

**Panel: Digitale Transformation der Beratung**

**Face-to-Face und mehr: Aktuelle Erkenntnisse aus einem Blended Counseling-Projekt in der Suchtberatung**

**DGSA-Tagung  
am 27. April 2019  
in Stuttgart**

Patricia Flammer, lic. phil.  
Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule  
Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Beratung, Coaching  
und Sozialmanagement



©AndreyPopov/Stock\_GettyImagesPlus/Getty Images

## Übersicht

- Blended Counseling: Begriff, Eckdaten zum Projekt, Varianten
- Impactfaktoren, Dimensionen und Leitfragen Blended Counseling
- Ausgewählte Evaluationsergebnisse: Dimension Klientinnen und Klienten
- Blended-Counseling-Modell
- Beratungsfachliche Dimension => notwendige Kompetenzen
- Organisationale Dimension
- Fazit

## Blended Counseling

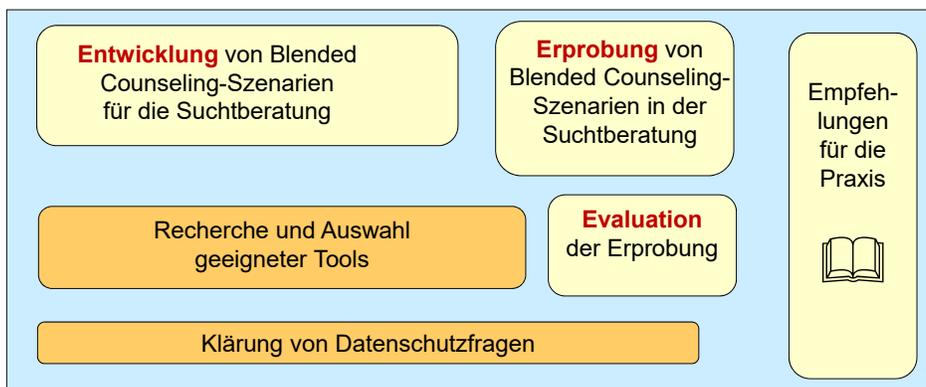


umfasst die systematische,  
konzeptionell fundierte,  
passgenaue Kombination  
verschiedener digitaler und  
analoger Kommunikationskanäle  
in der Beratung

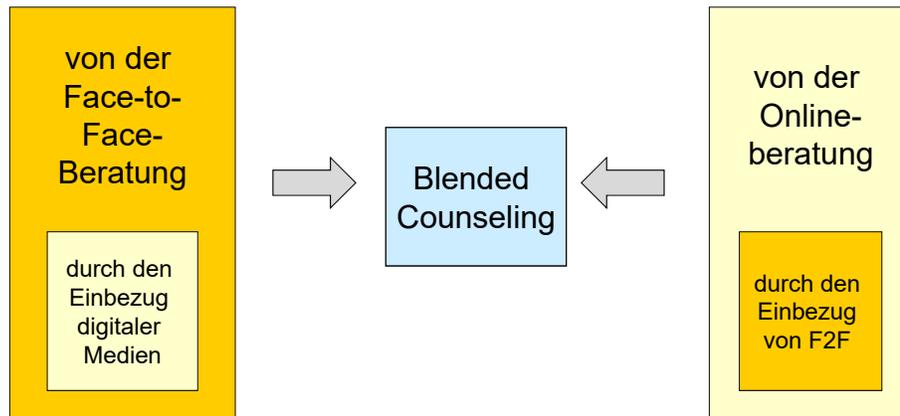


## Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

Projektdesign im Überblick: Kooperationsprojekt zwischen Hochschule und Praxis

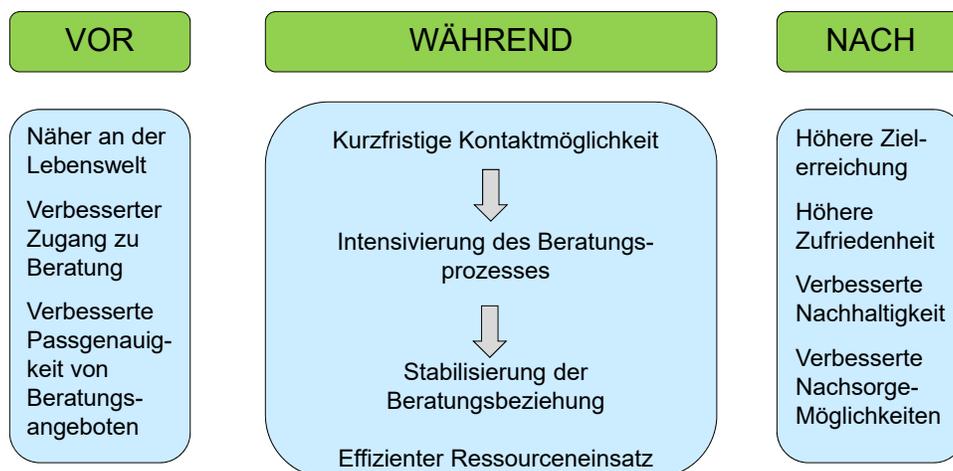


## Ausgangspunkte für Blended Counseling

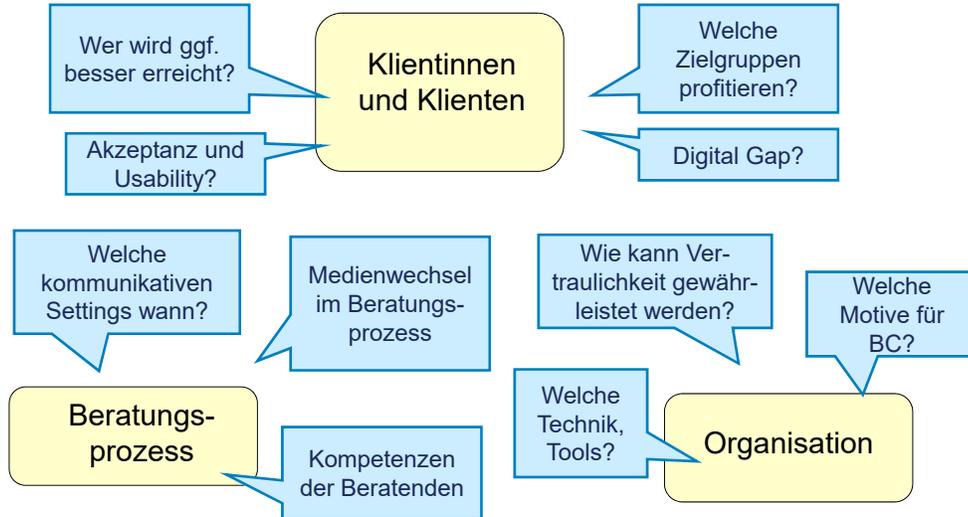


## Impactfaktoren Blended Counseling

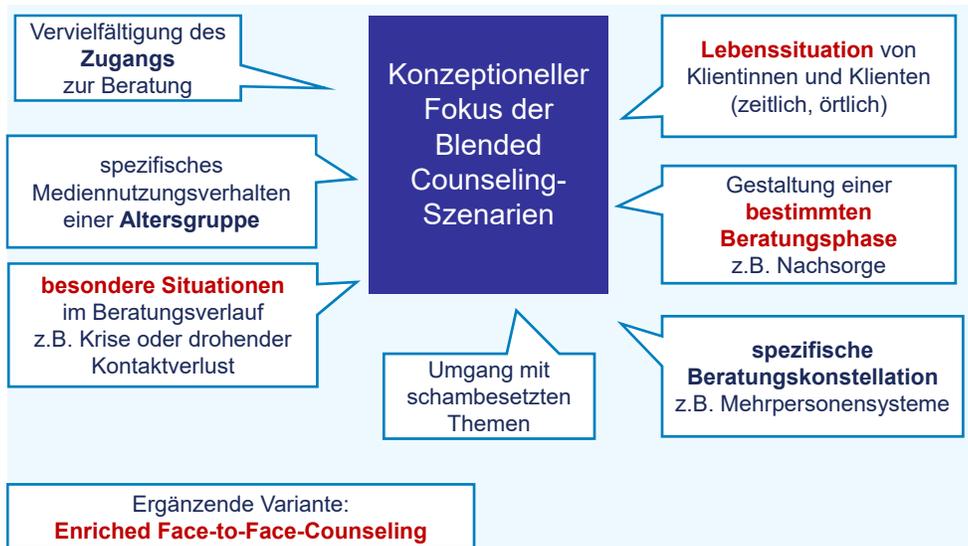
Blended Counseling kann vor, während oder nach der Beratung einen Mehrwert generieren.



## Leitfragen zu relevanten Dimensionen für Blended Counseling



## Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung



## Evaluation der Erprobung: Methoden und Fokus

Qualitative Analyse der dokumentierten Beratungsverläufe

Cluster 1: **Nutzung und Nutzungsmotive** verschiedener Kommunikationskanäle

Cluster 2: **Nutzen und Vorteile** von Blended Counseling

Cluster 3: **Herausforderungen** von Blended Counseling

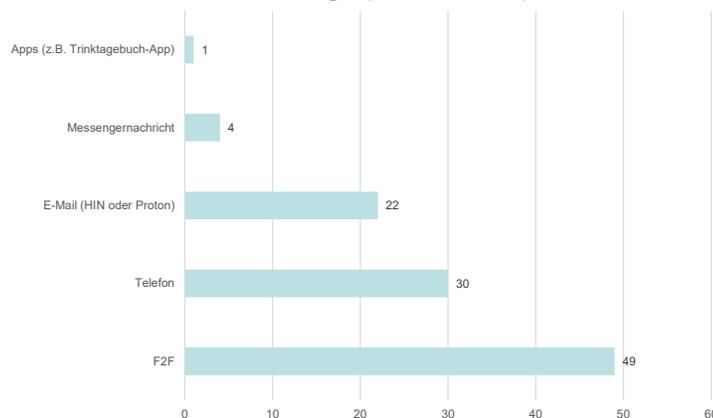
Cluster 4: **Zielerreichung** und **Impactfaktoren**

Cluster 5: **Gelingensfaktoren**

Cluster 6: **Empfehlungen**

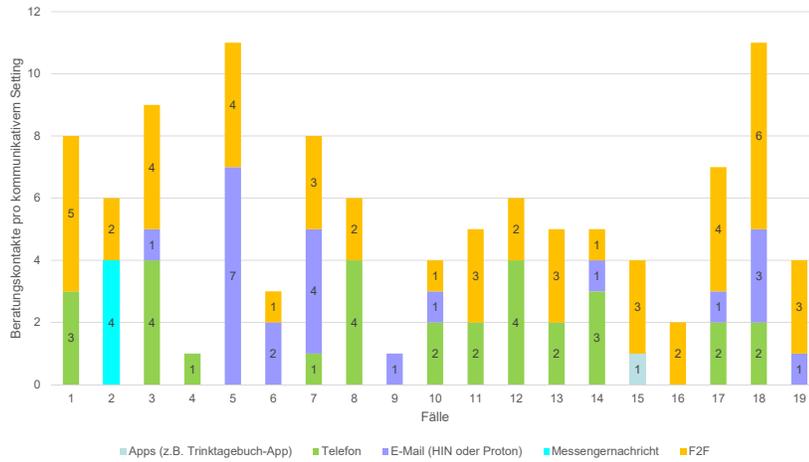
## Evaluation der Erprobung: Ergebnisauswahl

### Resultate zur Mediennutzung I (zu Cluster 1)



Anzahl Beratungskontakte nach kommunikativen Settings  
(N = 106 bei 19 Fallverläufen)

### Resultate zur Mediennutzung II (zu Cluster 1)



### Medienkombinationen pro Fallverlauf im Überblick

### Resultate zur Mediennutzung III (zu Cluster 1)

#### Fallverlauf mit einer Kombination von drei verschiedenen kommunikativen Settings

Fall 3									
Nr. Beratungskontakt (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

geplante Beratungskontakte

Intensivierung des Beratungsprozesses

## Bilanzierende Aspekte aus der Evaluation der Erprobung

### Beraterischer Mehrwert von Blended Counseling (Cluster 2)

Erfolgte Zuordnung Szenario	Skalierungen
Beratung von temporär anwesenden Klienten / Klientinnen (n=12)	7 (n=7) – 6 – 5 – 4 – keine Angabe (n=2) (Arithmetischer Mittelwert: 6.4)
Krisenintervention (n=1)	5
Nachsorge/-behandlung (n=1)	5
Enriched Face-to-Face (n=5, im engen Sinne des Szenarios: n=1)	6 (n=3, darunter der Fall i.e.S. des Szenarios) – 5 – 3 (Arithmetischer Mittelwert: 5.2)

Abbildung 31: Skalierung des ~~beraterischen~~ Beraterischen Mehrwerts von Blended Counseling

Quelle: Hörmann et al. (2019: 73)

Skala: von 0 (keine) bis 7 (hoch)

### Beratungsfachliche und technisch-medienbedingte Herausforderungen bei der Umsetzung von Blended Counseling (Cluster 3)

Zuordnung Szenario	Skalierung der beratungsfachlichen Herausforderung	Skalierung der technisch-medienbedingten Herausforderung
Beratung von temporär anwesenden Klienten / Klientinnen (n=12)	7 (n=3), 5 (n=4) – 4 – 2 (n=2) – 1 – keine Angabe (n=1)	6 – 5 – 3 (n=2) – 2 – 1 (n=3) – 0 – keine Angabe (n=3) (arithmetischer Mittelwert: 2.5)
Krisenintervention (n=1)	5	7 (Threema)
Nachsorge/-behandlung (n=1)	2	2 (Telefon)
Enriched Face-to-Face (in seiner Kernidee) (n=1) Übrige hier zugeordnete Fälle (n=4)	3 5 – 5 – 5 – 2	5 (Klient/in) /0 (Fachkraft) 4 – 4 – 4 – 3 (Mail)/1 (Telefon)

Abbildung 32: Skalierung beratungsfachlicher und technisch-medienbedingter Herausforderungen

Quelle: Hörmann et al. (2019: 74)

Skala: von 0 (keine) bis 7 (hoch)

**Einschätzungen zur fallbezogenen Zielerreichung im Beratungsprozess** (Cluster 4, am Beispiel des Szenarios «temporär anwesende Klientinnen/Klienten» mit n=12)

Adressierte Impactfaktoren	Einschätzung der Erreichung
E: Verbessertes Zugang zu Beratung	Erreicht (n=4), übrige Fälle nicht kommentiert
E/V/A: Erweiterter Zugang Beratung bei begrenzter Verfügbarkeit der Klientin/des Klienten (zeitlich/örtlich)	Erreicht (n=8), übrige Fälle nicht kommentiert
V: Stabilisierung Beratungsbeziehung	Erreicht (n=5), übrige Fälle nicht kommentiert
V: Intensivierung Beratungsprozess	Erreicht (n=4), übrige Fälle nicht kommentiert
V: Effizienter Ressourceneinsatz	Erreicht (n=3), übrige Fälle nicht kommentiert
V: Beratungsstringenz trotz begrenzter Verfügbarkeit der Klientin/des Klienten	Erreicht (n=3), übrige Fälle nicht kommentiert
A: Nachhaltigkeit verbessern	Fälle hierzu nicht kommentiert

Abbildung 33: Fallbezogene Einschätzung zur Erreichung adressierter Impactfaktoren im Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klientinnen/Klienten»

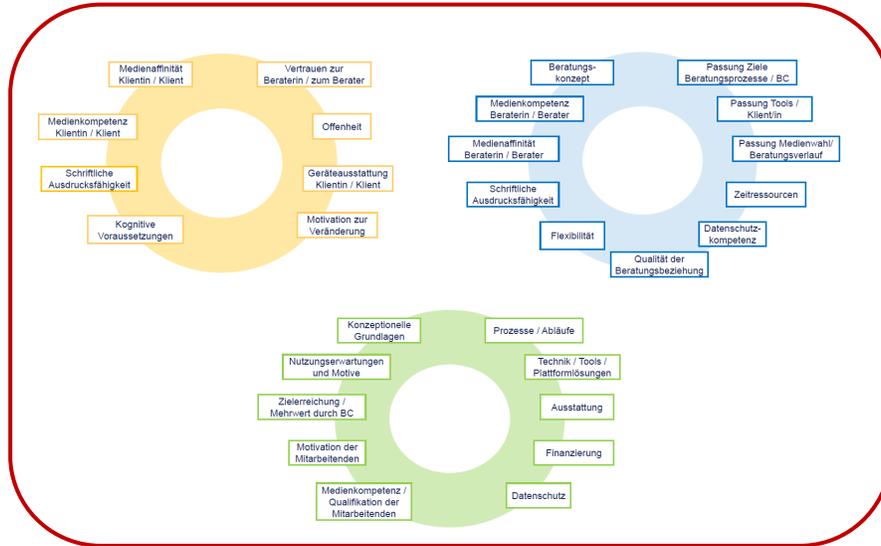
Quelle: Hörmann et al. (2019: 76)

E= Einstiegsphase      V=Veränderungsphase      A=Abschlussphase

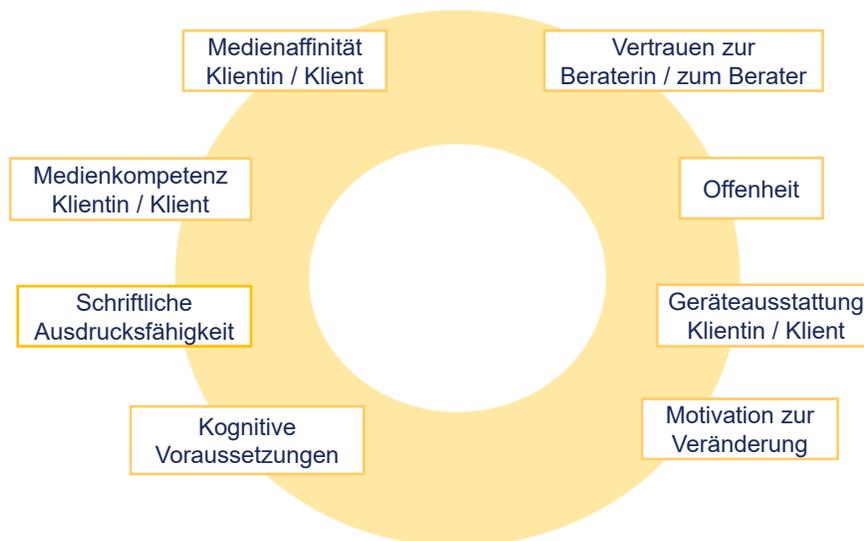
**Teil 2:**

**Implikationen mediatisierter Beratung für Organisationen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit**

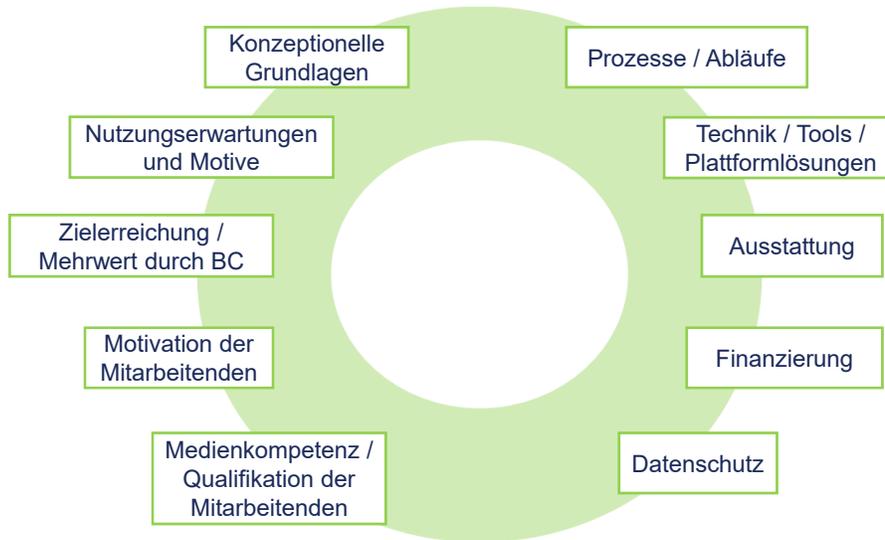
## Blended Counseling-Modell (Hörmann, Aeberhardt, Flammer, Tanner, Tschopp, Wenzel 2019)



## Blended Counseling-Modell: klientenbezogene Aspekte



## Blended Counseling-Modell: organisationale Aspekte



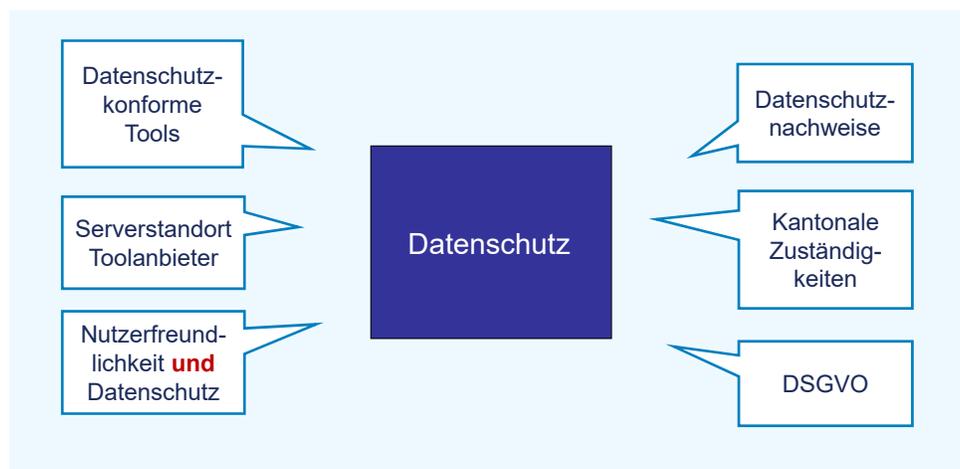
## Organisationale Aspekte von Blended Counseling I



## Organisationale Aspekte von Blended Counseling II

Prozesse / Abläufe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wer sollte intern einbezogen werden?</li><li>• Wer sollte extern einbezogen werden?</li></ul>
Technik / Tools / Plattformlösungen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche technischen Lösungen sind sinnvoll?</li><li>• Welche sind realisierbar? (Kosten, Qualifikationsaufwand)</li></ul>
Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Ausstattung ist bereits vorhanden (Laptops, Smartphones, Kameras, etc.)?</li><li>• Digitaler Reifegrad der Organisation</li></ul>
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Abrechnungsmodalitäten bzw. -möglichkeiten gibt es?</li></ul>
Datenschutz	=>

## Herausforderung Datenschutz



## Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 1

### Qualitätsstandards Onlineinterventionen Fachpersonen Beratung (FSP 2017) - Spezifische Kompetenzen

Studium (in Psychologie) auf Masterstufe

Psychologische und kommunikative Skills (Auswahl)

- Indikation und Kontraindikation für eine Onlineberatung abschätzen können
- Zuversicht und Compliance von der hilfesuchenden Person herstellen können
- in der Lage sein gegebenenfalls das Medium im Beratungsverlauf zu wechseln
- Beziehungsgestaltung: trotz Anonymität eine Verbindung und Empathie herstellen und das Commitment der hilfesuchenden Person aufrecht erhalten können

## Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 1

### Qualitätsstandards Onlineinterventionen Fachpersonen Beratung Spezifische Kompetenzen

Technik

- Aktuelles Basiswissen über IT-Hard und Software, Anwenderwissen über aktuelle mediale Kommunikationsformen
- Geschwindigkeit im Schreiben als wichtige technische Kompetenz bei synchronen Formen der Onlineberatung (Chat)

Datenschutz und Sicherheitskompetenzen

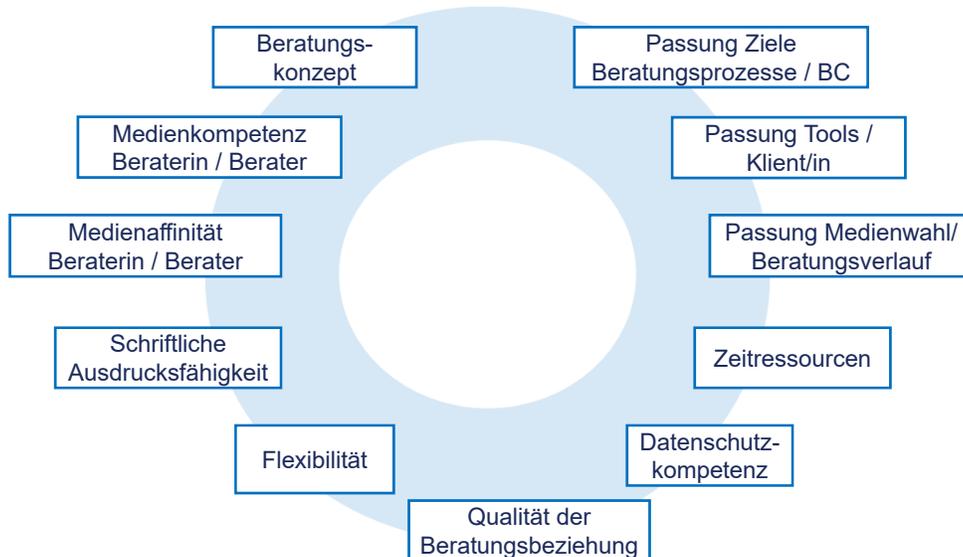
Konzepte medienbasierter Beratung

- kennen Theorien und Modelle der computervermittelten Kommunikation und sind fähig diese Theorien und Modelle in der Praxis zu berücksichtigen

Lesen und Schreiben

Qualitätsentwicklung

## Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte



### Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 2

- Beraterische Kompetenzen in digitale Settings transferieren können**
  - Qualität der Beratungsbeziehung auch in digitalen Settings (aufbauen bzw.) aufrechterhalten können
  - prozessorientiert systemisch beraten
- Medienkompetenz**
  - Vor- und Nachteile der jeweiligen Kommunikationskanäle kennen
  - Kommunikationskanäle im Beratungsprozess einsetzen können
- Medienreflexivität**
  - eigene Medienbiographie
  - eigene Medienaffinität
- Prozesskompetenz im Blended Counseling**
  - Passung Ziele des Beratungsprozesses und Medienwahl
  - Passung Toolauswahl und Anliegen / Medienkompetenz Klient/ Klientin
  - Passung Medienwahl im Beratungsverlauf

Beispiel Blended Counseling-Fallverlauf (vgl. Hörmann et al. 2019)

- Kontext Suchtberatung
- Kombination von zwei kommunikativen Settings: Face-to-Face, Messengerberatung mittels Threema)

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

Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten

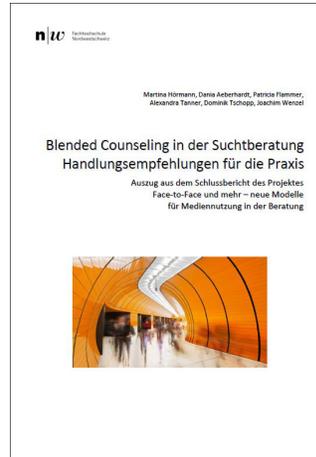
Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 2

- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Datenschutzkompetenz
- Technikkompetenz
- Personale Kompetenzen:
  - Flexibilität
  - Offenheit für Neues

Sowie bezogen auf die organisationalen Rahmenbedingungen insbesondere:

- Beratungskonzept thematisiert auch digitale Settings
- ausreichend Zeitressourcen

## Aktuelle Dokumente zum Projekt



Verfügbar unter [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)



Omargold\_88/Stock/Getty Images Plus/Getty Images

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt: [patricia.flammer@fhnw.ch](mailto:patricia.flammer@fhnw.ch), [martina.hoermann@fhnw.ch](mailto:martina.hoermann@fhnw.ch)  
[www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)

### Literatur

Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 3/18, S. 16-18.

FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) (2017). Qualitätsstandards Onlineinterventionen für Fachpersonen Beratung. Bern. URL [https://www.psychologie.ch/fileadmin/user\\_upload/dokumente/politik\\_recht/politik/online/standards\\_online-interventionen\\_beratung\\_de.pdf](https://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/politik_recht/politik/online/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf) [Zugriffsdatum: 21. Dezember 2018].

Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit, Juni 2018, S. 202-209.

Hörmann, Martina/Flammer, Patricia (2017). Blended Counseling : Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 12.

Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. [http://www.blended-counseling.ch/forschung\\_entwicklung/2019\\_Face\\_to\\_Face\\_und\\_mehr\\_Schlussbericht\\_FHNW.pdf](http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf)