

Blended Counseling – Beratungsformat der Zukunft?

Präsentation zum Forschungslunch
Amt für Jugend und Berufsberatung
Bildungsdirektion, Kanton Zürich

20. Juni 2017

Patricia Flammer & Prof. Dr. Martina Hörmann
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz



Referat im Überblick

- Einleitung: Lebensweltnähe – Medien – Beratung
- Mediatisierung von Beratung
- Blended Counseling: Begriff und Modelle
- Eckdaten bisherige Projekte zu «Blended Counseling»
- **Ergebnisse Vorstudie «Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit»**
- Einblick laufendes Entwicklungsprojekt «Face to face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» und Ausblick

Foliensatz basiert auf folgenden Quellen:

Vortrag M. Hörmann (2.6.16): Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten? (Berner Gesundheit)

Vortrag P. Flammer (25.10.16): Modellentwicklung für Blended Counseling (DOJ Schweiz)

Vortrag M. Hörmann (27.4.17): Blended Counseling – vom «entweder oder» zum «sowohl als auch» (CAS Beraterisches Handeln, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW)

Näher an der Lebenswelt der Klientinnen / Klienten?

- Neue Medien sind inzwischen wie «**selbstverständlich Teil des privaten und beruflichen Alltags** geworden» (Alfert 2015:17).
- «wenn Soziale Arbeit also die **lebensweltlichen Zusammenhänge ihrer AdressatInnen berücksichtigen** will, erscheint es zunächst unverzichtbar, sich in mediale Kontexte zu begeben, um die AdressatInnen zu erreichen...» (Kutscher 2014:40)
- digitale Medien als **unverzichtbares Kommunikationsmittel zwischen Professionellen und AdressatInnen** (Kutscher 2014:39)
- «Geht es darum, möglichst vielen Menschen einen **niedrigschwelligen Zugang zu Hilfesystemen** zu ermöglichen, führt kein Weg daran vorbei, möglichst unterschiedliche Zugangswege anzubieten.» (Wenzel 2015:39)

Mediatisierung von Beratung

- Schaffung **neuer, zusätzlicher, niedrigschwelliger, adressatenzentrierter Zugänge** z.B. durch Onlineberatung
- Ratsuchende wenden sich **frühzeitiger** an eine professionelle Stelle
- **offenere Problemmunikation** dank elektronischer Medien (Knatz/Dodier 2003:127)
- bessere Erreichbarkeit durch neue Medien, insbesondere **anonyme Beratungsangebote** (Wenzel 2015:38)
- «**revolutionsartige Neuerungen**» für Beratung und Therapie durch das Internet (Wenzel 2013:106)
- **geringeres «Klientifizierungsrisiko»** (Eugster in Pichler 2014)

Mediatisierung von Beratung

- Erreichbarkeit von «**Menschen in schwierigen Situationen**», selbst «wenn es um schambesetzte oder hoch emotionale Themen geht» (Wenzel 2015:38)
- Erreichung neuer Zielgruppen ist empirisch belegt (Wenzel 2013, Weinhardt 2009)
- «schriftliche **Beratung per Internet (...)** [als] **Brücke (...)** zu den örtlichen Angeboten der Beratungsstellen» (Wenzel 2013:106)
- **Triage** dank Internetinformationen zu Beratungsangeboten vor Ort (Wenzel 2015:106/107)

Herausforderungen der Mediatisierung

- Reflexion der Wirkungen des mediatisierten Hilfeprozesses, v.a. auch im Hinblick der **sich verändernden Relationen von Öffentlichkeit und Privatheit** (Kutscher 2014:40)
 - *Bsp.:* Disinhibition Effect (z.B. Mailbombardement, fehlende Höflichkeitsregeln) als unerwünschter Nebeneffekt
 - *Bsp.:* erschwelter Umgang mit professioneller Distanz
- Gefahr der **Reproduktion von Ungleichheit** innerhalb der Mediennutzung sowie Herausforderung der ungleichheitssensiblen Gestaltung von Beteiligungs- wie Beratungsangeboten über digitale Medien (ebd.)
- Dilemma **Zielgruppenerreichung versus Datenschutz** (Kutscher 2014)
- **fachliche Herausforderungen:** technische und konzeptionelle Fähigkeiten

Blended Counseling - Begriffsverständnis

- in Analogie zum Begriff des Blended Learning zunächst verstanden als «Mischung von Face-to-Face Beratung und Onlineberatung» (Weiß 2013: 12)
- vom «Entweder / oder» zum «Sowohl als Auch»
«Beim Blended Counseling geht es nicht um neue Interventionsformen oder darum, Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen, sondern darum, Konzepte zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien als Transportmittel für entsprechende Beratungsmaßnahmen ermöglichen» (Bauer/Kordy 2008 zit. n. Weiß/Engelhardt 2012).

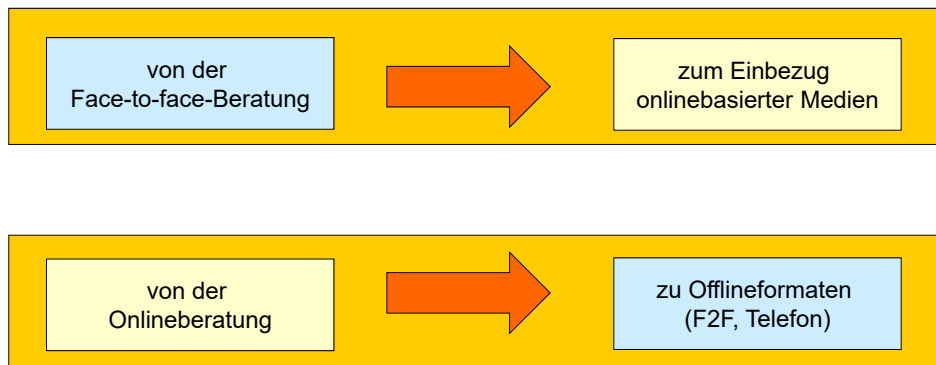
Blended Counseling – erweitertes Verständnis

- Blended Counseling umfasst mehr als die Kombination von onlinebasierten Kanälen und dem Face-to-Face-Kontakt
- erweitertes Verständnis: Blended Counseling verstanden als «kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung» (Hörmann 2014)
- Chancen der Kombination der Kommunikationskanäle Face-to-Face, **Telefon**, E-Mail und SMS (Hörmann/Marti/Heri 2014)
- basierend auf einem erweiterten Verständnis von Beratung in der Sozialen Arbeit (Weber/ Kunz 2012: 12)

Blended Counseling - Begriffsverständnis

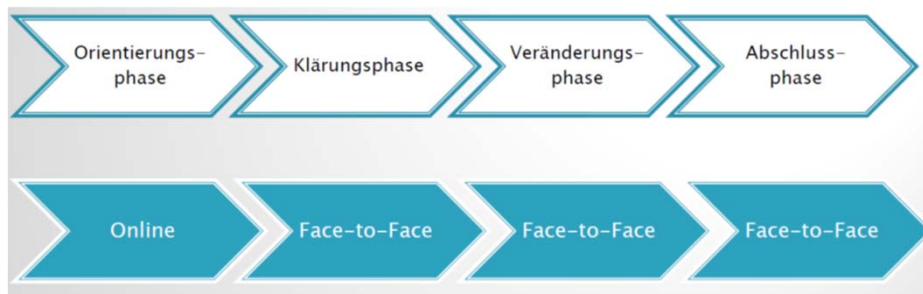
Idee: **Nutzung der Vorteile des jeweiligen Kommunikationskanals**

die Verbindung von onlinebasierter Beratung und Offline-Beratungskanälen ist grundsätzlich in beide Richtungen denkbar



Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:38)

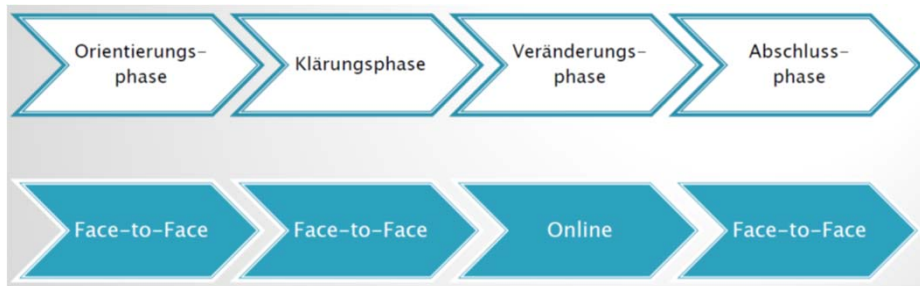
«Orientierung / Kontaktaufbau online»



Für anonymen Erstkontakt (Abbau Berührungängste), bes. bei schambesetzten Themen

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:46)

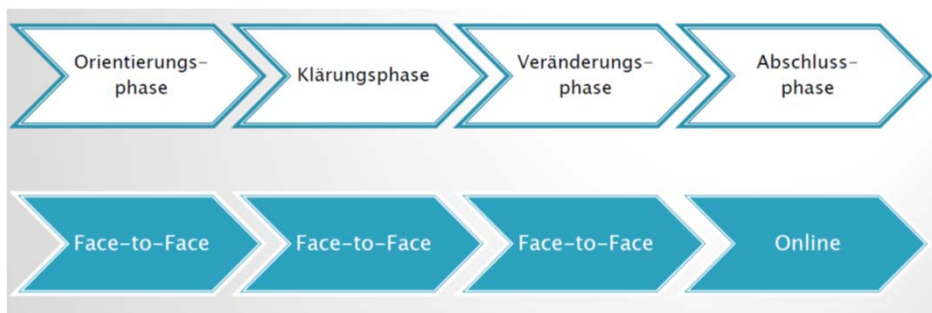
«Veränderung online»



für komplexe Problemsituationen mit aufwändigem Klärungsprozess

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:54)

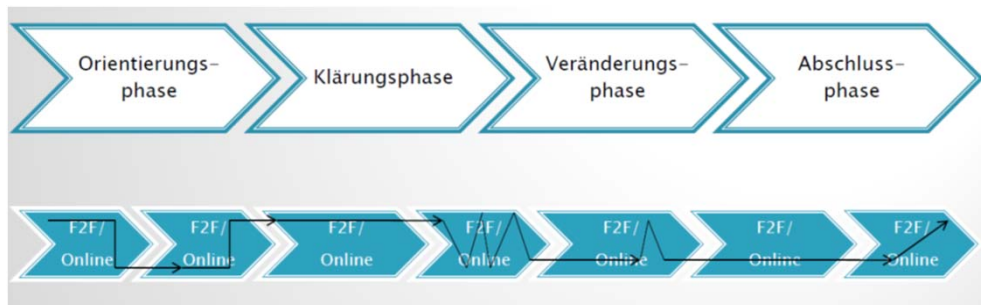
«Abschluss online»



Für Begleitung der Umsetzung der Schritte im Alltag (nachhaltige Veränderung)

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013:58)

«Flexibler Wechsel»



Für flexible Nutzung der Vorteile der Kanäle, angepasst an Bedarf und Zielsetzung

Voraussetzungen für Blended Counseling

Beratungsfachkräfte

möglichst eine anerkannte Weiterbildung in Onlineberatung (vgl. DGOB)

- ⇒ selbstreflexive Skills und Kenntnis theoretischer Konzepte medienbasierter Beratung
- ⇒ psychologische und kommunikative Skills
- ⇒ technische Kompetenzen
- ⇒ Datenschutz- und Sicherheitskompetenz

Einrichtungen

- ⇒ Datensicherheit
- ⇒ Websitegestaltung und Usability
- ⇒ Vermittlung der Beratung (personelle Kontinuität)

Klientinnen und Klienten

- ⇒ ungestörter Internetzugang
- ⇒ basale Grundkenntnisse der Internetnutzung
- ⇒ Schriftsprachliche Kompetenz
- ⇒ Flexibilität (bezogen auf den Settingwechsel)

(vgl. Weiß 2013:62ff.)

Eckdaten Projekt 1 zum «Blended Counseling»

Dienstleistungsprojekt: «Telefonie, E-Mail und SMS
im Beratungsalltag der Sozialen Dienste Winterthur»
(Mai 2013 – September 2014)

- Diagnose der IST-Situation zur Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle für die Beratung
- Einbezogene Hauptabteilungen: Sozialberatung, Gesetzlicher Betreuungsdienst, Prävention und Suchthilfe
- Sammlung von Good-Practice-Beispielen für unterschiedliche Beratungssituationen
- Entwicklung von «Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur»

Eckdaten Projekt 2 zum «Blended Counseling»

Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit
(Mai 2015 - April 2016)

explorative Vorstudie in den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit,
Sucht- (und Jugend-)beratung und Sozialdienste

- Inwiefern zeigen sich **Kombinationen verschiedener Kanäle** in den untersuchten Handlungsfeldern?
- Welche **Herausforderungen** bestehen in den Institutionen beim kombinierten Einsatz verschiedener Medien in der Beratung?
- Welche **Vorteile** von Blended Counseling **sind für die ausgewählten Handlungsfelder relevant und realisierbar** bzw. welche Wirkungen werden ggf. sichtbar?
- Wo werden in den jeweiligen Handlungsfeldern **Entwicklungspotenziale** für die Nutzung von Blended Counseling gesehen?

Ergebnisse: Situation heute

- Blended Counseling spielt im Berufsalltag in den untersuchten Handlungsfeldern eine **untergeordnete Rolle**.
- Bei den meisten Interviewten ist eine **grundsätzliche Offenheit** für Blended Counseling feststellbar, besonders um näher an der Lebenswelt der KlientInnen zu sein.
- Es gibt eine **punktueller Nutzung** von Elementen des Blended Counseling (Telefon/SMS für Terminmanagement, Handy in Krisenfällen und z.T. E-Mail zur Ermöglichung einer höheren Beratungsfrequenz).
- Es existieren relativ **wenig konkrete Vorstellungen** über die Möglichkeiten des Blended Counseling.

Positive Effekte / Potenziale von Blended Counseling

- Senkung der Zugangsschwelle zur Beratung
- verbesserte Lebensweltnähe
- verbesserte Möglichkeiten der flexiblen Gestaltung von Beratungsprozessen
- Effizienzsteigerung durch Intensivierung von Beratungsprozessen bei gleichbleibendem Ressourceneinsatz

- übereinstimmende Favorisierung des Modells «Flexibler Wechsel»

Herausforderungen

- **starke Konzentration auf face-to-face** vorherrschend
- **Beschleunigung in der Kommunikation** -> Neujustierung der eigenen Grenzen der Erreichbarkeit
- **Vorbeugung eines Digital Gap**
- teilweise fehlende **technische Ausstattung**
- **fehlendes spezifisches Beratungswissen** für Blended Counseling
- hohe **Anforderungen** des **favorisierten Modells «Flexibler Wechsel»** an die
 - konzeptionellen Voraussetzungen sowie
 - die methodischen und technischen Fähigkeiten zur professionellen Umsetzung dieses Modells
- Notwendigkeit der Qualifizierung
- die mangelnde Verbreitung von Applikationen bzw. Kanälen, die den Schweizer **Datenschutzanforderungen** genügen

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Soziale Dienste**

- Beratung wenig sichtbar => administrative Aspekte oft prioritär
- Klärung erforderlich, wo Beratung stattfindet (vgl. horizontale Beratungsformate)
- Nutzung virtueller Kanäle durch Klientinnen und Klienten sowie Mitarbeitende
- Sensibilisierung für Datenschutzbelange notwendig

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Suchtberatung**

- Erfahrungen aus dem Pilotprojekt Safezone zur Onlineberatung im Suchtbereich
- analoge und digitale Beratungsformate bisher vorwiegend nebeneinander
- Beratungsstellen haben häufig eine Form von Mailberatung mit der Funktion der Kontaktaufnahme und der Möglichkeit das eigene Angebot zu triagieren

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Suchtberatung**

Potenzial: Verbindung der beiden bisher parallel existierenden Beratungsformate

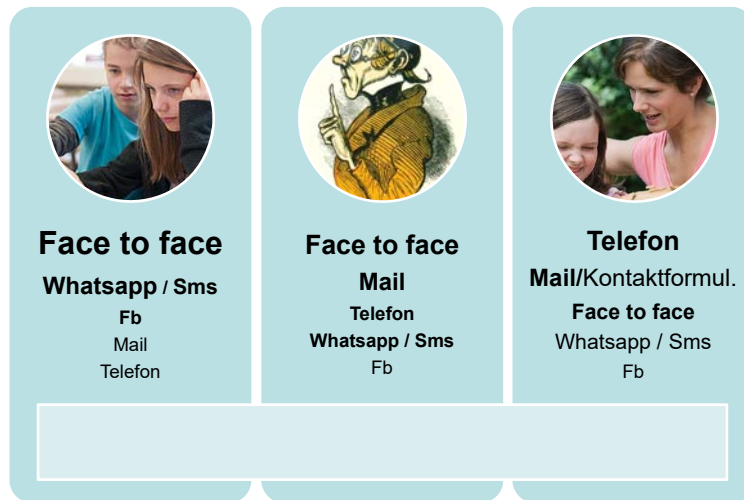
Variante A Verknüpfung der Onlineberatung bei Safezone mit einem ambulanten Angebot vor Ort bei derselben Beratungsperson

Variante B Nutzung onlinebasierter Tools in der Beratung vor Ort

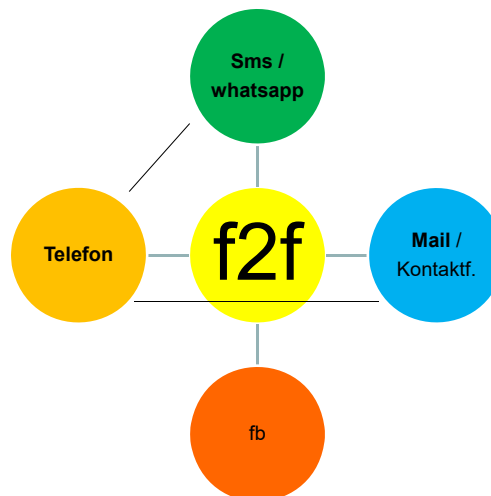
zudem denkbar:

Blended Counseling als Mischung verschiedener onlinebasierter Beratungsformen

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Schulsozialarbeit
Genutzte Kommunikationskanäle nach Zielgruppen (in Beratung)



Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Schulsozialarbeit
Kombinierte Nutzung von Kanälen (in Beratung)



Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Schulsozialarbeit** Vorteile / Potential Kombination von Kanälen

- Lebensweltnähe
- Kurze Reaktionszeiten (arbeitsintensive Zeiten)
- Niederschwellige Kontaktaufnahme unterstützen
- unkomplizierte Informationsvermittlung
- Terminkoordination unterstützen
- Erreichbarkeit in Krisen/Notfällen, auch ausserhalb Bürozeiten
- Beratungsbeziehung zwischen face to face-Beratungen aufrecht erhalten
- Nachsorge
- Telefon und Mail: auch eigentliche Beratung(ssequenz)en

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Schulsozialarbeit** Herausforderungen für die Kombination

- Ausstattung mit geeigneten Geräten
- Fehlende Verschlüsselung bzw. unzureichender Datenschutz bei vorhandenen mediengestützten Kanälen
- integrierte Schulsozialarbeit mit hoher vor Ort-Präsenz: face to face-Beratung als erste Möglichkeit vor mediatisierten Kanälen
- Trennung von Freizeit und Arbeitszeit
- Abgrenzung Freizeitbereich der Kinder/Jugendlichen

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: **Schulsozialarbeit** Zusammenfassendes Fazit

- Kommunikationskanal **WhatsApp** und/oder **Sms** als niederschwellige Kontaktmöglichkeit und/oder in Notfällen für Kinder/Jugendliche wichtig
- Nutzung virtueller Kanäle in der Beratung setzt an der **Lebenswelt** von Kindern und Jugendlichen an
- gewisse **Elemente** von **Blended Counseling** in Beratung anzutreffen
- ABER: Schulsozialarbeit kann durch ihre **räumliche Nähe** persönliche Beratung **niederschwellig** anbieten: **face to face-Beratung bei Kindern/Jugendlichen** an erster Stelle
 - => onlinebasierte Kanäle für Zugang weniger benötigt als bei hochschwelligem Beratungsangeboten
- Bei **Lehrpersonen**: **Mailberatung** häufig genutzt
- **Eltern**: häufig **Telefon**, z.T. auch Mail
- **Potential** für Blended Counseling: vorhanden, **heterogene** Einschätzungen

Einblick laufendes F& E-Projekt «Face-to-face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung»

- Laufzeit: 1.4.2017 – 31.8.2018

Ziel:

Ein kooperativ von Hochschule und Praxis entwickeltes und erprobtes erstes Modell zu Blended Counseling liegt vor:

- Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung sind entwickelt, erprobt und evaluiert.
- Klärung relevanter Datenschutzfragen für Blended Counseling und Entwicklung von Kriterien für datenschutzkonforme Beratungstools
- Empfehlungen für die Umsetzung in der Praxis

Ausblick: Idee eines Anschlussprojekts

Idee Anschlussprojekt zu Projekt «Face-to-Face und mehr»:

- zweites Handlungsfeld: im Bereich Kinder- und Jugendhilfe
- mit Kooperationspartnern aus Praxis
- mit Drittmittelfördergesuch

Ziele (*work in progress*):

- exemplarische Erarbeitung, Erprobung und Evaluation von Blended Counseling-Szenarien in Handlungsfeld(ern) der Kinder- und Jugendhilfe
- Weiterentwicklung Blended Counseling-Modell aus «Face-to-Face und mehr»
- ...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Fragen?

Kontakt:

Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung) und Patricia Flammer, lic. phil. I
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz
martina.hoermann@fhnw.ch
patricia.flammer@fhnw.ch

Literatur

- Alfert, Nicole (2015). Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden. Springer VS.
- Engel, Frank (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann u. Engel (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt, 135-154.
- DGOB - Deutschsprachige Gesellschaft f. psychosoziale Onlineberatung. Qualitätsstandards. Richtlinien zur Anerkennung von OnlineberaterInnen. Online: <http://www.dg-online-beratung.de/mitgliedschaft/qualitaetsstandards.html> [2015-3-15]
- Hörmann, Martina (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO - Zeitschrift für Sozialhilfe 04/14, S.26-27.
- Hörmann, Martina / Marti, Sarah / Heri, Matthias / AG Leitlinien (2014). Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur. Winterthur/Olten. Online: www.soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/berichte-und-konzepte
- Hörmann, Martina / Schenker, Dominik (2016). Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016, S. 36-40.
- Kutscher, Nadia, et.al. (Hrsg) (2015) Mediatisierung der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler.
- Pichler, Karlheinz (2014). «Think Mobile» beeinflusst auch das Beratungsgeschäft. Interview mit R. Eugster. In: ICT Kommunikation <http://ictk.ch/content/think-mobile-beeinflusst-auch-das-beratungsgesch%C3%A4ft#content> [2015-08-29]
- Sickendiek, U. / Engel, F. / Nestmann, F. (2002). Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim und München
- Weiß, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg, Diplomica Verlag.
- Weiß, Stefanie/Engelhardt, Emily. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende). In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2012.
- Weinhardt, Marc (2009). E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften (Wiesbaden).
- Wenzel, Joachim (2013). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3), S. 105-110.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.