

Beratungssetting im Wandel: digital und analog im Mix

Vortrag am 7. Juni 2024 in Olten
im Rahmen der Fachtagung
der Beratungssektion diabetesschweiz

Prof. Dr. Martina Hörmann
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement



Was Sie erwartet

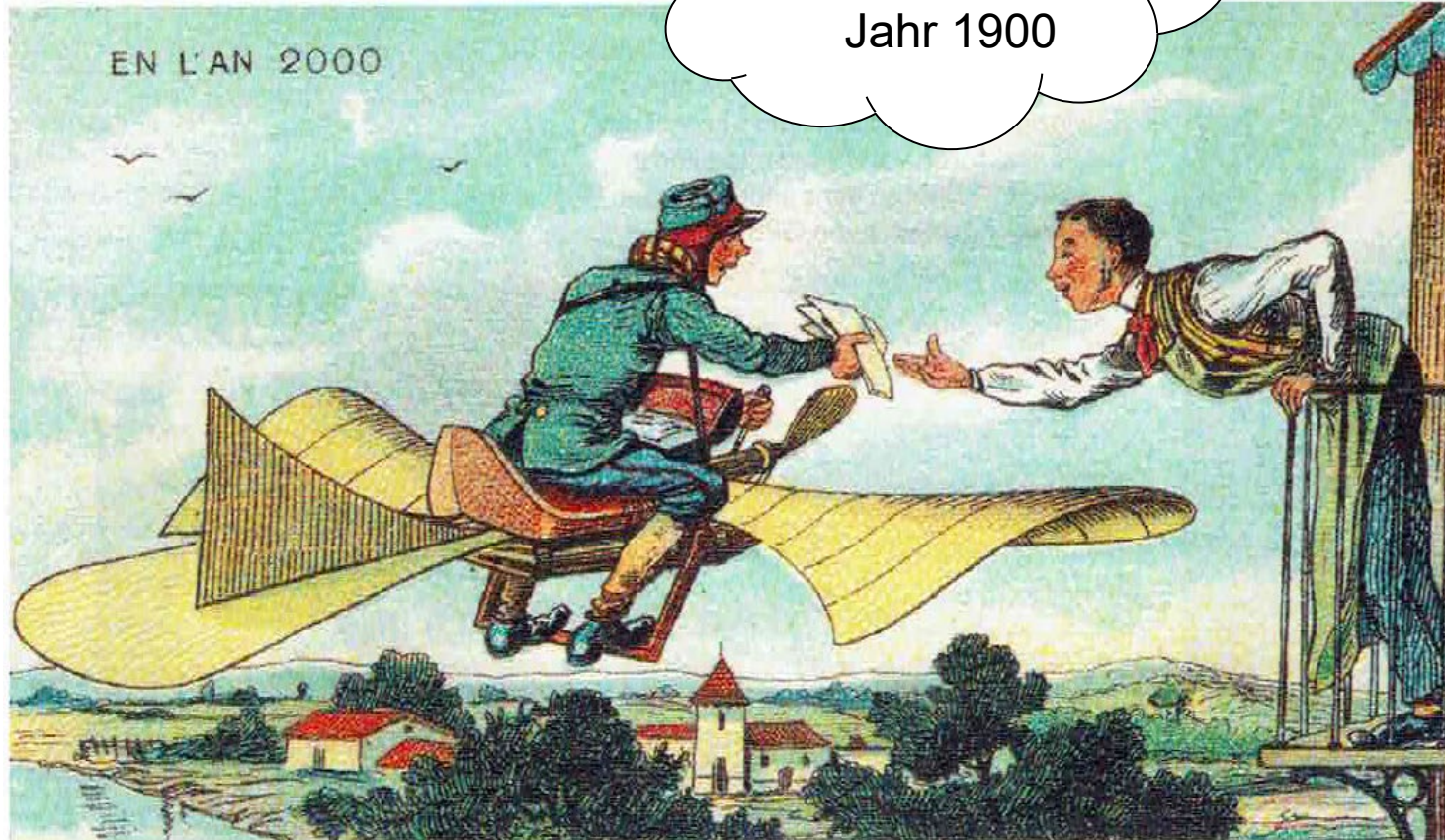
Beratungssettings im Wandel: digital und analog im Mix

- Beratung(ssetting) im Wandel
- Ein kurzer Blick auf die Grundlagen: was ist Blended Counseling?
- Wozu Blended Counseling? - Impactfaktoren in verschiedenen Beratungsfeldern
- Fallbeispiele und Forschungsergebnisse aus verschiedenen Projekten
- Stolpersteine und Gelingensfaktoren

Zeit für Rückfragen / Diskussion



– Eine Zukunfts-
vision aus dem
Jahr 1900



Quelle: Stifterverband für die dt. Wissenschaft (2019). Carta 2020, S. 14.

Jean-Marc Côtés Vision der Postzustellung im Jahr 2000, die er anlässlich der Pariser Weltausstellung im Jahr 1900 malte.

Beratung im digitalen Wandel

Veränderte Alltagskommunikation

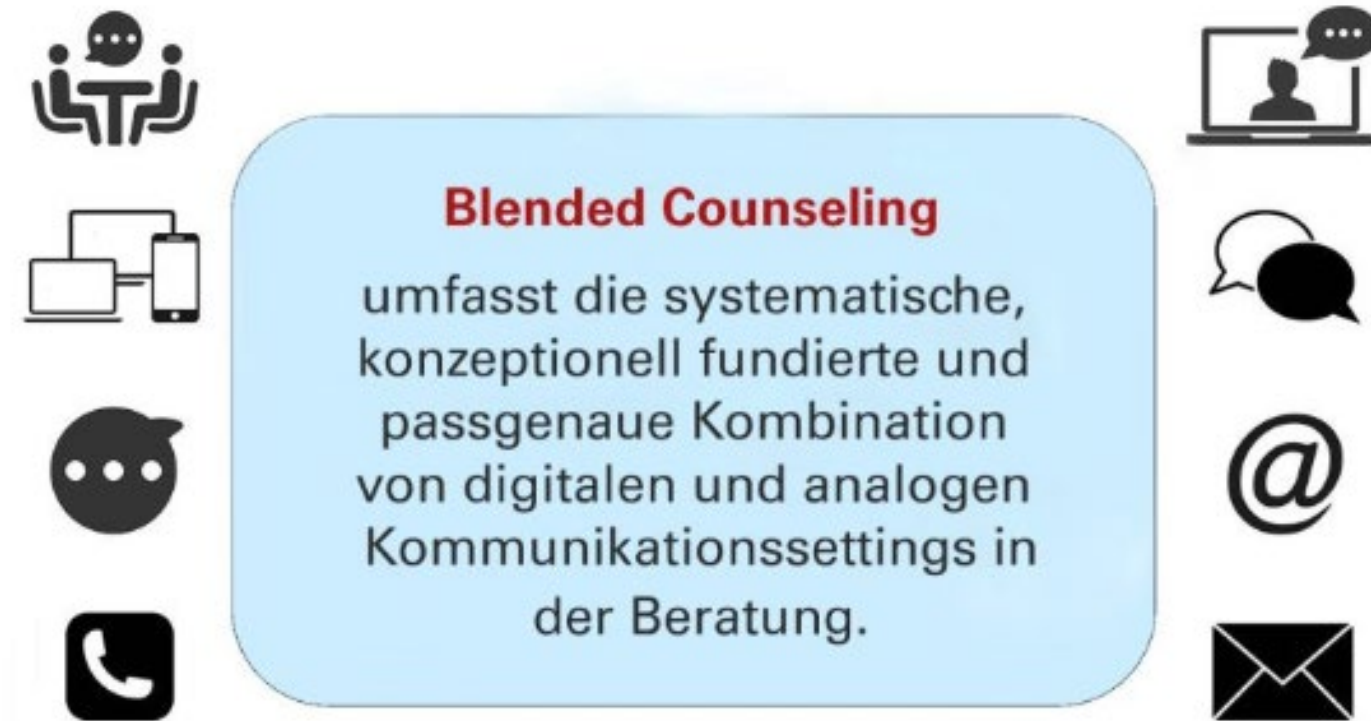
Potenzial digitaler Medien in der Beratung

- neue Zugangsmöglichkeiten zu Beratungsangeboten schaffen
- Beratungsprozesse flexibilisieren
- ...

...und digitale Ungleichheiten sowie Befürchtungen

- Gefahr eines Digital Gap?
- neue Ausschlussmechanismen auch im Kontext von Beratung?
- wird Beratung im digitalen Setting das Face-to-Face-Gespräch ersetzen?

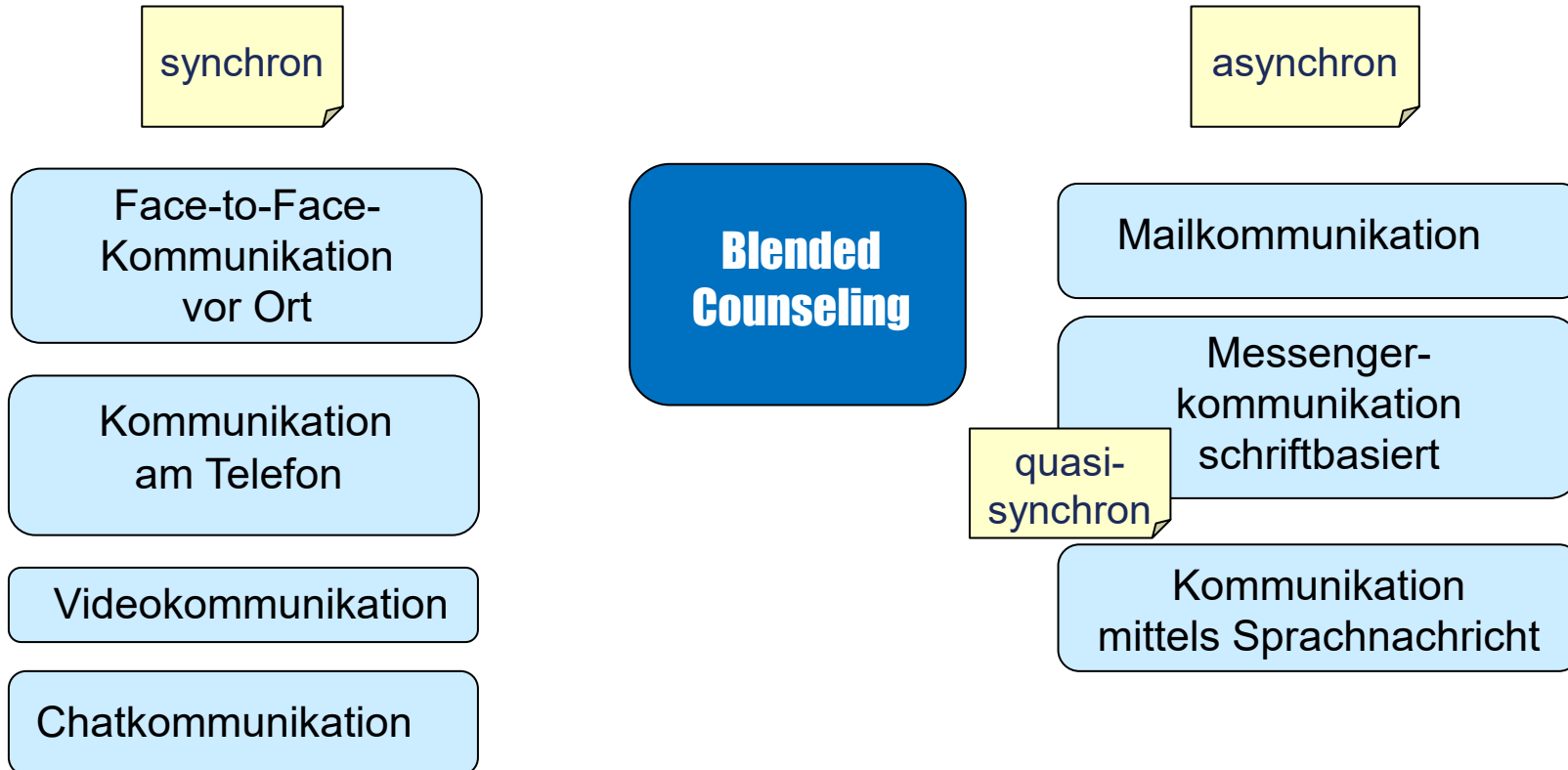
Ein kurzer Blick auf die Grundlagen: zentrale Begriffe



vgl. Hörmann et al. 2023
© icons: iStock Getty Images Plus

Hörmann et al. 2019/2023 / www.blended-counseling.ch

Grundlagen: kommunikative Settings für Beratung



Kommunikative Settings sind digitale und analoge Räume, in denen asynchron oder synchron kommuniziert werden kann (Hörmann et al. 2023)

Kommunikatives Setting: Videoberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none">• reichhaltigste Kommunikationsform im digitalen Setting• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel• auch Beratung im Mehr-Personen-Setting gut möglich• Dokumente können geteilt werden• Einblick in die Lebenswelt möglich	<ul style="list-style-type: none">• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme• Vertraulichkeit bei üblichen Videokonferenzanbietern nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)• Blick ins „Wohnzimmer“ ggf. für manche Klient*innen bedrohlich oder unangenehm

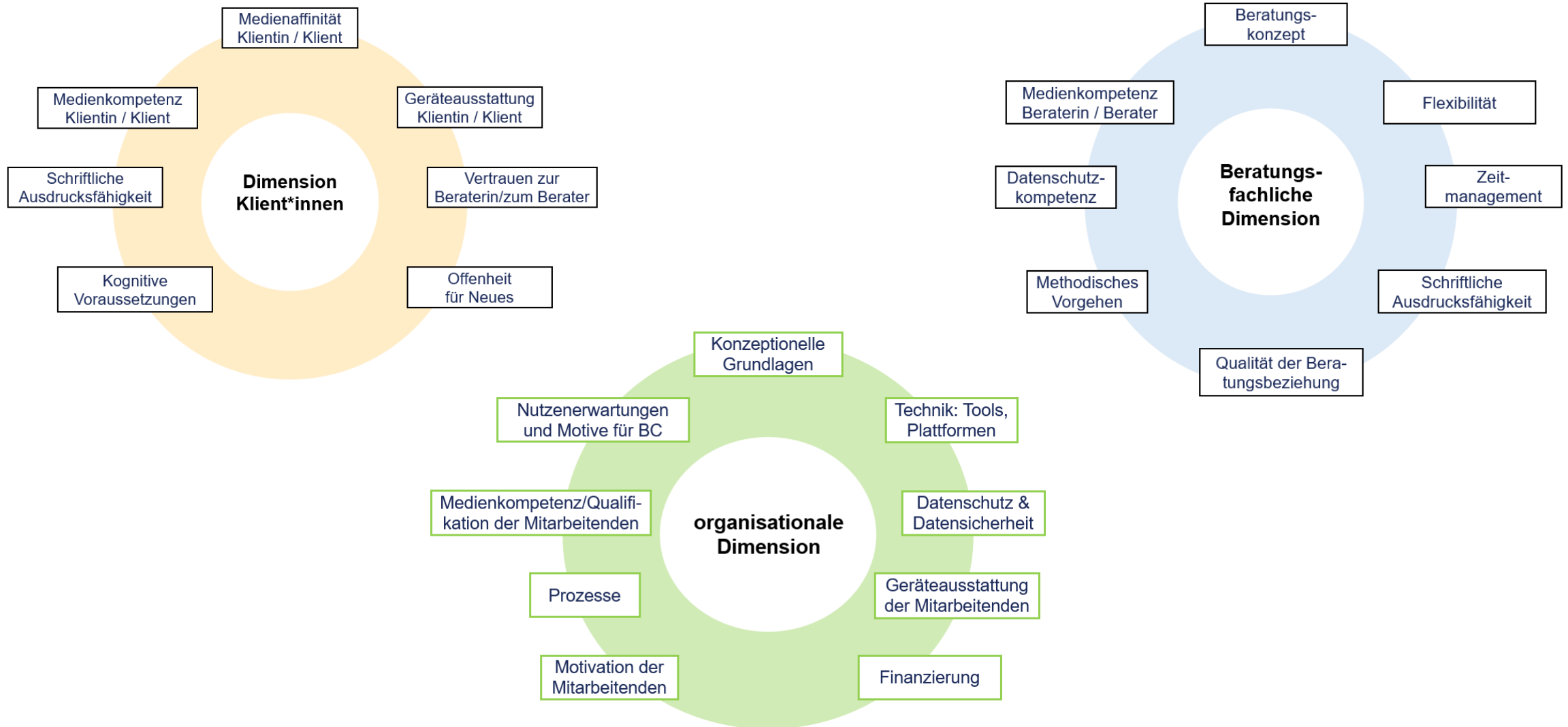
Hörmann et al. 2023

Kommunikatives Setting: Mailberatung

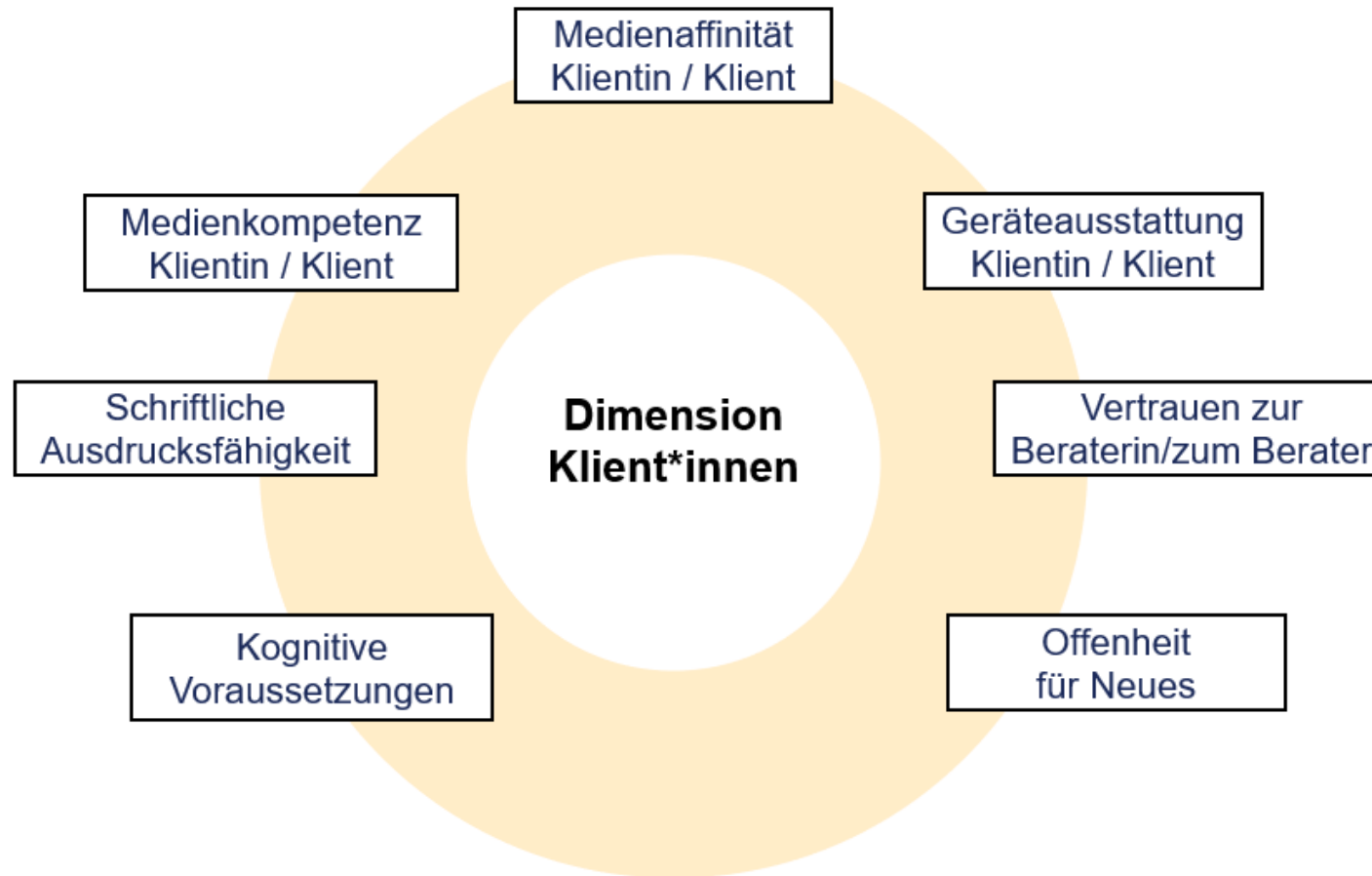
+	-
<ul style="list-style-type: none">• sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel• Möglichkeit für Nachdenkpausen• Möglichkeit etwas zu deponieren• Beratung wird dokumentiert • gut geeignet für schambesetzte Themen	<ul style="list-style-type: none">• asynchrone Kommunikation, => Wartezeit bis Antwort kommt• setzt schriftliche Ausdrucksfähigkeit voraus• nicht geeignet für dringende Anliegen• Vertraulichkeit bei üblichen Mailanbietern (Outlook) nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)

Hörmann et al. 2023

Ein kurzer Blick auf die Grundlagen: das Blended Counseling-Modell

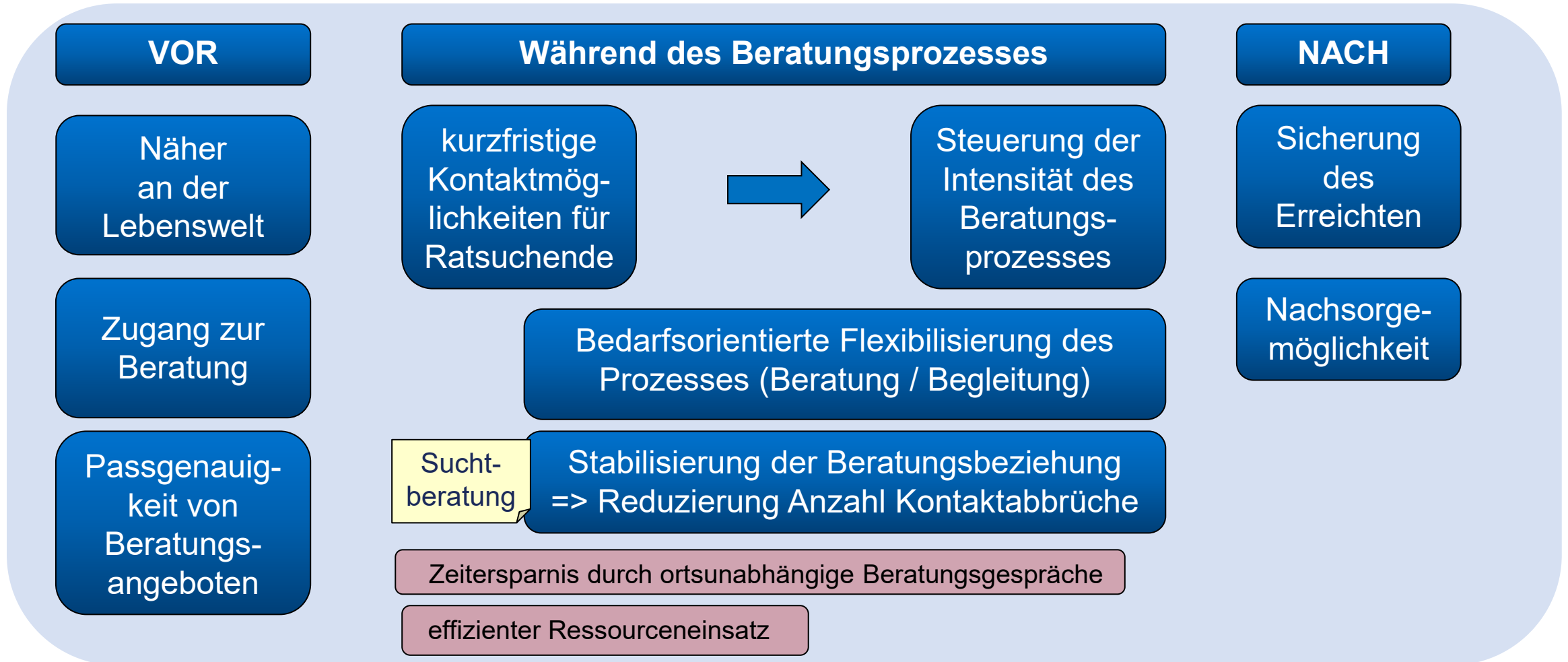


Blended Counseling-Modell: Dimension Klient*innen

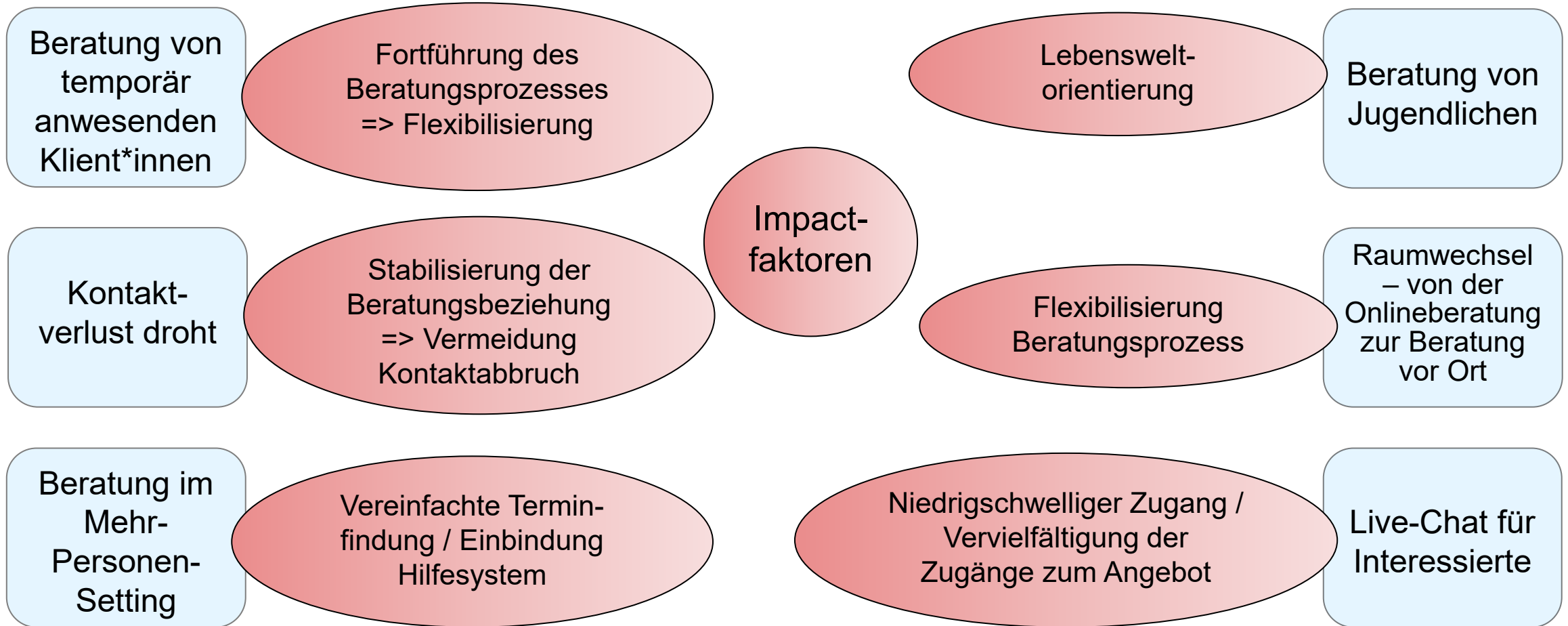


Hörmann et al. 2019/2023

Chancen von Blended Counseling: Impactfaktoren



Praxisbeispiel: Blended Counseling in der Suchtberatung



vgl. Hörmann et al. 2019

Praxisbeispiel: Blended Counseling in der Suchtberatung

Klientin, 48

- vereinbart waren F2F und Telefongespräche
- auf Wunsch der Klientin wurde kurzfristig Mail hinzugenommen

Fall 3									
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunikatives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start ----- 6 Tage ----- 14 Tage ----- 8 Tage ----- 13 Tage ----- 1 Tag ----- 1 Tag ----- 4 Tage ----- 3 Tage								

Nutzung einer zusätzlichen Kontaktmöglichkeit

Intensivierung des Beratungsprozesses

Telefongespräch als geplanter Beratungskontakt

vgl. Hörmann et al. 2019, S. 71

Praxisbeispiel: Blended Counseling in der Suchtberatung

Klientin, 45

- vorgesehen: Face-to-Face vor Ort, Messenger (Threema), Telefon

Fall 2 Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess						
Nr. Beratungskontakt (BK)	1	2	3	4	5	6
kommunikatives Setting	F2F	Messenger	Messenger	F2F	Messenger	Messenger
Dauer	60'	2'	15'	120'	10'	30'
Häufigkeit Textnachr.		2	8		2	2
Abstand zwischen BK	Start ----- 36 Tage ----- 4 Tage ----- 3 Tage ----- 6 Tage ----- 5 Tage					

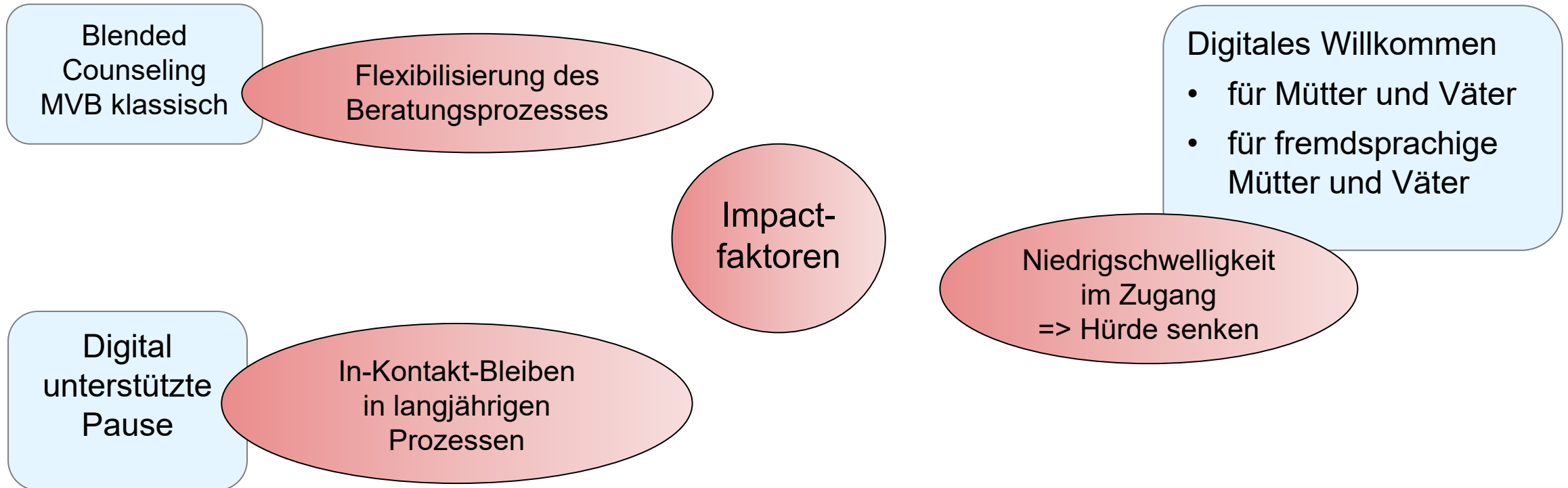
Klientin kann nur schwer Vor-Ort-Termine wahrnehmen

Telefonischer Kontakt war geplant aber nicht realisierbar

Situativ: Wechsel des kommunikativen Settings

vgl. Hörmann et al. 2019

Praxisbeispiel: Mütter- und Väterberatung



vgl. Camenzind et al. 2020

Praxisbeispiel: Mütter- und Väterberatung

Klientin, 36, Deutschkenntnisse: gering

Vorgesehene kommunikative Settings: F2F, Threema Messenger, Telefon

Beratungskontakt	1	2	3	4
Setting	F2F	Messenger	Messenger	Messenger Telefon
Dauer	60	5	10	10 + 10
Abstand	Start	2 Tage	13 Tage	13 Tage Wechsel

Empfand es als sehr angenehm für eine kurze Rückfrage den Messenger benutzen zu können. Die Antwort war nicht dringend. Somit hatte die Klientin Zeit, um zu antworten.

Die Klientin konnte mir die Fotos auch per Threema senden und musste nicht extra für eine kurze Antwort ins Büro kommen.

Impactfaktor: Flexibilisierung

Flexibilisierung des
Beratungsprozesses

Fachberaterische Aspekte unkompliziert klären können

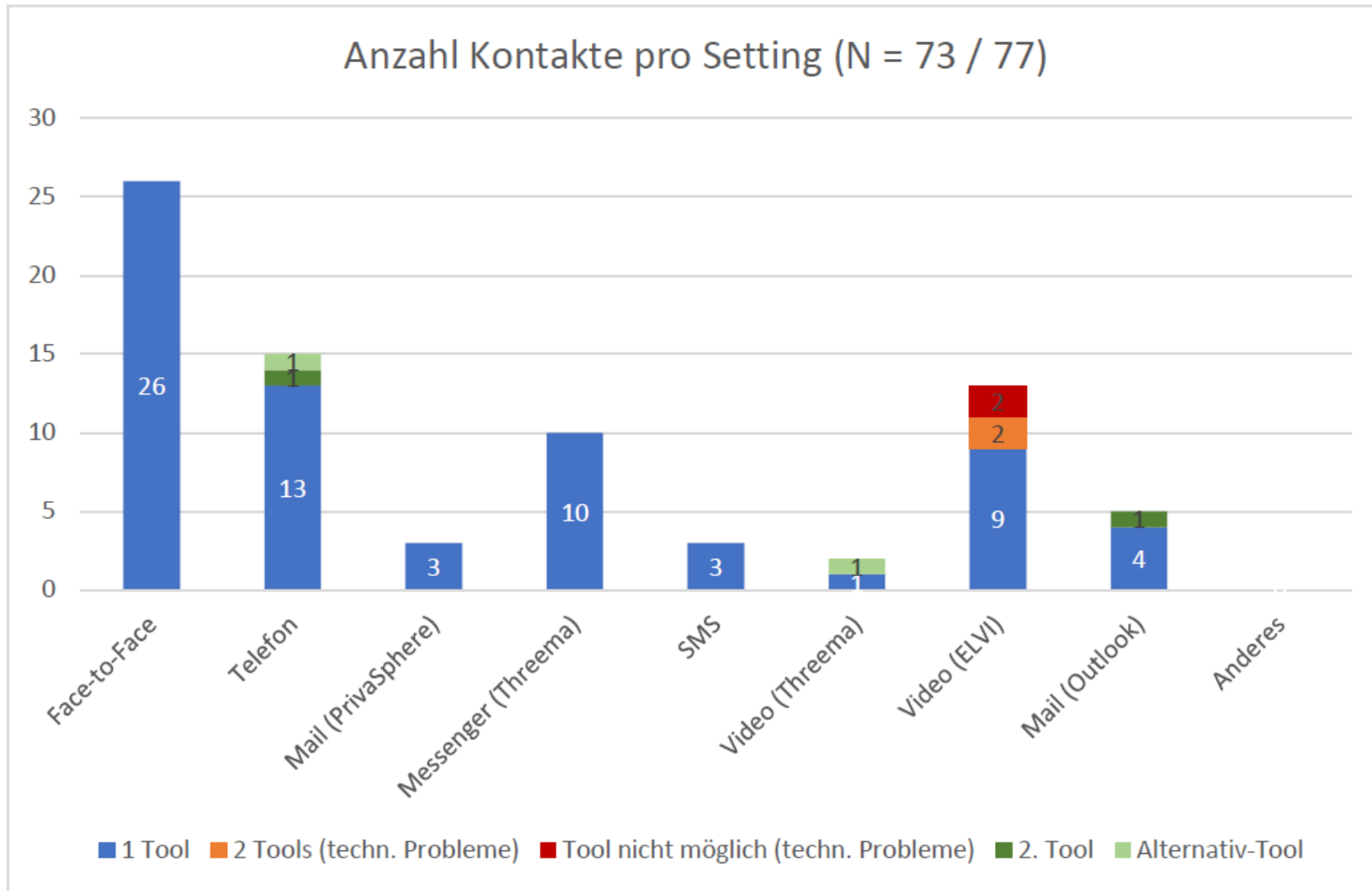
Unkomplizierte Terminfindung im Mehrpersonensystem

Beratungen auch zu Randzeiten

Bedarfsorientierte Gestaltung des Beratungsprozesses

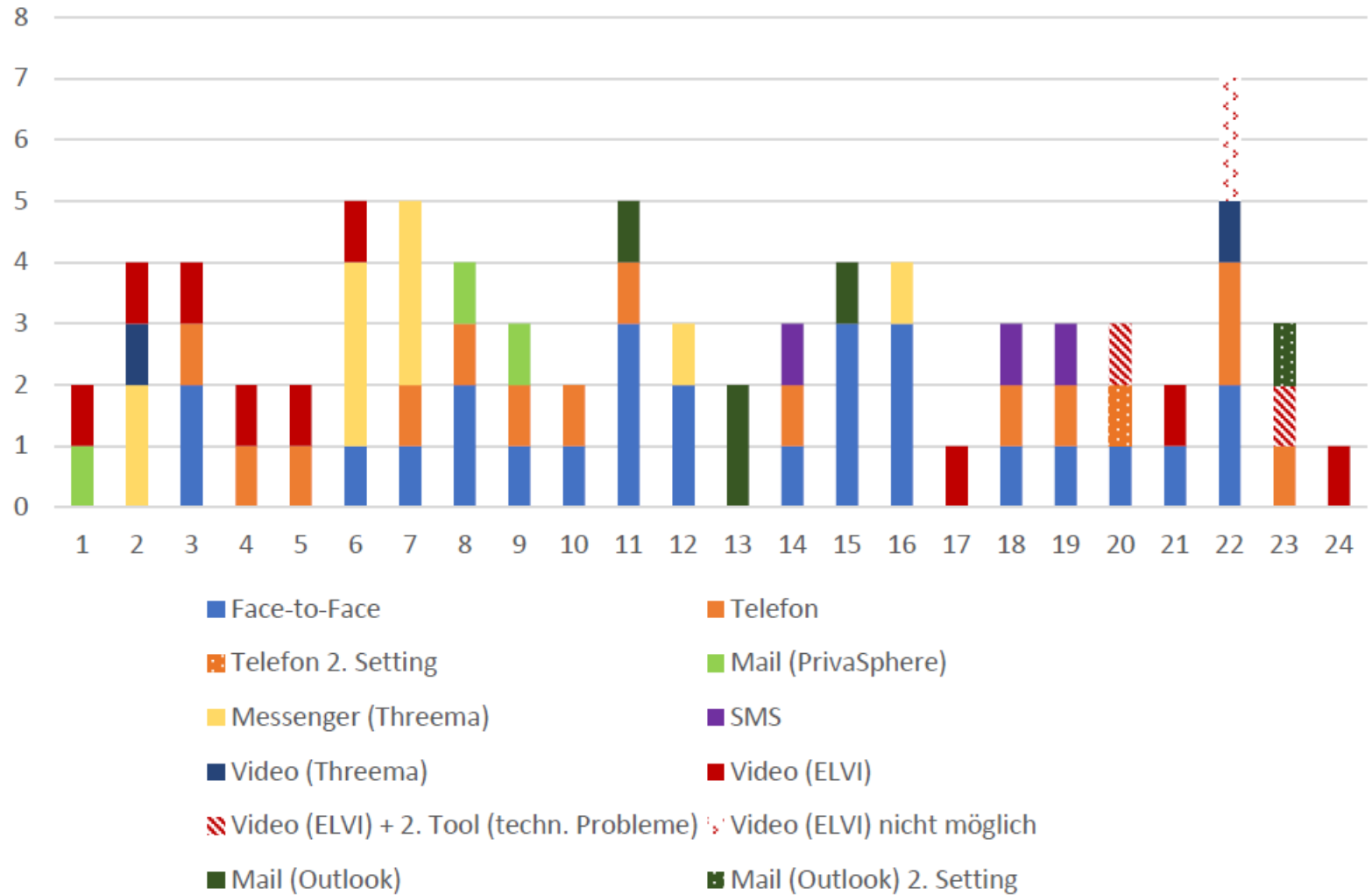
....

Mütter- und Väterberatung: Nutzung kommunikativer Settings



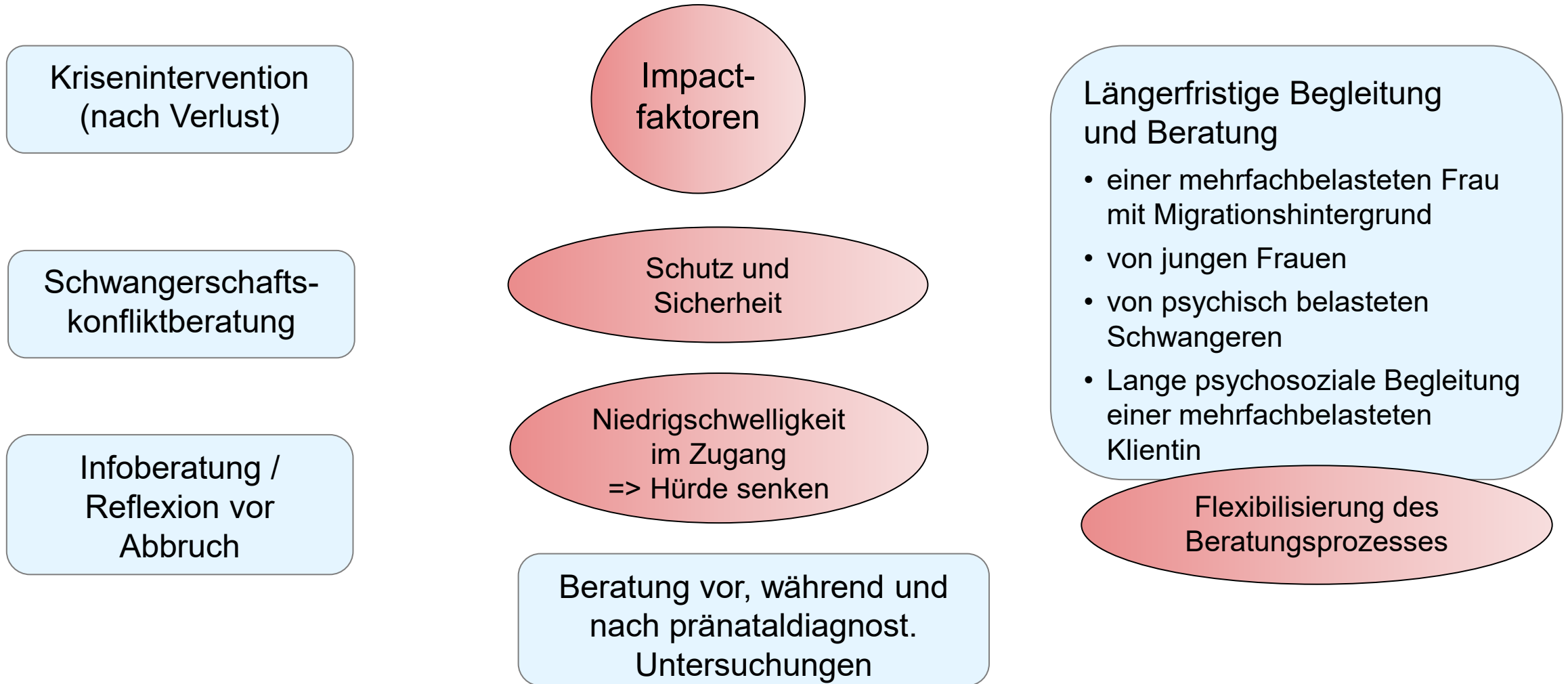
vgl. Camenzind et al. 2021, S.35

Mütter- und Väterberatung: Kombination kommunikativer Settings



vgl. Camenzind et al. 2021, S. 33

Praxisbeispiel: Schwangerenberatung

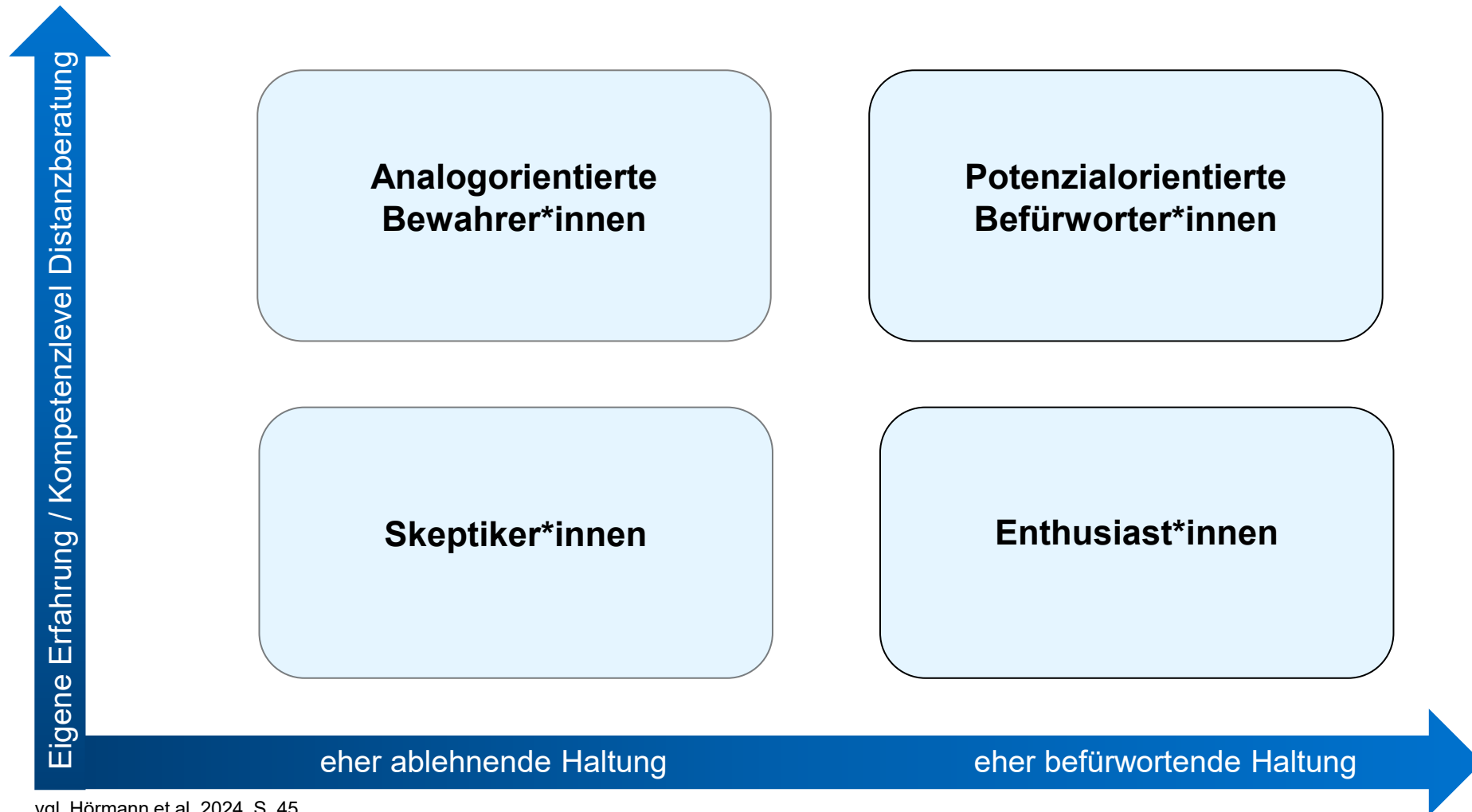


Mögliche Stolpersteine

Motivation / Haltung der Beratenden

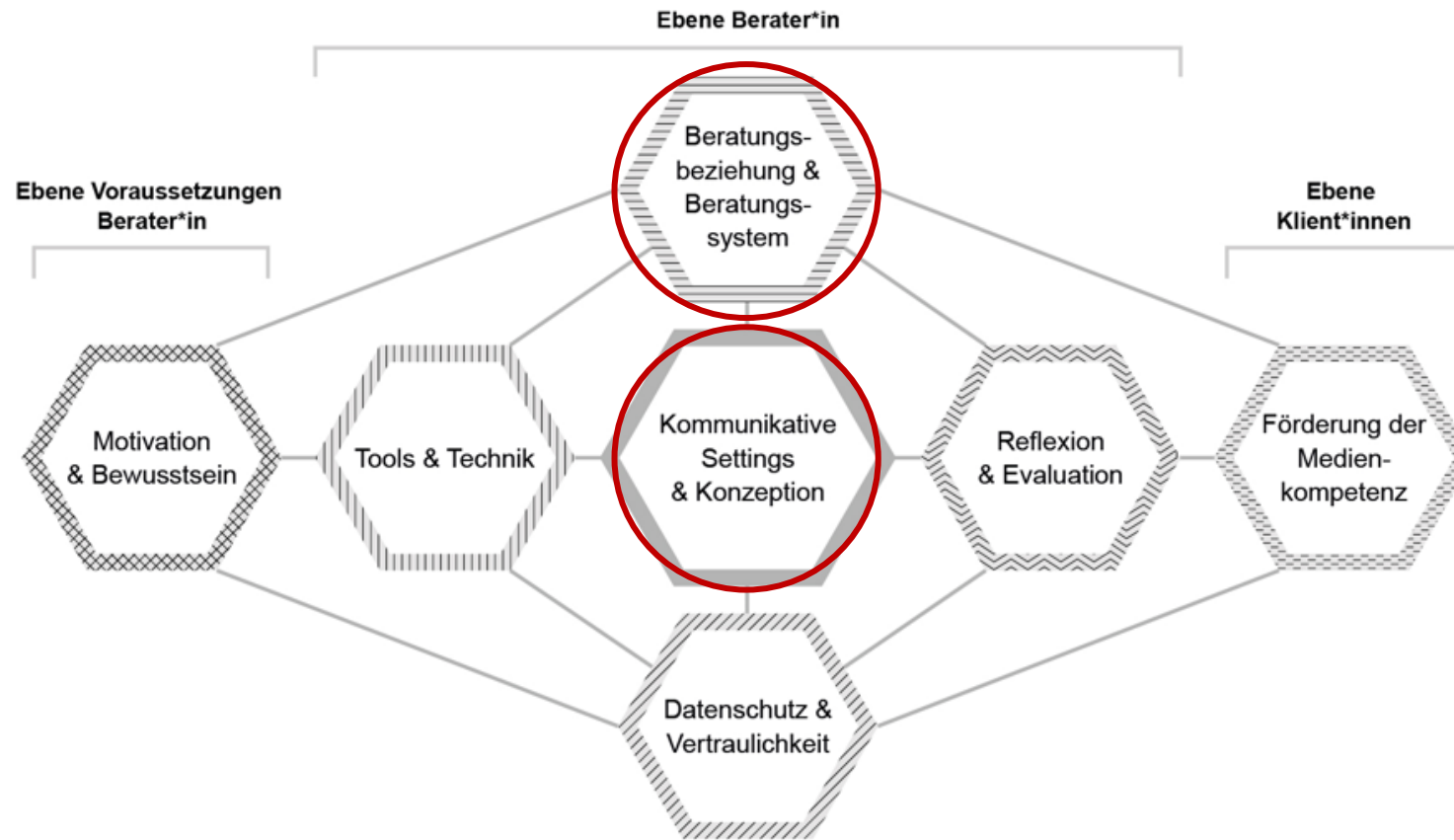
- Erfolgt die Realisierung von Blended Counseling freiwillig oder ist es verpflichtend für die Beratenden?
- Wie können Mitarbeitende für Blended Counseling motiviert werden?
- Wie können (bisher) wenig medienaffine Mitarbeitende gewonnen werden?

Versuch einer Typologisierung: Haltung der Beratenden



vgl. Hörmann et al. 2024, S. 45

Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023, S. 61

Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling

Beratende...

- kennen die Möglichkeiten zur Interaktion mit Klient*innen sowie die Herausforderungen, welche die verschiedenen kommunikativen Settings jeweils bieten.
- sind in der Lage, den Blended Counseling-Prozess konzeptionell zu fundieren (z.B. mittels Szenarien).
- sind in der Lage, aus verschiedenen kommunikativen Settings jene zu wählen, die zur Bedürfnislage der Klient*innen sowie zur Zielsetzung des Prozesses passen.
- (...)

vgl. Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Beratungsbeziehung und Beratungssystem

Beratende sind in der Lage, ...

- auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen.
- die Qualität der Beratungsbeziehung auch im digitalen Setting aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten.
- verschiedene kommunikative Settings gezielt für die Kooperation und Zusammenarbeit im Beratungssystem einzusetzen.

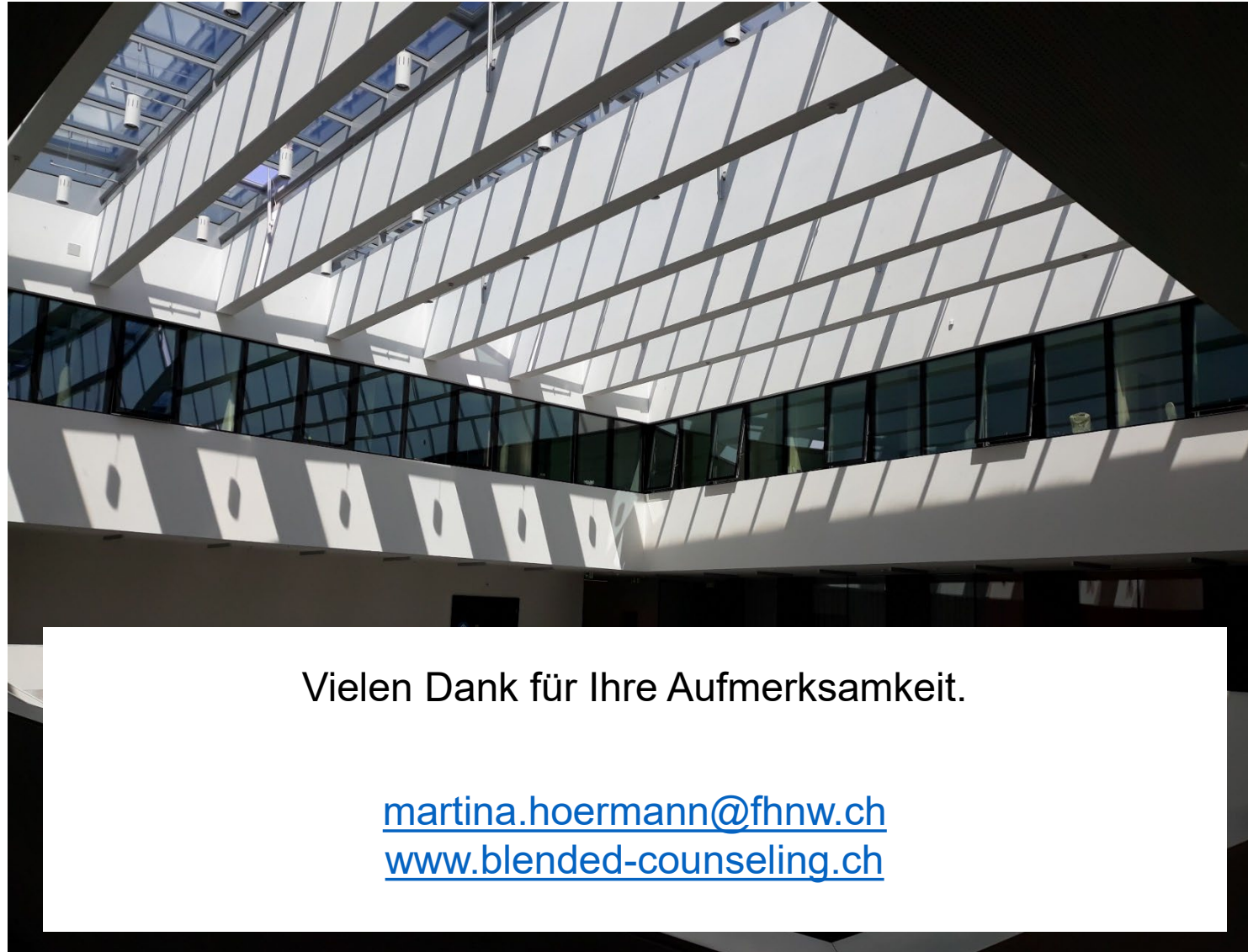
vgl. Camenzind et al. 2023

Beratungsfachliche Ebene: Gelingensfaktoren



Organisationale Ebene: Gelingensfaktoren

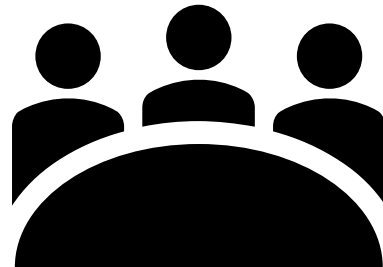




Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

martina.hoermann@fhnw.ch
www.blended-counseling.ch

Zeit für Rückfragen & Diskussion



Quellen und Material zum Thema

Camenzind, G., Hörmann, M., Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.

Camenzind, G./Hörmann, M./Tschopp, D. (2021). [Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung.](#) Schlussbericht. Olten FHNW.

DICV Köln (2023). [Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas.](#)

Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. Sowie [Handlungsempfehlungen Blended Counseling in der Suchtberatung.](#)

Camenzind, G./Hörmann, M. (2021). [Systemisch, flexibel und nahe an der Lebenswelt – Blended Counseling.](#) In: ausgesucht.bs. Magazin des Gesundheitsdepartements Basel Stadt. November 2021, S. 10-14.

Hörmann, M., Tschopp, D., Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.

Hörmann, M., Wüthrich, B., Silfverberg, M. (2024). [Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung.](#) Schlussbericht zur Studie im Auftrag des Schweizerischen Staatssekretariates für Wirtschaft (SECO). Hochschule für Soziale Arbeit Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten.

Silfverberg, M. & Hörmann, M. (2022). [Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen.](#) Vortrag im Rahmen eines Workshops auf dem Fachforum Onlineberatung am 19.09.2022.