

Aktuelle Impulse aus Forschung und Praxis zu Blended Counseling

Online-Fachtag am 26. April 2024

im Rahmen des Projektes Blende(n)d beraten
- Digitale Beratungsformate in den Schwangerschafts(konflikt)beratungsstellen in Hessen

Prof. Dr. Martina Hörmann



Überblick

Teil 1: Impulse aus verschiedenen Beratungsfeldern

- Ein kurzer Blick auf die Grundlagen
- Wozu Blended Counseling? - Impactfaktoren in verschiedenen Beratungsfeldern
- Fallbeispiele und Forschungsergebnisse aus verschiedenen Projekten

Zeit für Rückfragen / Diskussion



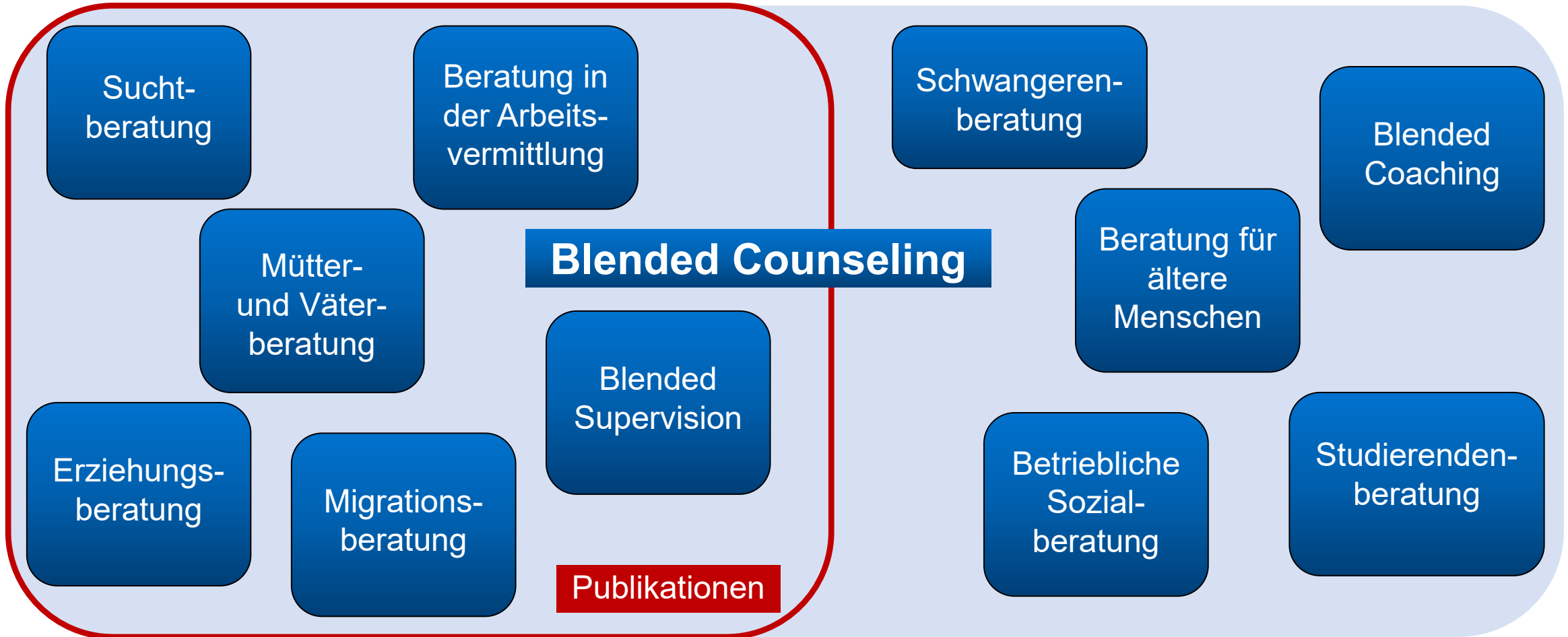
Teil 2: Die organisationale Dimension – Implementierung von Blended Counseling

- Kompetenzen – oder: was sollten Beratende können?
- Ausgewählte Ergebnisse zu organisationalen Aspekten

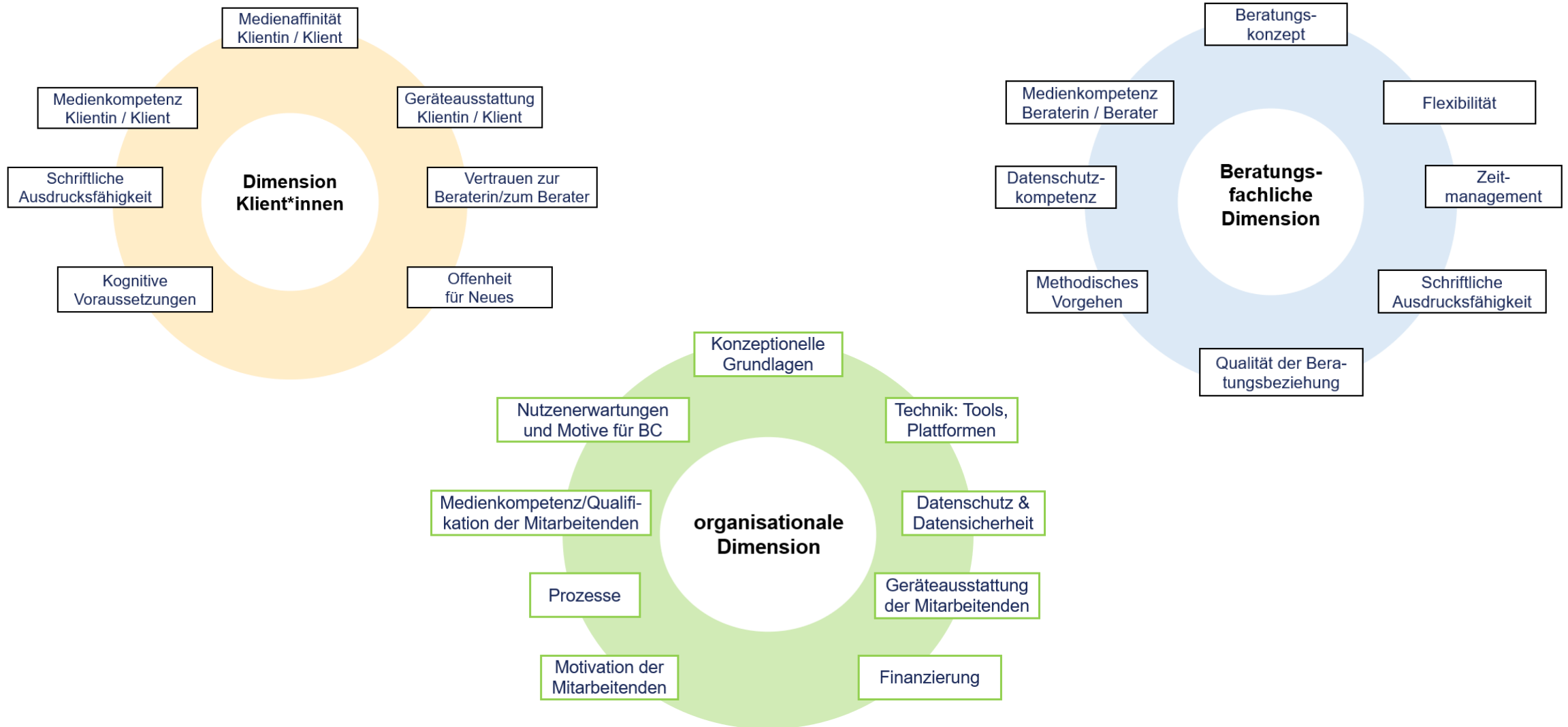
Zeit für Rückfragen / abschliessende Diskussion



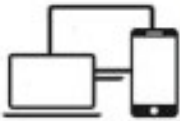
Impulse aus verschiedenen Beratungsfeldern



Das dreidimensionale Blended Counseling-Modell



Zentrale Begriffe



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

Blended Counseling

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



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

Zentrale Begriffe



Kommunikative Settings

«sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräsente 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).

Zentrale Begriffe

Beschreibung von

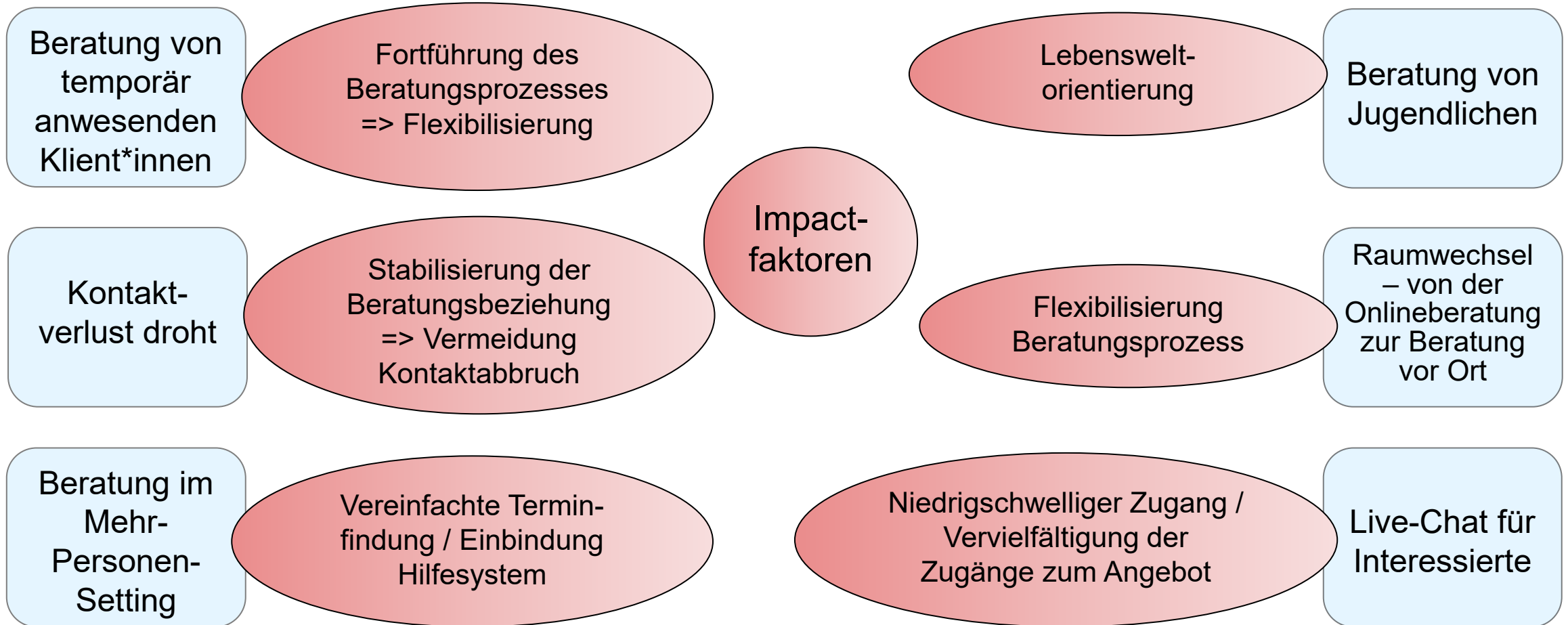
- **Ausgangslage** mit Fokus auf den Klient*in (exemplarisch)
- **Potenzielle kommunikative Settings**
 - auf Seiten Klient*in gewünscht (Erfahrungswerte)
 - auf Seiten Beratungsstelle vorhanden/möglich.
- Beratungsfachliche Aspekte:
 - angestrebte **Impactfaktoren**
 - Vorüberlegungen **Wahl der kommunikativen Settings** im Beratungsverlauf
 - **Gründe für einen Wechsel des kommunikativen Settings** im Beratungsverlauf

Blended Counseling-Szenario

«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).

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

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					

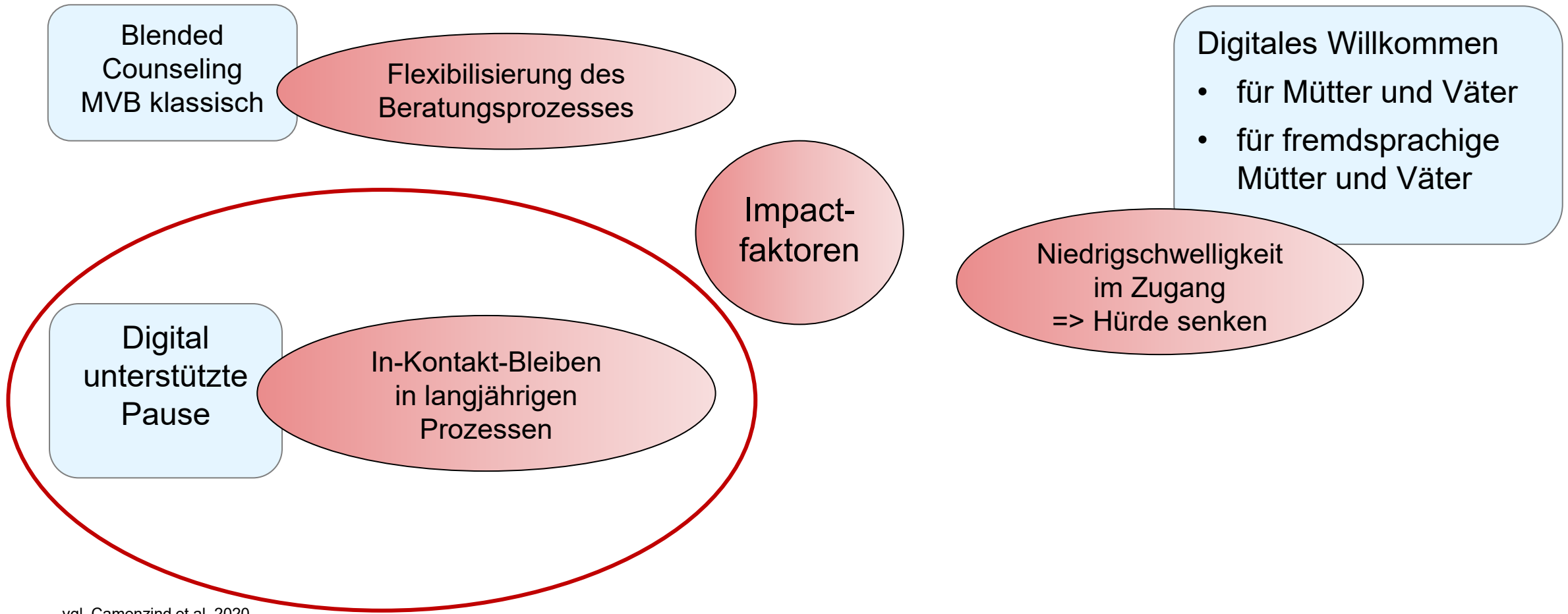
Klientin kann nur schwer Vor-Ort-Termine wahrnehmen

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

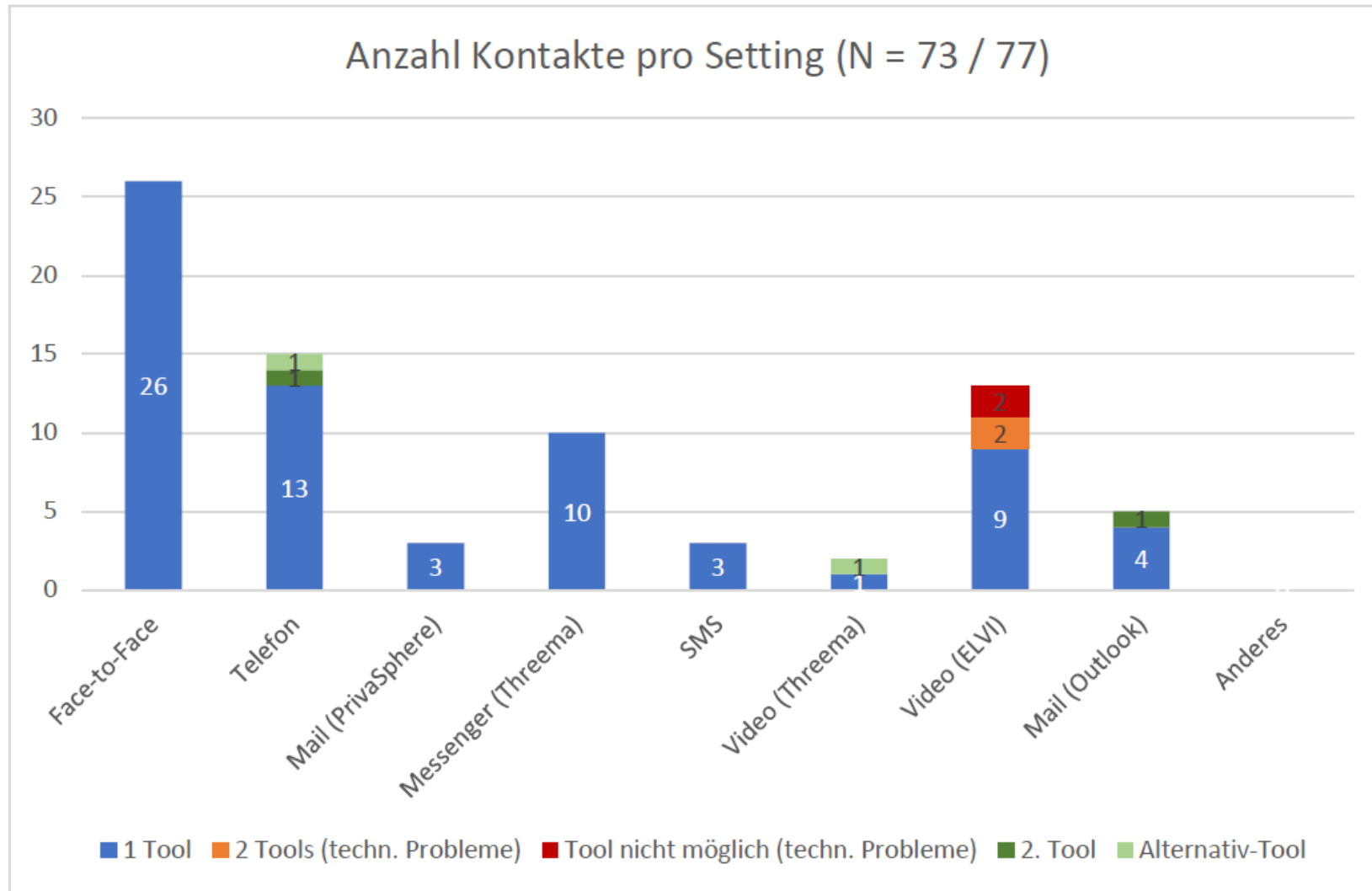
Vorgesehene kommunikative Settings: F2F, Threema Messenger, Telefon

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.

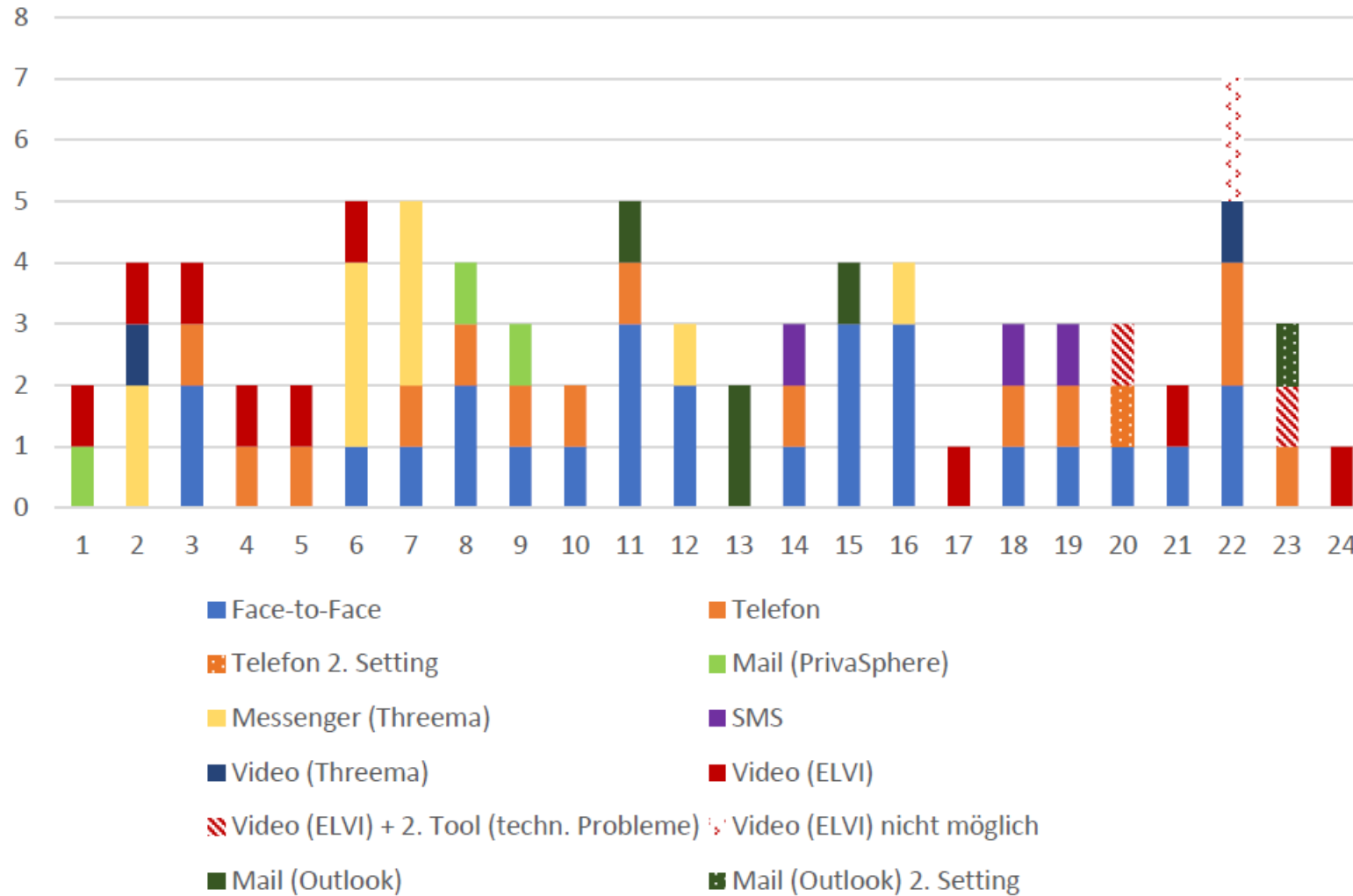
Die Klientin konnte mir die Fotos auch per Threema senden und musste nicht extra für eine kurze Antwort ins Büro kommen.

Mütter- und Väterberatung: Nutzung kommunikativer Settings



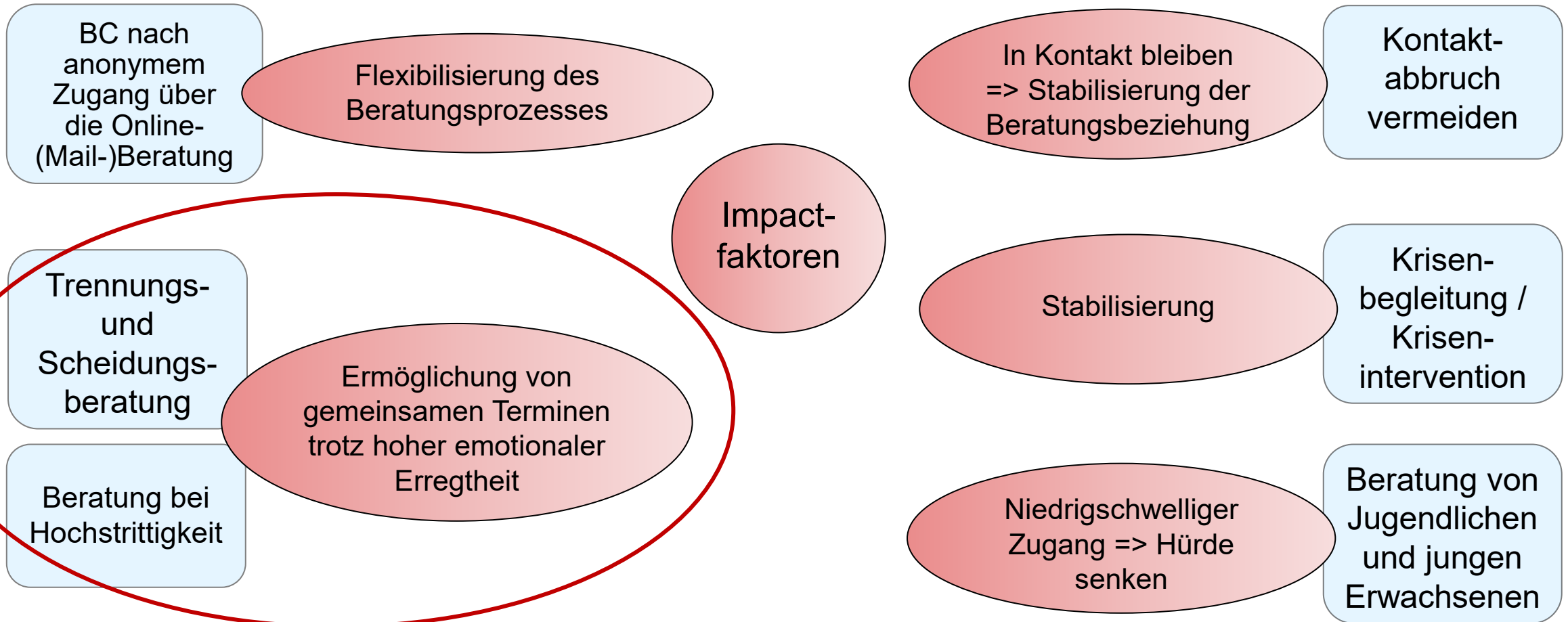
vgl. Camenzind et al. 2021, S.35

Mütter- und Väterberatung: Kombination kommunikativer Settings



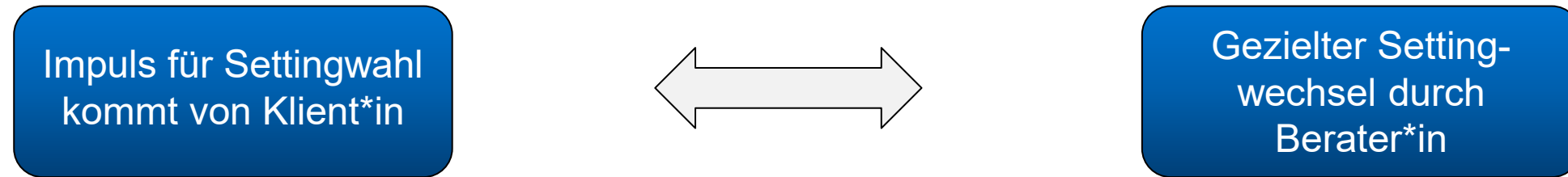
vgl. Camenzind et al. 2021, S. 33

Praxisbeispiel: Erziehungsberatung



vgl. DICV Köln 2023

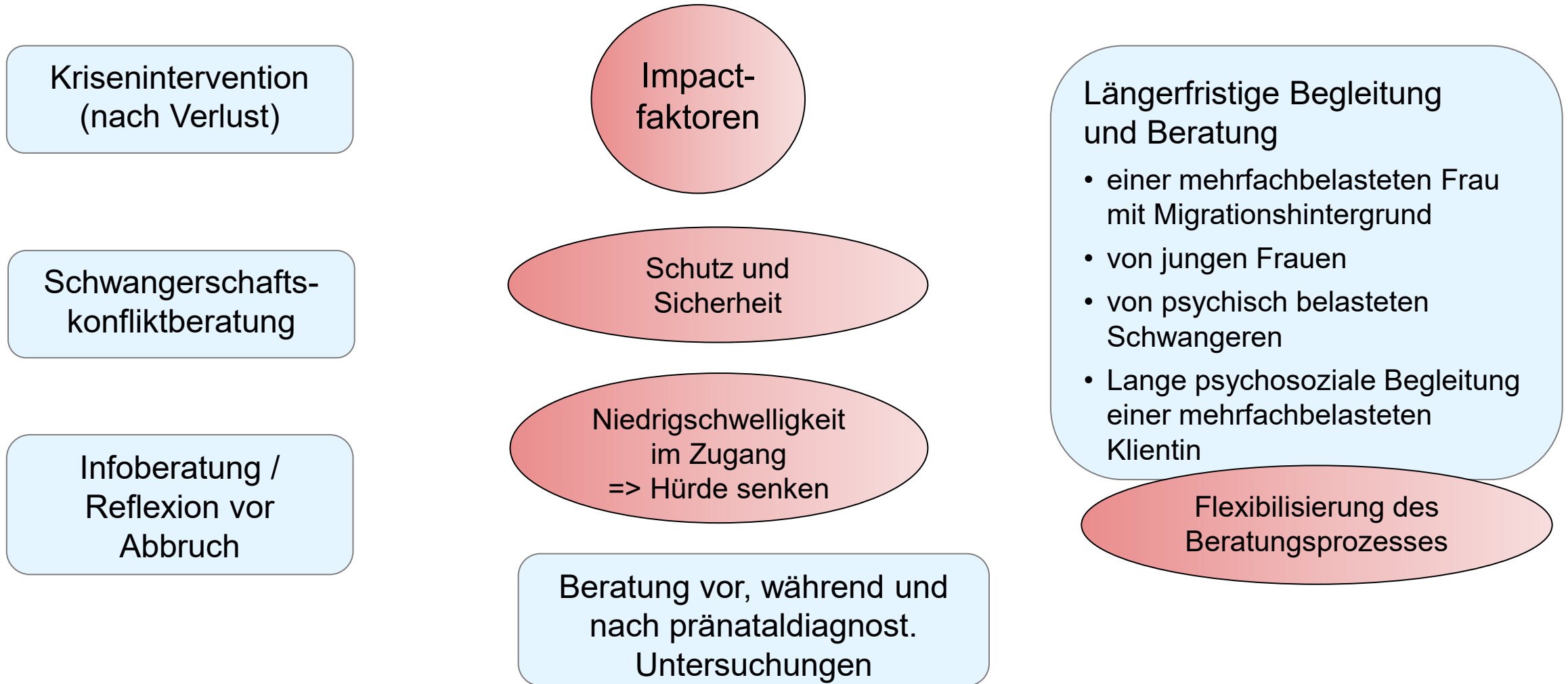
Erziehungsberatung: Wechsel des kommunikativen Settings



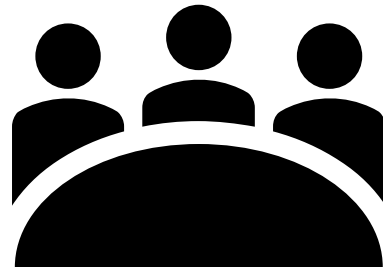
Szenario: Beratung bei Hochstrittigkeit

<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 type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Mail [Name Tool/Plattform] <input checked="" type="checkbox"/> Video [Name Tool/Plattform]</p> <p><input type="checkbox"/> Messenger [Name] <input type="checkbox"/> sonstiges:</p> <p>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.</p>
<p>Mögliche Gründe für den Wechsel des komm. Settings im Beratungsverlauf</p>	<p>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.</p> <p>Einzelgespräche: Sowohl digital wie auch F2F-Kontakt denkbar.</p> <p>Gestaltungsspielraum/Flexibilität gefragt: Bei sehr hohem Konfliktniveau eher Video, um dann gegebenenfalls später auf F2F zu wechseln.</p>

Praxisbeispiel: Schwangerenberatung



Zeit für Rückfragen & Diskussion



Die organisationale Dimension

– Implementierung von Blended Counseling



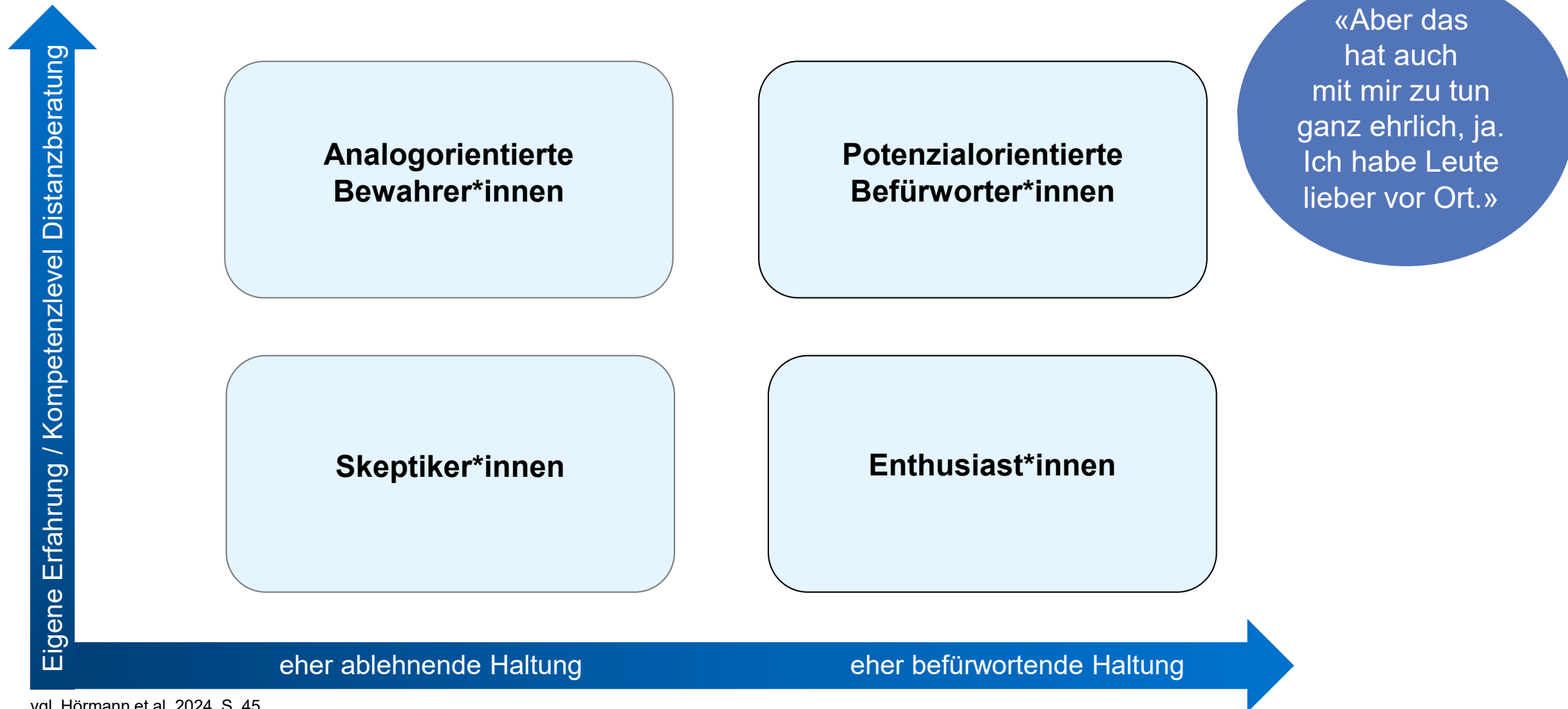
© Foto: M. Hörmann

Leitfragen

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



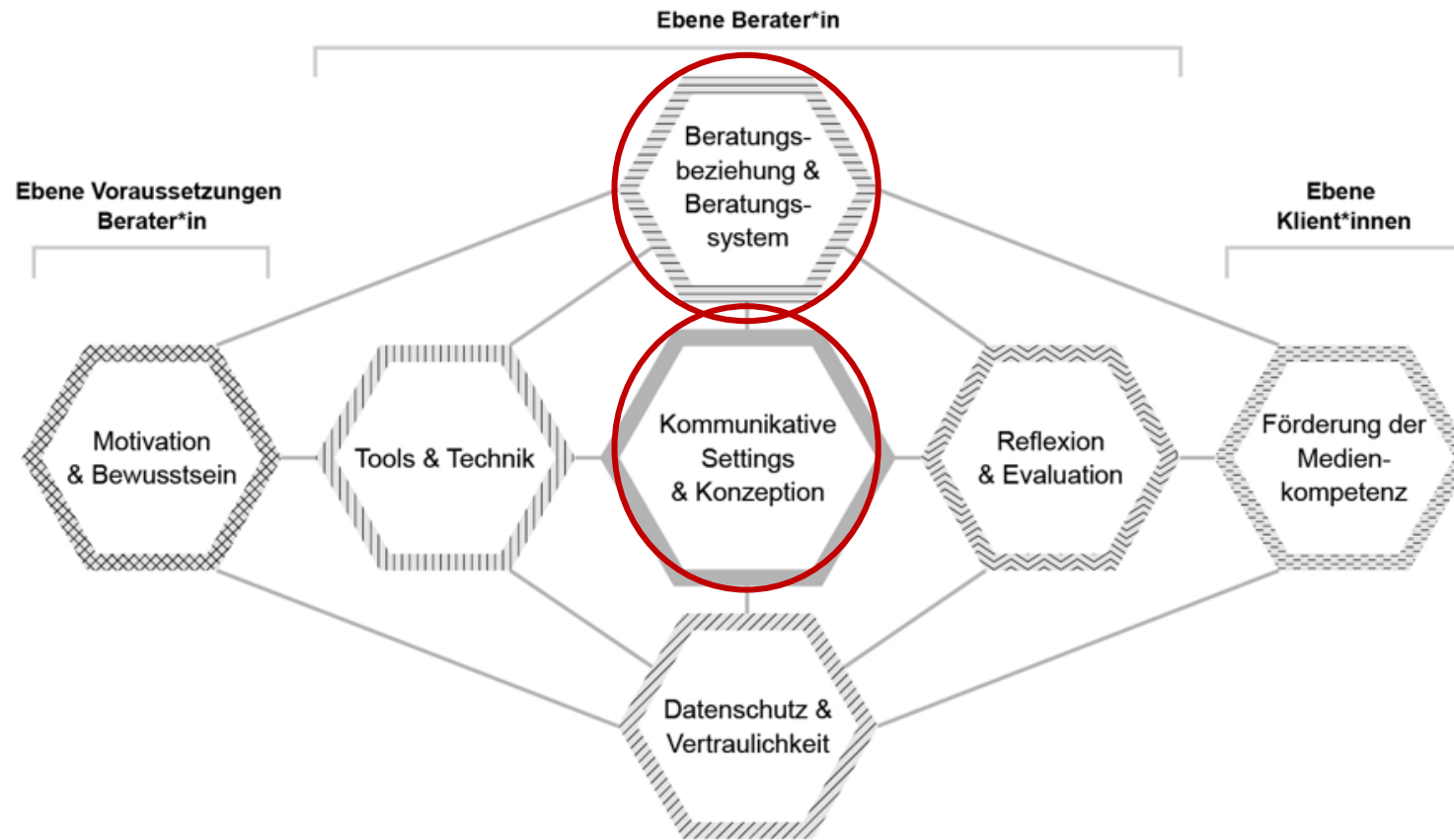
vgl. Hörmann et al. 2024, S. 45

Leitfragen

Medienkompetenz/Qualifikation der Beratenden

- Wie wird die Medienkompetenz der Beratenden allgemein eingeschätzt?
- Wie wird diese für Beratung im digitalen Setting eingeschätzt?
- Welche Qualifizierungsmaßnahmen sind notwendig?
- Gibt es Vorreiter*innen, die für andere eine Art Mentor*innenrolle einnehmen könnten?

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.
- 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.

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

Kompetenzen und Haltung der Beratenden - organisational

Digitale Kompetenzen der Beratenden (weiter)entwickeln – technisch und beratungsfachlich

- Organisationale Nutzung des Medienkompetenzmodells
z.B. Ermittlung Fortbildungsbedarf mittels Selbsteinschätzungsbogen.
- Tandemlösungen, Mentoringmodelle
- Schlüsselpersonen mit mehr Erfahrungen / Kompetenzen
- Schrittweise Nutzung der kommunikativen Settings
- Klärung der Frage: verbindlich oder freiwillig?
- Klient*innen nicht unterschätzen

«Ganz am Anfang, (...) war sicher so, dass sich einige gestraubt haben und dann immer gesagt haben „Ja, die Person kann das nicht. Die Person will das nicht“ und ja, es ist erstaunlich, wieviel Personen das trotzdem können. Also (...) wir haben dann das wirklich auch rausgegeben: versuchen, machen und ausprobieren.»

Prozesse und Arbeitsorganisation

Zentrale Aspekte für die Implementierung von Blended Counseling

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

Prozesse und Arbeitsorganisation

Erreichbarkeit /Antwortschnelligkeit (Beispiel)

Menschen sind es über ihre digitale Alltagskommunikation gewöhnt, dass eine Antwort (z.B. in der Messengerkommunikation) häufig fast unmittelbar erfolgt. Umso wichtiger ist es, die Fragen der Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit zunächst organisational innerhalb der beteiligten Teams zu klären und dann explizit gegenüber den Klient_innen zu kommunizieren. Dies kann über die Website als allgemeine Erstinformation, auf jeden Fall jedoch im Blended Counseling-Erstgespräch (vgl. Abschnitt 5) erfolgen.

Bei einer **Mailberatung** ist es in der Regel üblich, innerhalb von 48–72 Stunden werktags zu antworten. Im Blended Counseling kann dies je nach Einschätzung der Situation des Klienten bzw. der Klientin auch entsprechend angepasst werden.

Insbesondere für die Messengerkommunikation empfiehlt es sich für die Beratenden, mehrmals in der Woche kürzere Zeitfenster (z.B. 30–60 Minuten) für die Beantwortung von Messengeraanfragen einzuplanen. Bei einer Messengerkommunikation kann dann den Klient_innen mitgeteilt werden, dass in der Regel am selben Tag geantwortet wird, sofern dieser ein Arbeitstag ist (bei Teilzeitberatenden empfiehlt es sich, zu Beginn eines Blended Counseling-Prozesses den Klient*innen die eigenen Arbeitstage zu nennen).

Den Klient_innen gegenüber ist es wichtig zu verdeutlichen, dass für eine Chatberatung ein Termin vereinbart werden sollte, damit synchron, also zeitgleich, schriftlich kommuniziert werden kann.

vgl. DICV Köln 2023, S. 17

Prozesse und Arbeitsorganisation

Arbeitsteilung und Einsatzplanung (Beispiel)

Im Beratungsprozess gilt es für die Beratenden insbesondere Zeitfenster für die Beratung in asynchronen kommunikativen Settings (Mail und Messenger) einzuplanen, da diese Beratungskontakte häufig – aus Sicht der Beratenden – ungeplant erfolgen. Synchrone kommunikative Settings wie Video und Telefon ähneln in der Arbeitsplanung eher dem Vorgehen beim Face-to-Face-Kontakt.

Insofern ist es empfehlenswert im Rahmen der potenziell möglichen Sprechzeiten explizit Zeitfenster für Beratungen im digitalen Setting (synchron und asynchron) auch in Randzeiten zu reservieren, zumal die Beratung in Randzeiten in der Regel in digitalen Settings leichter zu gewährleisten ist.

vgl. DICV Köln 2023, S. 18

Leitfragen weitere Aspekte organisationale Dimension

Konzeptionelle Grundlagen

- Gibt es ein Konzept für Blended Counseling in der Organisation, das die Vorüberlegungen bündelt (z.B. in Form von Szenarien)?
- Sind die Konzepte für die Face-to-Face-Beratung vor Ort und für Blended Counseling aufeinander abgestimmt?

Nutzenerwartungen und Motive für Blended Counseling

- Welche organisationalen Motive sprechen für eine Nutzung von Blended Counseling?
- Welche Impactfaktoren stehen im Fokus?

Geräteausstattung der Mitarbeitenden

- Verfügen die Mitarbeitenden über eine angemessene Geräteausstattung (Laptop oder PC mit Kamera, Headset mit Mikrofon)

Leitfragen organisationale Dimension

Datenschutz und Datensicherheit

- Wie können die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/ Datenschutz professionell gewährleistet werden

Technik - Tools & Plattformen

- Welche technischen Lösungen für Blended Counseling sind sinnvoll?
- Welche sind realisierbar?
- Welche kommunikativen Settings soll eine Plattform vorhalten?
- Inwiefern ist ein anonymer Zugang beraterisch sinnvoll?
- Welche Level von Barrierefreiheit sind relevant um die Zielgruppe zu erreichen?
- Welche technischen Voraussetzungen sind auf Seiten der Klient*innen vorhanden?

Organisationale Ebene: Gelingensfaktoren



Beratungsfachliche Ebene: Gelingensfaktoren



Quellen

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.](#)

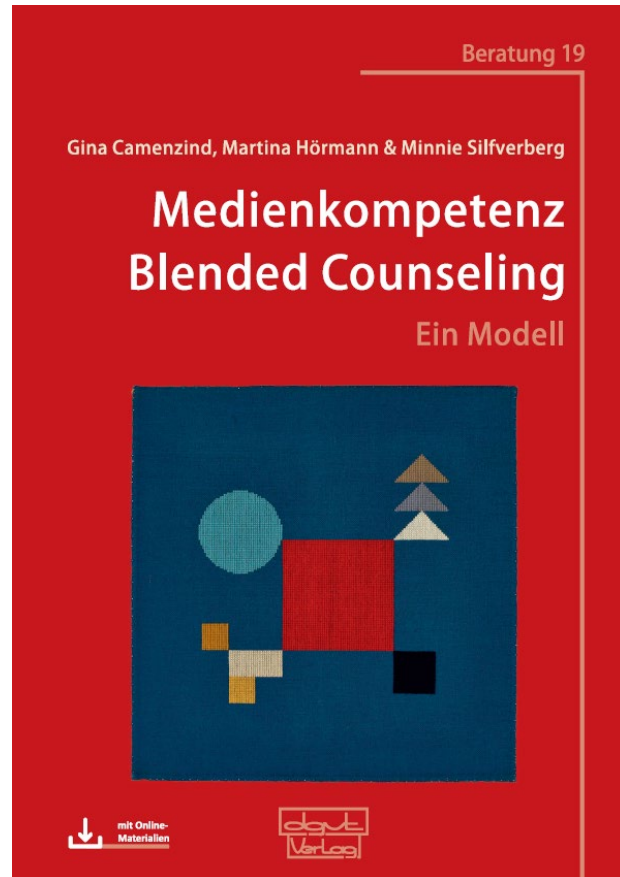
Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. Sowie [Handlungsempfehlungen Blended Counseling in der Suchtberatung.](#)

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.

Quellen



- Ausführliche Erläuterung des Modells
- Selbsteinschätzungsbogen für Beratende
 - elektronische Fassung als Onlinematerial zum Buch
 - kostenlose [Fassung zum Ausdrucken \(paper-pencil\)](#)

Weiteres Material zum Thema

Datenschutz und Tools aus beraterischer Sicht

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.

Messenger-Vergleichslisten

- Ausführliche Vergleichsliste: [Messenger-Matrix: Übersicht / Vergleich der aktuellen Messenger • Kuketz IT-Security Blog \(kuketz-blog.de\) Messenger-Matrix • Kuketz IT-Security Blog](#)
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/whatsappalternativen-messenger-im-ueberblick-13055>
- [Messenger-Dienste.pdf \(educa.ch\)](#) (schon etwas älter, 2021, dafür aber übersichtlicher als Kuketz)

Der Paritätische Gesamtverband & Hörmann, M. (2023) [Blended Counseling – Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer*innen](#).

Weitere Infos und Materialien auf www.blended-counseling.ch



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

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