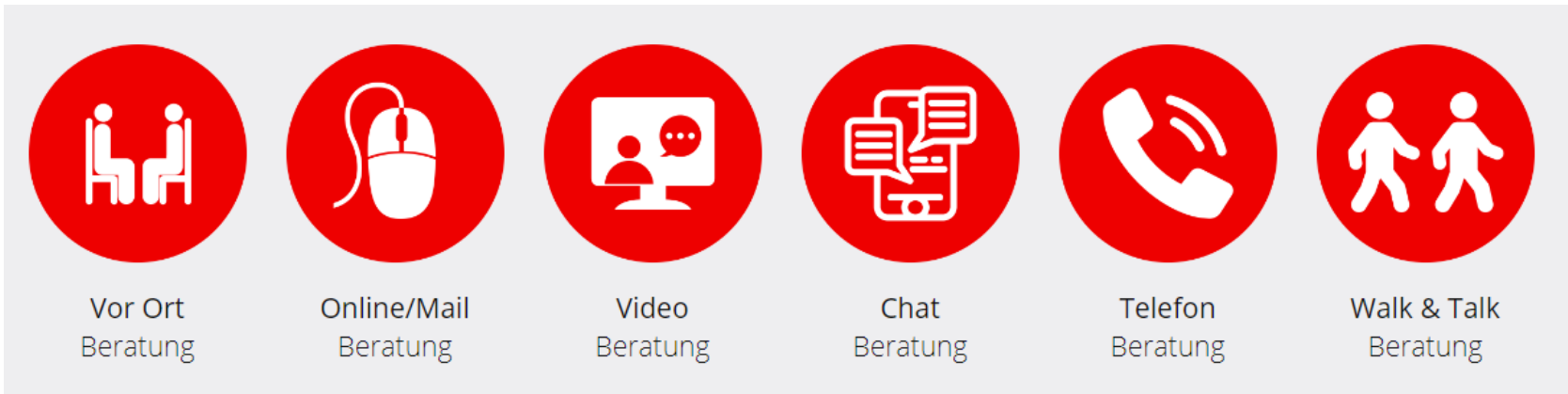


Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas - ausgewählte Ergebnisse



vgl. <https://www.caritasnet.de/onlineberatung/blended-counseling/>

19. Juni 2023

**Veranstaltung: Blended Counseling in der Erziehungsberatung
– Mehr Möglichkeiten zur Gestaltung von Beratungsprozessen
durch den Mix von analoger und digitaler Kommunikation**

Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Überblick

Teil A

- Blended Counseling: Begriffe und Modell
- Struktur des Konzeptes der Caritas Erziehungsberatung
- Impactfaktoren Blended Counseling in der Erziehungsberatung
- Blended Counseling-Szenarien für die Erziehungsberatung

Teil B

- Die beratungsfachliche Dimension
- Die organisationale Dimension

Zentrale Begriffe



Blended Counseling

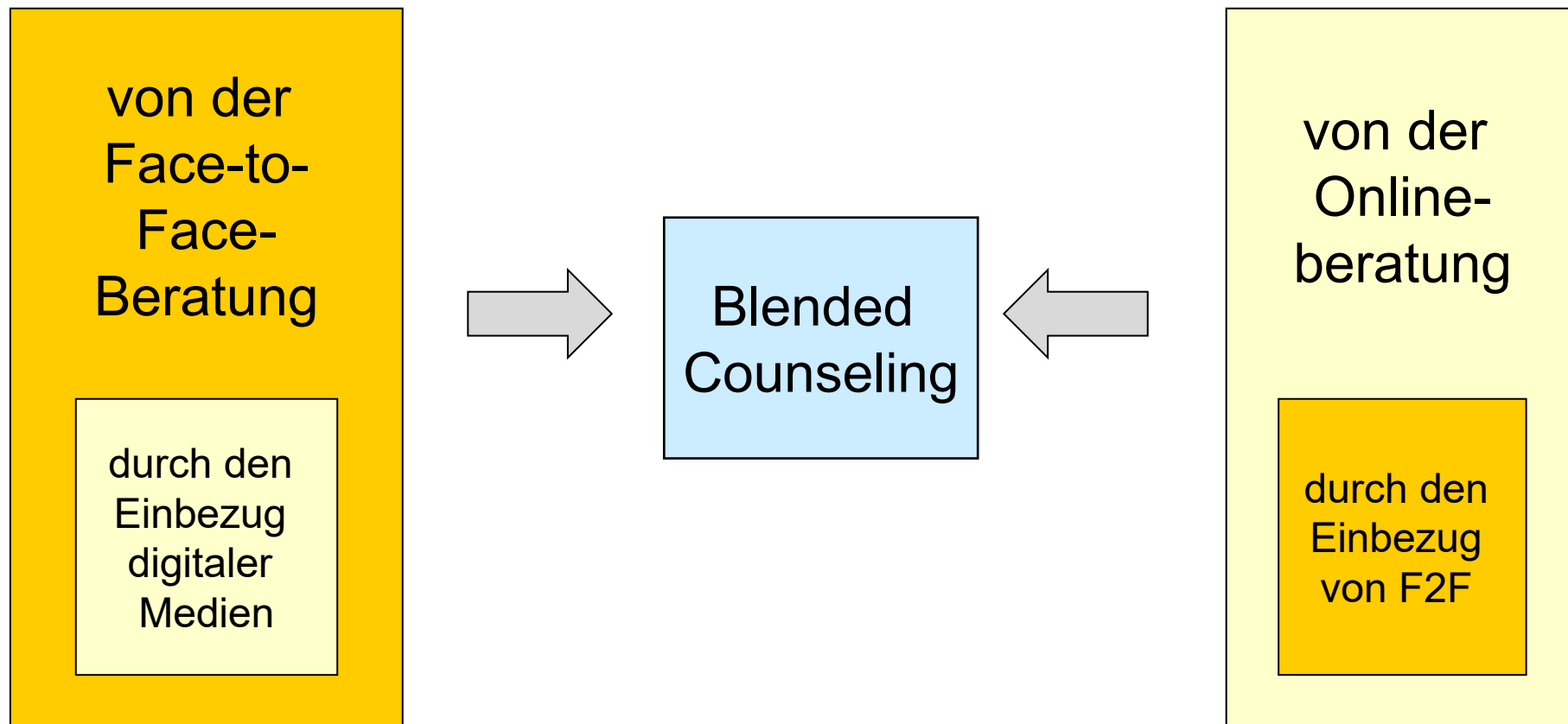
umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung.



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

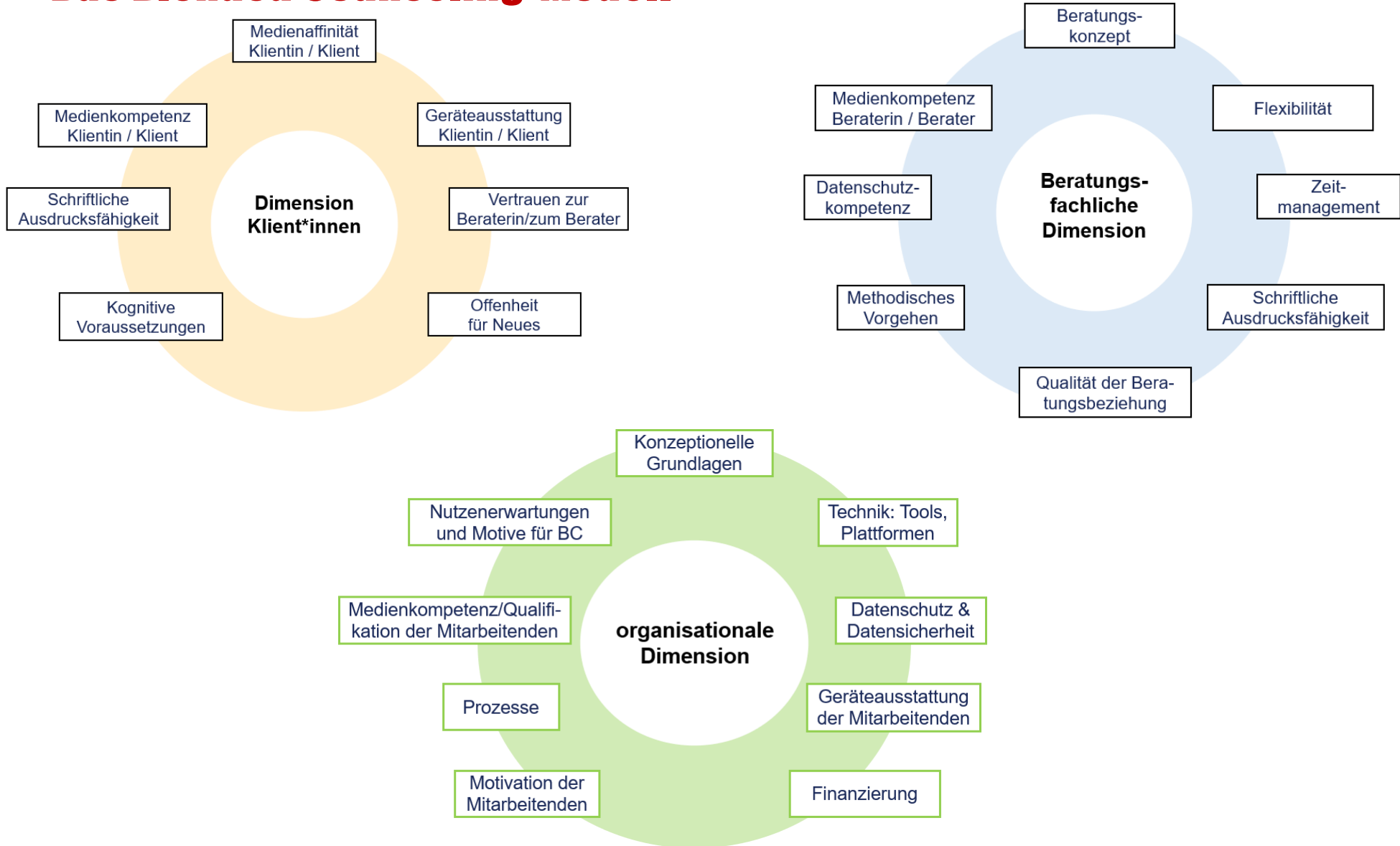
kommunikative Settings «sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräesente Face-to-Face-Gespräch vor Ort, die Videokommunikation, die Mailkommunikation, die Telefonkommunikation, die Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie via Chat» (Hörmann et al. 2023, S. 27, 71).

Ausgangspunkte für Blended Counseling



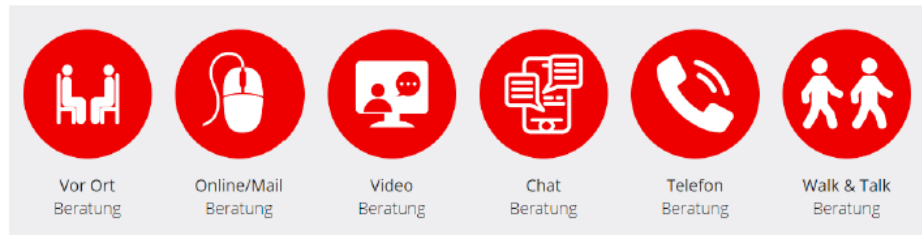
Das Blended Counseling-Modell

Hörmann et al. 2019/2023



Struktur

Konzept: Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas



1. Einleitung / Ausgangslage
2. Grundlagen Blended Counseling
3. Impactfaktoren - Nutzenerwartungen und Motive für Blended Counseling
4. Blended Counseling-Dimension Klient_innen
5. Die beratungsfachliche Dimension von Blended Counseling
6. Die organisationale Dimension von Blended Counseling
7. Synergien mit der Caritas-Onlineberatungsplattform
8. Ausblick
9. ANHANG: Blended Counseling-Szenarien

Impressum

Impactfaktoren Blended Counseling in der Erziehungsberatung

Modellbezug	Vor der Beratung	Während der Beratung	Abschluss bzw. nach der Beratung
Dimension Klient_in	<p>Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktaufnahme über verschiedene kommunikative Settings möglich - Gute Responsequalität - Reduktion der Hemmschwelle für Kontaktaufnahme <p>Vielfältiger Zugang zum Beratungsangebot.</p>	<p>Lebensweltorientierung: Nutzung vertrauter kommunikativer Settings</p> <p>Klient_innen können</p> <ul style="list-style-type: none"> • unkompliziert Kontakt halten, • in dringenden Situationen unkompliziert Kontakt aufnehmen, • Kurzkontakte nutzen. <p>Zeitliche Flexibilität Räumliche Flexibilität</p>	<p>potenziell erhöhte Zufriedenheit der Klient_innen</p> <p>In-Kontakt-Bleiben ist niedrigschwellig möglich</p>

Impactfaktoren Blended Counseling in der Erziehungsberatung

Modellbezug	Vor der Beratung	Während der Beratung	Abschluss bzw. nach der Beratung
Beratungsfachliche Dimension	<p>Lebensweltorientierung / Niedrigschwelligkeit: Auch schwer erreichbare Menschen sollen erreicht werden.</p>	<p>Flexibilisierung des Beratungsprozesses</p> <p>Berater_innen können</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurzkontakte nutzen, • kurzfristig bzw. situationsbezogen reagieren. <p>Beratung bei Hochstrittigkeit ermöglichen</p> <p>Verbesserte Erreichbarkeit der Beratenden</p> <p>Zeitliche Flexibilität</p> <p>Räumliche Flexibilität</p>	<p>verbesserte Erreichung der Beratungsziele</p> <p>niedrigschwellige Nachsorgemöglichkeit</p> <p>Sicherung des Erreichten</p>

Impactfaktoren Blended Counseling in der Erziehungsberatung

Modellbezug	Vor der Beratung	Weitere Faktoren
Organisationale Dimension	<p>Niedrigschwelliges Angebot der Organisation</p> <p>Verbesserte Passgenauigkeit des Angebotes</p> <p>Verbesserte Zugänglichkeit bei großem Einzugsgebiet</p>	<p>Effiziente Nutzung der vorhandenen Ressourcen</p> <p>Verlässlichkeit des Angebotes</p> <p>Gewinnung von Mitarbeiter_innen (z.B. Möglichkeit des mobilen Arbeitens)</p> <p>Mitarbeiter_innenbindung</p>

Blended Counseling-Szenarien

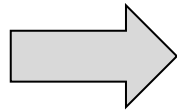
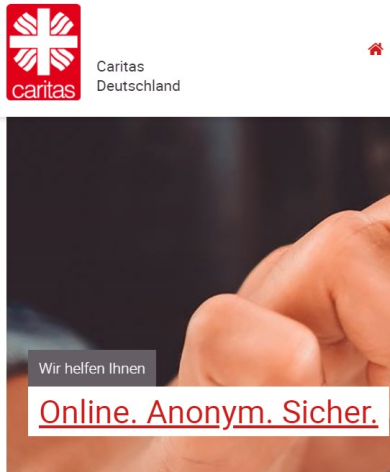
«Ein Szenario dient als konzeptionelle Hintergrundfolie eines Beratungsverlaufs im Blended Format. Dazu werden vorab verschiedene konzeptionelle Überlegungen diskutiert und schriftlich fixiert. Es ist als ‚roter Faden‘ der Konzeption zu verstehen und nicht als konkrete Handlungsanweisung» (Hörmann et al. 2023, S. 69)

Beschreibung von

- **Ausgangslage** mit Fokus auf den Klienten bzw. die Klientin (exemplarisch)
- **Potenzielle kommunikative Settings**
 - auf Seiten Klient_in gewünscht (Erfahrungswerte)
 - auf Seiten Beratungsstelle vorhanden/möglich.
- Beratungsfachliche Aspekte:
 - angestrebte **Impactfaktoren**: welcher Nutzen soll im Fokus stehen?
 - Vorüberlegungen im Hinblick auf die **Wahl der passenden kommunikativen Settings** im Beratungsverlauf
 - mögliche **Gründe für einen Wechsel des kommunikativen Settings** im Beratungsverlauf

Blended Counseling-Szenarien für die Erziehungsberatung

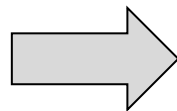
Ausgangspunkt



SZENARIO:

- Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung

Ausgangspunkt Face-to-Face- Beratung vor Ort



SZENARIEN:

- Trennungs- und Scheidungsberatung
- Beratung bei Hochstrittigkeit
- Krisenbegleitung / -beratung / kurzfristige Krisenintervention
- Kontaktabbruch vermeiden
- Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen

Blended Counseling-Szenario: Beratung bei Hochstrittigkeit

Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Oft Zwangskontext (Motivation liegt bei Dritten wie Gericht oder JA, keine Freiwilligkeit der Klient*innen). Oder hohe Unterschiedlichkeit in der Motivation (ein Elternteil aktiv und mit einem Anliegen, der/die Andere zurückhaltend oder ablehnend («Mit dem/der setze ich mich nicht in einen Raum!»); Gefühlsebene/persönliche Verletzung oft noch sehr präsent; Wut/Angst/Trauer/... («emotional überlagert»)				
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klientin / Klient gewünscht/präferiert	<input type="checkbox"/> Face-to-Face	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon	<input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt	<input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt	<input type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich
	Aus Sicht der Beraterin ggf. bei dieser Klient*in sinnvoll	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Mailkontakt	<input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt	<input type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) <i>Mehrfachnennungen möglich</i>		FOKUS: vor der Beratung <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Flexibilisierung (z. B. bei räumlicher Distanz/unterschiedlichen Wohnorten) <input checked="" type="checkbox"/> Akzeptanz der Lebenswirklichkeit »getrennt leben« 	FOKUS: während der Beratung <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ermöglichung von gemeinsamen Terminen trotz hoher emotionaler Erregtheit der Klient*innen (größerer emotionaler Abstand durch Video-Kontakte statt F2F) <input checked="" type="checkbox"/> Höheres Sicherheitsgefühl bei Gewalt in der Paarbiografie bei Video statt F2F <input checked="" type="checkbox"/> im eigenen Raum kann man möglicherweise leichter bei sich sein und sich selbst wahrnehmen 	FOKUS: nach der Beratung <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Unkompliziertere Rückschau-Termine <input type="checkbox"/> 		

Blended Counseling-Szenario: Kontaktabbruch vermeiden

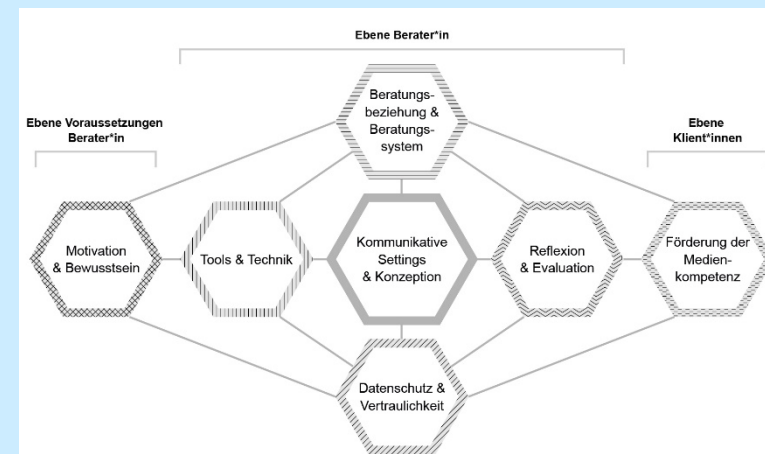
<p>Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)</p>	<p>Klient*innen in einem laufenden Beratungsprozess,</p> <ul style="list-style-type: none"> - die zeitlich sehr eingebunden sind - die sich in Krisen befinden, in denen die Hürde für einen Termin F2F zu hoch ist - die sich in Krisen befinden, in denen die Kontaktaufnahme eine stabilisierende oder sichernde Funktion haben kann - die über eine Zeitspanne einen unterschiedlich intensiven Hilfebedarf haben - denen es leichter fällt, wenn sie sich kurz mit einer Frage oder einem Thema melden können - mit denen wir Vereinbarungen treffen können, sich zu einem bestimmten Zeitpunkt mit einem bestimmten Thema oder einer Information zu melden - die digital affin sind 		
<p>Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) <i>Mehrfachnennungen möglich</i></p>	<p>FOKUS: vor der Beratung</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>FOKUS: während der Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Unkomplizierter Zugang (Niedrigschwelligkeit) im laufenden Beratungsprozess <input checked="" type="checkbox"/> In Kontakt bleiben, um Beratungsbeziehung zu stabilisieren 	<p>FOKUS: nach der Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> die «Tür offen halten» (Wiederaufnahme der Beratung) <input checked="" type="checkbox"/> einen guten Abschluss der Beratung ermöglichen

Die beratungsfachliche Dimension

Blended Counseling-Szenarien – Blick auf den Verlauf des Beratungsprozesses

- **Wahl** der passenden kommunikativen Settings
- Gründe für einen **Wechsel** des kommunikativen Settings

Kompetenzen der Beratenden



Blended Counseling-Szenario: Wahl des kommunikativen Settings

Szenario: Kontaktabbruch vermeiden

Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings

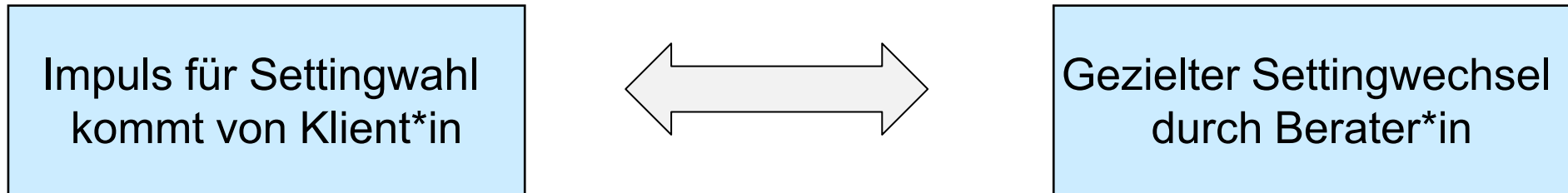
Mit Blick auf angestrebten Impact

Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (*Mehrfachnennungen erwünscht*)

- Face-to-Face Telefon Mail [Name Tool/Plattform] Video [Name Tool/Plattform]
 Messengerkontakt schriftlich Messenger [Sprachnachricht] sonstiges:

Begründung: Asynchrone Kontaktaufnahme, um KL nicht zu bedrängen (Mail, Messenger Sprachnachricht)
 Messenger gibt die Möglichkeit, dass sich jemand auch in einer Krise kurz melden kann.
 Anm.: Messenger ist noch nicht vorhanden. Ist derzeit noch das fremdeste Medium.

Blended Counseling-Szenario: Wechsel des kommunikativen Settings



Szenario: Beratung bei Hochstrittigkeit

Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings

Mit Blick auf angestrebten Impact

Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (*Mehrfachnennungen erwünscht*)

- Face-to-Face
 Telefon
 Mail [Name Tool/Plattform]
 Video [Name Tool/Plattform]
 Messenger [Name]
 sonstiges:

Begründung:

Oft ist es im Sinne der Kinder wünschenswert/sinnvoll, wenn konfliktärmere Face-to-Face-Treffen im Alltag wieder möglich werden. Hierzu kann der Videokontakt ein erster, entlastender Schritt sein, bevor der Videokanal im weiteren Verlauf von F2F-Beratung ergänzt oder ersetzt werden kann. Es ist eine bessere Strukturierung im Videoformat möglich.

Mögliche Gründe für den Wechsel des komm. Settings im Beratungsverlauf

Zum Teil ist es notwendig, Mail- und Telefonkontakt zu begrenzen, wenn er vor allem dem Ziel dient, den/die Berater*in auf die eigene Seite zu ziehen.
 Einzelgespräche: Sowohl digital wie auch F2F-Kontakt denkbar.
 Gestaltungsspielraum/Flexibilität gefragt: Bei sehr hohem Konfliktniveau eher Video, um dann gegebenenfalls später auf F2F zu wechseln.

Blended Counseling-Szenario: Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über die Caritas-Online-(Mail-)Beratung

Ausgangslage

Klient*innen haben aus verschiedenen Gründen (z.B. Wunsch nach Anonymität, Digitale Affinität, Schambesetztsein, Entfernung / Distanz, Akute Krise, zeitlich ungebunden, schneller Kontakt, Selbstbestimmtheit) über die Caritas-Onlineberatung (Mail) Kontakt aufgenommen.

Im Beratungsverlauf zeigen sich Aspekte, die einen schrittweisen Übergang in das Blended Counseling oder die persönliche Beratung vor Ort nahelegen.

Der Impuls zum Wechsel von der Onlineberatung in die Vor-Ort-Beratung kann von der Beraterin kommen.

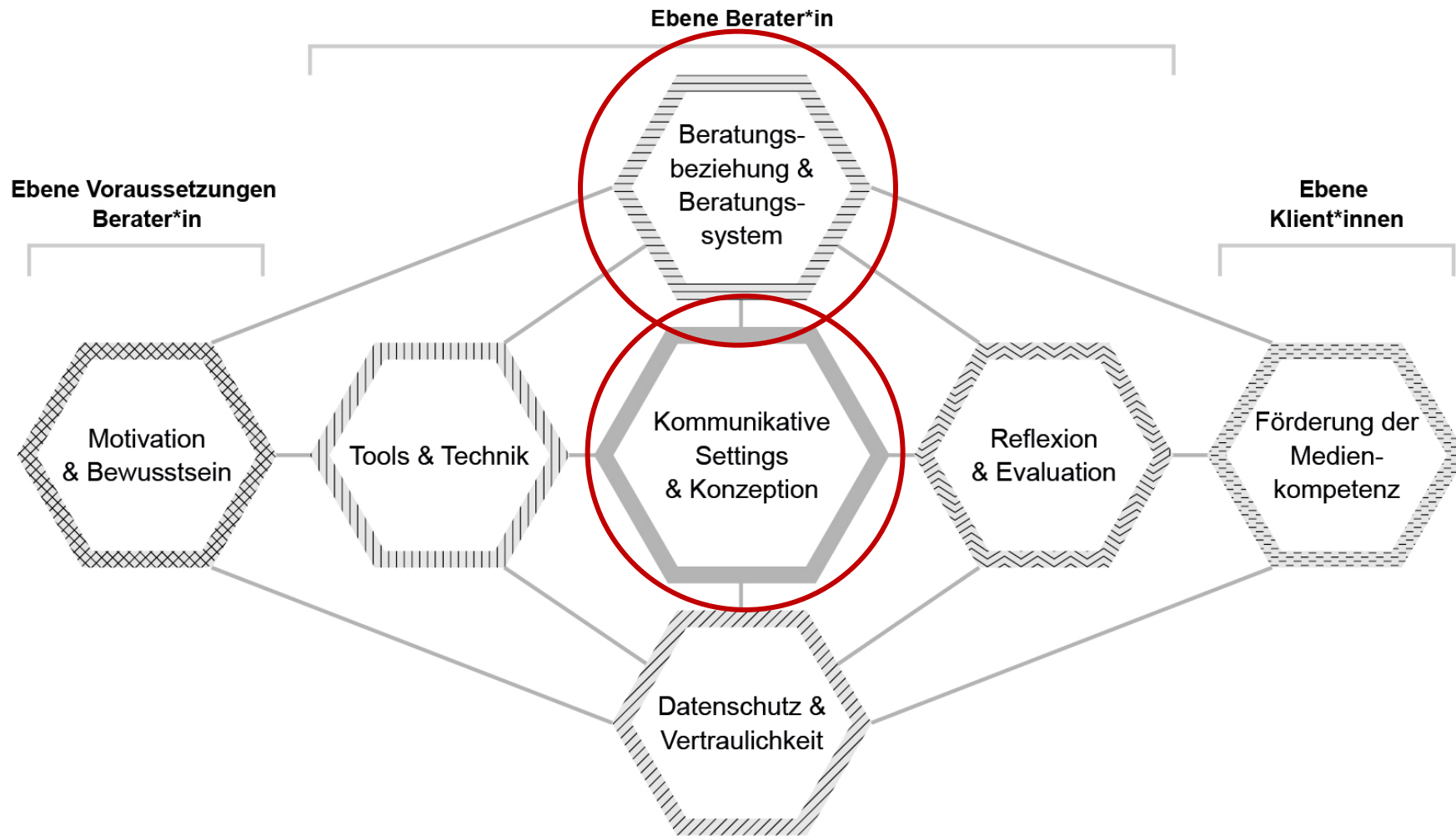
Mögliche Aspekte/Kriterien für einen solchen Vorschlag von Seiten der Beraterin oder des Beraters könnten sein:

- Die Problematik stellt sich im schriftbasierten Beratungsverlauf sehr komplex dar. Es braucht viele Verständnisfragen, da es sich vielleicht auch um ein Mehrpersonensystem handelt, oder aber um eine multiple Problemlage.
- Zeitversetzte Reaktionen können in gewissen Beratungssituationen nicht hilfreich sein.
- Eine Beratungsphase *könnte eventuell eine Krisensituation auslösen und es bräuchte Sicherung, oder es bräuchte explizit psychotherapeutische oder ärztlich notwendige Hilfe und eine entsprechende Hilfestellung, vielleicht auch in Form von Begleitung oder Überleitung für entsprechende Anlaufstellen.
- Zudem sind unmittelbare Interventionen bei akuten Notfällen (auch bzgl. des Kinderschutzes) kaum möglich und stellen eine Grenze im Hilfsangebot dar, da der Verlust von nonverbalen Informationen wie Mimik, Gestik, Betonung oder Körperhaltung fehlen.
- Die Beziehung zwischen Berater*In und Klient*In ist irritiert (vielleicht durch missverständliche E-Mail-Konversation) und es könnte ein Kontaktabbruch drohen. Eine Überprüfung des Interpretationsprozesses wäre vielleicht hilfreich.

Blended Counseling-Szenario: Schrittweise Annäherung...

<p>Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings</p> <p><i>Mit Blick auf angestrebten Impact</i></p>	<p>Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (<i>Mehrfachnennungen erwünscht</i>)</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mail [Caritas-Beratungsplattform] <input checked="" type="checkbox"/> Video [Caritas-Beratungsplattform] </p> <p> <input type="checkbox"/> Messenger [Name] <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Chatberatung (Caritas-Beratungsplattform) </p> <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefon als Übergangsmedium (schrittweise Annäherung), ermöglicht Anonymität und gewährleistet nach wie vor Sicherheit. Eine Stimme kann zudem Glaubwürdigkeit und Vertrauen schaffen. In einer kooperativen Beziehung ist Vertrauen die Basis. - Chatberatung als Übergangsmedium, (behutsamer Übergang). Sie ermöglicht eine zeitnähere Beantwortung. Zeitversetzte Reaktionen auf bestimmte Anfragen können in bestimmten Situationen ihre Relevanz einbüßen. - Videoberatung kann als erster Schritt vor der Face-to-Face Beratung stattfinden, um die Distanz noch zu wahren und einen geschützten Raum noch zu gewährleisten bzw. zu ermöglichen - Übergang in die Face-to-Face-Beratung, falls körperlich, örtlich und infrastrukturell möglich
<p>Mögliche Gründe für den Wechsel des komm. Settings im Beratungsverlauf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aufhebung von Distanz oder von (zu viel) Nähe • Komplexität der Problematik • Mehrpersonensystem • Veränderung der Beratungsphase • Veränderung der Beziehungsgestaltung • Überprüfung des Interpretationsprozesses (Codierung und Decodierung)

Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Quelle: Camenzind, Hörmann, Silfverberg (2023). Medienkompetenz Blended Counseling

Medienkompetenzmodell Blended Counseling: 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.
- sind in der Lage, sich angepasst an das jeweilige kommunikative Setting auszudrücken und auf das Gegenüber zu reagieren (inkl. Netiquette).
- sind in der Lage, die Vielfalt von Lebenslagen und Kulturen im Hinblick auf die Wahl der kommunikativen Settings im Beratungsprozess adäquat zu berücksichtigen.
- sind in der Lage, auch im digitalen Setting prozessorientiert zu beraten.

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

Medienkompetenzmodell Blended Counseling: 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.

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

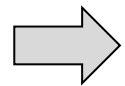
Medienkompetenzmodell Blended Counseling

Ausführliche
Erläuterung
des Modells

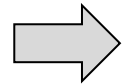




Die organisationale Dimension – Ausarbeitung im Konzept

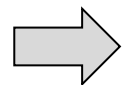


Organisationale Nutzung des Medienkompetenzmodells
z.B. Ermittlung Fortbildungsbedarf mittels Selbsteinschätzungsbogen



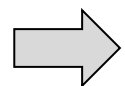
Prozesse und Arbeitsorganisation

- Erreichbarkeit /Antwortschnelligkeit
- Arbeitsteilung und Einsatzplanung
- Psychohygiene der Mitarbeitenden
- Realisierung im mobilen Arbeiten



Technische Lösungen

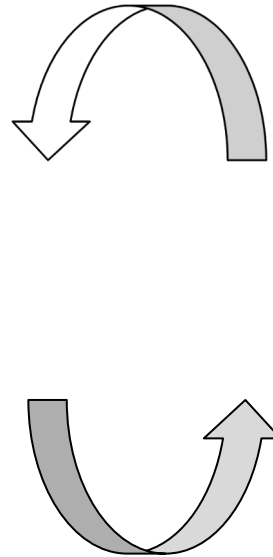
- Datenschutz und Datensicherheit
- Ausstattung Hard- und Software
- mögliche Synergien mit der Caritas-Onlineberatungsplattform



Finanzierung

Mögliche Synergien mit der Caritas-Onlineberatungsplattform

Beratende können auf eine bereits vorhandene, vertrauliche und datenschutzkonforme Plattform zurückgreifen



Potenziell verstärkte Nutzung der Onlineberatungsplattform durch deutlicheren konzeptionellen Einbezug von Blended Counseling

Szenario
Schrittweise
Annäherung

Start mit einem
«freien Videocall»
auf der Plattform
=> weiter im F2F
vor Ort

Start im F2F
und niedrig-
schwelliger
Einbezug des
«freien
Videocalls
in den Prozess

Start im F2F
vor Ort und
Einbezug von
Video, Mail und
Messenger in
den BC-Prozess

Quellen

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

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

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

Weitere Literatur zum Thema

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. Online verfügbar unter: <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/32730>

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. Online verfügbar unter: <https://www.bs.ch/publikationen/sucht/ausgesucht.bs-suchthilfe-smart-gestern-analog-morgen-digital.html>

Hörmann, M. (2022). Digital und analog im Mix – neue Potenziale in der Beratung. In: Newsletter sozialinfo.ch Juni 2022. Online verfügbar unter: <https://www.sozialinfo.ch/digitalisierung/dossiers/digital-und-analog-im-mix-neue-potenziale-in-der-beratung>

Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 2/2022. S. 72-77. Online verfügbar unter: https://www.researchgate.net/publication/360066422_Blended_Counseling_-_Grundlagen_Aktuelles_und_Diskurslinien_In_Zeitschrift_fur_systemische_Therapie_und_Beratung_H_22022

Hörmann, M. (2020). Systemisch beraten in digitalen Welten – Perspektiven und Herausforderungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H.4/2020, S.143-149.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Infos zu unseren Projekten
und Publikationen finden Sie unter

www.blended-counseling.ch