
> Verschlechtert	2%
> Keine Angaben	8%

# „Wunsch der Klientel nach zukünftiger telefonischer Beratung“

2020	
> Ja, jederzeit	43%
> Vielleicht	28%
> Eher weniger	17%
> Nein	12%
> Keine Angaben	0%

2021	
> Ja, jederzeit	43%
> Vielleicht	21%
> Eher weniger	24%
> Nein	9%
> Keine Angaben	3%

# „Wunsch der Klientel nach zukünftiger virtueller Beratung“

2020	
> Ja, jederzeit	25%
> Vielleicht	23%
> Eher weniger	22%
> Nein	27%
> Keine Angaben	3%

2021	
> Ja, jederzeit	26%
> Vielleicht	21%
> Eher weniger	23%
> Nein	27%
> Keine Angaben	3%



# Telefonische Beratung

## Nachteile

- Motivations- und Beziehungsarbeit gestaltet sich teilweise schwieriger
- Eine ungestörte Umgebung muss sicher gestellt werden
- Eingeschränkter Methodeneinsatz
- Keine Mimik und Gestik - nur Hören
- Konzentration auf Gespräche schwieriger
- „Gespräche zwischen Tür und Angel“

## Vorteile

- Bekannt durch Krisenintervention
- Gut für aktuelle Themen und schambesetzte Themen
- Niedrigschwelliger Zugang
- Schnell und unkompliziert
- Person muss nicht in eine Beratungsstelle kommen

# Videoberatung



## Nachteile

- Technische Schwierigkeiten- Bedarf nach Fallback- Lösung
- Einblick in Wohn-und Lebensverhältnisse
- Kein direkter Blickkontakt möglich
- Ungestörte Umgebung muss sicher gestellt werden
- Eingeschränkter Methodeneinsatz
- Hoher Anteil an Moderation nötig (vor allem in Gruppen)
- Themen sich „nach Hause holen“

## Vorteile

- Gut anwendbar wenn Format bekannt ist
- Beratung in gewohnter und vertrauter Umgebung möglich
- Kommt dem Präsenzkontakt am nächsten
- Verankerung der Themen „zu Hause“
- Niedrigschwelliger Zugang
- Person muss nicht in eine Beratungsstelle kommen

# Email-Beratung



## Nachteile

- Schreiben kann eine Barriere darstellen
- Hoher Aufwand bei längeren Mails
- Anonymität führt zur Enthemmung, passt dann nicht mehr zum Beratungskontext
- Nicht geeignet für dringende Anliegen

## Vorteile

- Gut für schambesetzte Themen
- Anonym ohne Klarnamen möglich
- Erleichtert die erste Kontaktaufnahme
- Niedrigschwelliger Zugang
- Zeit zur Reflexion zwischen den Themen
- Schreiben, wenn es passt



# Präsenzberatung (F2F)



## Nachteile

- Bei schambesetzten Themen schwieriger („in die Augen schauen“)
- Hoher zeitlicher und finanzieller Aufwand um in die Beratungsstelle kommen zu können
- Unvoreingenommenheit geht verloren (im Vergleich zu Telefon)

## Vorteile

- Bei Störungen und Klärungen bessere Steuerungsmöglichkeiten
- Sicherer Rahmen wird von der Suchtberatungsstelle gewährleistet
- Gemeinsame Aktion mit Klient\*innen möglich
- Methodenflexibilität möglich
- Ansprechen mehrerer Sinne führt zur Verdichtung der Wahrnehmung

# Stimmen aus dem Berater\*innenteam:

„Live-Beratung bietet einiges mehr!“

„Wo bieten wir was, für welche Klient\*innen an?“

## Thema Blended Counseling „Boost für die Suchthilfe“

„Präsenz ist durch nichts zu ersetzen!“

„Unglaubliche Chance mehr Klient\*innen zu erreichen“

Ich bin ein  
wahnsinniger  
Fan von F2F!

„Klient\*innen, die Themen haben, haben sie für mich auch am Telefon, Online, per Mail und im Face-to-Face Kontakt“

„Intensive Gespräche auch ohne Bild vor Augen möglich“

Die Umsetzung der Online-Beratung war ein „Sprung ins kalte Wasser“

„Erhöht die Qualität der Beratung, der Klientel flexible Unterstützung anbieten zu können“

Bei Videoberatung: „Sehe die Menschen wieder, auch ohne Maske“

F2F: „Besseres Gespür wie geht es den Menschen gerade“

„Aus der Not geboren“

„Jetzt schon wieder am Telefon hängen, der Arm fällt einem schon ab“

Während telefonischer Beratung und Videoberatung: „Wo sind denn jetzt die Leute?“

Mut  
zur  
Veränderung

# Chancen von Blended Counseling

## systematischer Mix der verschiedenen On- und Offline-Formate

- Beziehungskontinuität und Beziehungsdichte führt zu weniger Kontaktabbrüchen, höherer Kundenzufriedenheit und höherer Wirksamkeit der Beratung und Behandlung
- Es können alle Zielgruppen angesprochen werden (Alleinerziehende, Montage- und Schichtarbeiter\*innen, Mitarbeiter\*innen im Außendienst, Mitarbeiter\*innen in stressigen beruflichen Zeiten, im Krankenstand, Personen mit Behinderungen, ältere Menschen, Personen in Quarantäne, etc.)

# Chancen von Blended Counseling

## systematischer Mix der verschiedenen On- und Offline-Formate

- „Umkehrschwung in der Sucht von „der Klient muss etwas einbringen, es muss erst die Motivation stimmen bevor man tätig wird, hin zu niedrigschwelligen Angeboten und der Frage: Welches Format braucht die Klientel?“ (vgl. Fischer)
- „Unglaubliche Chance mehr Klient\*innen zu erreichen, die Arbeit effizienter zu gestalten und sich daran anzupassen wie unsere Gesellschaft heute lebt. Sich dem zu verschließen wäre total verkehrt“ (vgl. Ruetz-Guzman)

*Aufstehen.  
Losgehen.  
Jetzt!*

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Stefan Fischer**

Einrichtungsleitung

T: +49 89 332020 • F: +49 89 395031

E: stefan.fischer@blaues-kreuz.de

Kurfürstenstr. 34 | 80801 München

[www.blaues-kreuz.de/muenchen](http://www.blaues-kreuz.de/muenchen)

